

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi di tingkat desa memiliki peranan yang sangat penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagai unit pemerintahan terkecil, kantor kepala desa bertanggung jawab langsung dalam memberikan berbagai layanan kepada masyarakat, mulai dari pengurusan dokumen hingga penyampaian informasi publik. Kualitas pelayanan administrasi yang baik tidak hanya mencerminkan profesionalisme pemerintah desa, tetapi juga mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Dalam rangka memperkuat peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, negara telah menetapkan peraturan yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan pemerintahan desa. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, disebutkan bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional.

Dalam Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa *Kepala Desa berkewajiban menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa*. Salah satu aspek penting dari penyelenggaraan pemerintahan desa adalah pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pelayanan ini menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana pemerintah desa berperan aktif memenuhi kebutuhan warga.

Di Indonesia, desa telah mendapatkan perhatian lebih dalam konteks otonomi daerah. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan kewenangan yang lebih luas kepada pemerintah desa untuk mengelola sumber

daya dan melaksanakan program pembangunan. Hal ini membuka peluang bagi pemerintah desa untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.¹ Namun, tantangan yang dihadapi dalam implementasinya masih sangat kompleks.

Salah satu tantangan utama adalah kurangnya sumber daya manusia yang kompeten di tingkat desa. Banyak kepala desa dan aparturnya yang belum memiliki pelatihan yang memadai dalam bidang administrasi pemerintahan. akibatnya, kualitas layanan yang diberikan sering kali tidak memenuhi standar yang diharapkan. Peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi aparat desa menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa mereka dapat melayani masyarakat dengan baik.

Partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Masyarakat yang aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan akan mendorong pemerintah desa untuk lebih transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu mengembangkan mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk terlibat secara langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan program-program pelayanan.

Selain itu, penting untuk mengeksplorasi praktik-praktik terbaik yang telah diterapkan oleh beberapa desa yang berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Dengan mempelajari keberhasilan ini, pemerintah desa lain dapat mengadopsi metode yang telah terbukti efektif dan menyesuaikannya dengan konteks lokal mereka. Hal ini akan memberikan inspirasi dan motivasi bagi pemerintah desa untuk terus berinovasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, dikaitkan dengan kondisi pemerintah desa Sungai Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhanbatu sebagai tempat penelitian yang direncanakan, menurut pengamatan awal peneliti,

¹ INDONESIA, PRESIDEN REPUBLIK. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa."

menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah desa dalam melaksanakan tugas masih minim. hal ini dapat lihat dari kurangnya kualitas sumber daya apatur, dan cukup lambat memberikan pelayanan. Hal itu terjadi karena adanya pengaruh berbagai faktor, antara lain terutama faktor kemampuan sumber daya aparatur desa sebagai penyelenggara yang belum optimal. Konteks penyelenggaraan pemerintah desa yang terpenting adalah bagaimana pemerintah desa mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat desa.

Kurangnya pelatihan dan pendidikan bagi aparat desa menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Banyak kepala desa dan perangkatnya yang belum memiliki kompetensi yang memadai dalam bidang administrasi pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan workshop menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa pemerintah desa dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **"Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Sungai Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhanbatu"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Sungai Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhanbatu

1.3 Pembatasan Masalah

Adanya pembatasan masalah agar pembahasan penelitian ini lebih terfokus dan tidak meleset dari pembahasan yang dimaksud, masalah penelitian ini hanya berfokus tentang "Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Sungai Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhanbatu "

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Sungai Sanggul Kecamatan Panai Hilir Kabupaten Labuhanbatu.

1.5 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian pasti akan memiliki manfaat, adapun manfaat penelitian yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis: bisa memberikan manfaat untuk peneliti karna sudah melakukan penelitian di kantor kepala desa dan melihat permasalahan yang sebenarnya terjadi di lapangan mengenai Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat
2. Secara Teoritis: Penelitian ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas yang terkait dengan pelayanan administrasi kepada masyarakat
3. Secara Praktis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada

masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan dan pelayanan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Teori Penelitian

Teori penelitian merupakan uraian sistematis mengenai teori dan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Teori berisi tentang penjelasan terhadap variabel yang diteliti melalui pendefinisian dan uraian yang lengkap serta mendalam dari berbagai referensi sehingga ruang lingkup, kedudukan, dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti, menunjukkan bahwa peneliti tidak menguasai teori dan konteks penelitian. Teori penelitian ini dibuat untuk mempermudah peneliti dalam menganalisa, menjelaskan serta memperoleh kesimpulan dalam penelitian.²

2.1.1 Pengertian Peranan

Peranan berasal dari kata peran, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pemain. Peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Jika ditujukan dalam hal kolektif di masyarakat, seperti himpunan, gerombolan, atau organisasi, maka peranan berarti “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh organisasi yang berkedudukan didalam sebuah masyarakat”. Peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang yang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peranan (Soekanto, 2003: 243).³

Menurut Soekanto (2012:213) peranan mencakup dalam tiga hal yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam

² Anggaran, Sahyan. (2015) Metode Penelitian administrasi. Bandung: CV Pustaka Setia, 60

³ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), hlm. 243.

kehidupan kemasyarakatan.

- b. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Peranan dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting sebagai struktur sosial masyarakat. Peran adalah suatu perilaku seseorang yang diharapkan dapat membuat suatu perubahan serta harapan yang mengarah pada kemajuan, meskipun tidak selamanya sesuai dengan apa yang diharapkan dan sebagai tolak ukur seseorang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya sehingga membuat orang tersebut dapat memaksimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2.1.2 Pemerintah Desa

Pemerintah desa adalah lembaga yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola dan mengatur urusan pemerintahan di tingkat desa. Pemerintah desa bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa yang diangkat untuk mengelola dan mengatur urusan pemerintahan di tingkat desa dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan potensi desa, dan menyediakan pelayanan publik. Di Indonesia, pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa.

A. Pengertian Pemerintah

Istilah Pemerintah menurut Bagirmanan dalam Tahir (2015:1) dari kata dasar perintah yang mendapat sisipan “em” yang berarti “suatu sistem” dalam menjalankan wewenang dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya, atau sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan

kekuasaan atau penguasa suatu Negara.⁴

Menurut Syafiie dalam Kadir (2015: 1) kata perintah itu sendiri paling sedikit ada 4 (empat) unsur yang terkandung didalamnya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ada dua pihak yang terlibat.
- 2) Yang pertama pihak yang memerintah disebut penguasa atau pemerintah.
- 3) Yang kedua adalah pihak yang diperintah yaitu rakyat.
- 4) Antara kedua pihak tersebut terdapat hubungan.⁵

Istilah “pemerintah” ini pula yang oleh kebanyakan kalangan menyepadankandengan istilah government (bahasa Inggris) dan gouvernement (bahasa Prancis) yang keduanya berasal dari perkataan latin gubernaculum, yang artinya “kemudi”. Istilah pemerintah ini sering pula disinonimkan dengan penguasa, kadang juga diartikan sama dengan eksekutif, yakni pemegang atau yang melaksanakan pemerintahan secara riil dan ada pula yang mengistilahkan pemerintah dengan jawatan atau aparatur dalam susunan pemerintah.

B. Pengertian Desa

Desa adalah satuan pemerintahan yang diberi hak otonomi adat sehingga merupakan badan hukum sedangkan kelurahan adalah satuan pemerintahan administrasi yang hanya merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota.⁶ Widjaja (2003:3) desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa.⁷ Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Setelah Undang-undang Desa berlaku, pemerintah desa sekarang dapat

⁴ Bagirmanan dalam Tahir, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 1.

⁵ Syafiie dalam Abdul Kadir, *Pengantar Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 1.

⁶ Nurcholis, Hanif, 2011. “Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa” Penerbit Erlangga. D. Wahidi, Roestanto, 2015.

⁷ Widjaja, HAW, 2003. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli, Bulat Dan Utuh*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

meningkatkan pelayanan administrasi mereka kepada masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa didefinisikan sebagai desa dan desa adat dan memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam Sistem Pemerintah Negara Republik Indonesia

C. Fungsi Pemerintah Desa

Berikut adalah beberapa fungsi utama pemerintah desa untuk mengelola dan mengembangkan masyarakat dan wilayahnya:

1. Pembangunan Desa: Merencanakan dan menerapkan program untuk pembangunan infrastruktur, ekonomi, dan sosial di desa.
2. Pelayanan Publik: Memberikan layanan dasar kepada masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan.
3. Pengelolaan Sumber Daya: Mengelola sumber daya alam dan ekonomi desa untuk kesejahteraan masyarakat.
4. Pemberdayaan Masyarakat: Mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan program-program pembangunan
5. Penyelenggaraan Pemerintahan: Menjalankan fungsi pemerintahan, termasuk administrasi, penegakan hukum, dan pengaturan kehidupan sosial.
6. Pemeliharaan Keamanan dan Ketertiban: Menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di tingkat desa melalui kerja sama dengan aparat keamanan.
7. Koordinasi dengan Instansi Lain: Bekerja sama untuk mendukung pembangunan desa dengan bekerja sama dengan pemerintah daerah.
8. Pengelolaan Keuangan Desa: Mengelola anggaran dan keuangan desa secara transparan dan akuntabel untuk mendukung kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Semua fungsi ini berhubungan satu sama lain dan

bertujuan untuk mewujudkan desa yang mandiri dan sejahtera.

2.1.3 Pelayanan Publik

A. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.⁸

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”. Moenir (2002) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”⁹

Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris, publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

B. Bentuk-bentuk Pelayanan

1. Pelayanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan.

⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208-218.

⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)

2. Pelayanan dengan tulisan

Adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya.

3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan.

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun focus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk secara lisan.

C. Ciri-Ciri Pelayanan Publik

1. Diberikan perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan/ kesanggupan oleh Pemerintah: Biasanya, layanan ini disediakan oleh lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.
2. Menjangkau Masyarakat Luas: Pelayanan publik bertujuan untuk melayani semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi
3. Berdasarkan Hukum dan Kebijakan: Pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku.
4. Fokus pada Kualitas: Kualitas pelayanan sangat penting untuk memenuhi harapan masyarakat dan mempertahankan kepercayaan publik.

D. Unsur- Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu

(Bharata, 2004 :11)¹⁰ :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang (good) atau jasa - jasa (services)
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/jasa yang mereka nikmati.

Sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan layanan publik yang terbaik untuk meningkatkannya. Di sisi lain, kepuasan masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyedia layanan publik, jadi pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

E. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh berbagai penyelenggara, termasuk penyelenggara pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang untuk melaksanakan beberapa tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerja sama/berkontrak untuk melaksanakan beberapa tugas dan fungsi pelayanan publik, dan penyelenggara pelayanan publik umum atau swasta.

¹⁰ Barata, Atep Adya. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT Alex Media Komputindo

Berikut adalah beberapa prinsip dasar dalam pelayanan publik:

1. **Aksesibilitas**
Pelayanan publik harus bisa diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.
2. **Transparansi**
Proses dan informasi terkait pelayanan publik harus jelas dan terbuka agar masyarakat dapat memahami dan mengawasi.
3. **Akuntabilitas**
Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga yang lebih tinggi.
4. **Kualitas**
Pelayanan harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan agar masyarakat mendapatkan manfaat maksimal.
5. **Efisiensi**
Penggunaan sumber daya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi pemborosan.
6. **Responsivitas (Tanggap)**
Pelayanan publik harus menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan mampu mengubahnya.
7. **Partisipasi**
Masyarakat harus terlibat dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik.
8. **Keadilan**
Tanpa mempertimbangkan latar belakang sosial, ekonomi, atau politik, keadilan pelayanan harus diterapkan secara merata dan adil.
Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, diharapkan pelayanan publik

dapat lebih baik dan lebih memuaskan bagi masyarakat.

F. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Realibility* (kehandahalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).¹¹ Masing- masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

A. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

B. Dimensi *Realibility* (kehandalan), terdiri atas indikator:

- 1) Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
- 2) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
- 3) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan

C. Dimensi *Responsivinees* (Ketanggapan), terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan
- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat
- 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 4) Respon keluhan pelanggan

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- 1) Jaminan Tepat waktu pelayanan
- 2) Jaminan kepastian biaya

E. Dimensi *Empaty* (Empati), terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

¹¹ Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, *Manajemen Mutu Pelayanan Publik* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 46-47.

- 2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan dan santun.
- 3) Melayani dan menghargai setiap pelanggan

G. Faktor-Faktor Pelayanan Publik

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilalukan kemudian.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala Tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu Masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

3. Faktor Aturan

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi lainnya, namun ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan. Ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seluruh sebagai imbalan atas

tenaga/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.1.4 Administrasi

Administrasi adalah seluruh kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala hal, yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Tidak dapat dilakukan oleh satu orang, karena membutuhkan kerja sama dari dua atau lebih orang.

Menurut Sondang P. Siagian (2001: 38) bahwa pengertian administrasi ada dua macam yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu

hubungan satu sama lain.¹² Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam stuktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien. Pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan sumber.

Sedangkan menurut Gie dalam Syafie (2003 : 4) administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Administrasi sangat penting bagi manusia guna mendukung setiap kegiatan yang dilakukan dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Administrasi sangat penting bagi manusia yang mendukung setiap kegiatan yang dilakukan dalam hubungannya dengan lingkungan sosialnya.¹³ Mengingat pentingnya administrasi saat ini berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri administrasi yaitu:

- a. Dilaksanakan oleh sekelompok orang, artinya lebih dari satu orang.
- b. Adanya kerjasama, baik vertikal maupun horizontal.
- c. Adanya pembagian tugas dan kerja sama yang jelas.
- d. Adanya sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelaksanaan tugas.
- e. Adanya tujuan yang ingin dicapai.

A. Fungsi administrasi

Administrasi mempunyai lima fungsi penting, yaitu:

1. Fungsi perencanaan berarti administrasi mengumpulkan dan mengolah data untuk merencanakan dan merencanakan acara atau hal lainnya.
2. Fungsi penyusunan berarti administrasi menyusun dan menjalin komunikasi antar anggota organisasi. Sangat mudah bagi organisasi

¹² Siagian. P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta :Bumi Aksara

¹³ Syafie, Imam. *Ilmu Administrasi: Konsep, Teori dan Dimensi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003

untuk mencapai tujuan bersama ketika komunikasi berjalan dengan baik.

3. Fungsi koordinasi berarti administrasi mengawasi rencana dan tujuan organisasi agar berjalan sesuai harapan.
4. Fungsi pelaporan berarti administrasi memberikan informasi tentang kegiatan atau rencana apa saja yang telah dijalankan organisasi.
5. Fungsi anggaran berarti administrasi mengelola dan menganggarkan biaya yang diperlukan untuk melaksanakan rencana atau kegiatan.

2.1.5 Masyarakat

Pengertian Masyarakat adalah sejumlah besar orang yang tinggal dalam wilayah yang sama, relatif independent dan orang-orang diluar wilayah itu, dan memiliki budaya yang relatif sama. Defenisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki empat ciri yaitu:

- 1) Interaksi antar warga-warganya,
- 2) Adat istiadat,
- 3) Kontinuitas waktu,
- 4) Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga Koentjaraningrat (2009 : 115-118).¹⁴

Masyarakat desa akan menjadi masyarakat yang teratur bila semua kepentingan dipelihara dengan baik, dan bila semua kepentingan, baik umum maupun individual, diperhatikan secara seimbang oleh aparat desa. Dengan kata lain keadilan dalam kehidupan masyarakat dipraktekkan. Untuk mewujudkan kebutuhan dan tuntutan di massa yang akan datang, maka dalam pembangunan kesejahteraan rakyat, pemerintah dapat menempuh strategi bidang yang didasarkan pada perumusan kebijakan kependudukan yang diarahkan untuk

¹⁴ Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009)

pengendalian kualitas, peningkatan kualitas. Dalam artian sempit, masyarakat dapat diartikan sebagai sekelompok individu yang dibatasi oleh golongan, bangsa, teritorial, dan lainnya. Sedangkan dalam artian luas, masyarakat ialah keseluruhan hubungan hidup bersama tanpa dengan dibatasi lingkungan, bangsa dan sebagainya.

A . Ciri – Ciri Masyarakat

Suatu masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama manusia, yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Manusia yang hidup bersama sekurang kurangnya terdiri dari dua orang.
- b. Bergaul dalam waktu cukup lama, sebagai akibat hidup bersama itu, timbul sistem komunikasi dan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan manusia.
- c. Adanya kesadaran bahwa setiap manusia merupakan bagian dari satu kesatuan.
- d. Menghasilkan kebudayaan yang mengembangkan kebudayaan.

2.1.6 Teori organisasi

A) 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:¹⁵

- A. 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.
- B. Menurut Stephen P. Robbins, organisasi adalah suatu kesatuan sosial

¹⁵ Sugiman,S.Pemerintahan Desa. Binamulia Hukum,2018,Hlm, 82-95

yang tersusun secara metodis, dengan batasan-batasan yang dapat diidentifikasi, dan yang bekerja bersama-sama dengan dasar yang dapat dipahami untuk mencapai suatu tujuan kolektif atau kelompok.

- C. 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.
- D. 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.

B) 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.
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, koordinasi 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 tertib 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.¹⁶

C) 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:

- A. Pedoman Bagi Kegiatan: Tujuan berfungsi sebagai pedoman bagi kegiatan bisnis ke bisnis serta anggota organisasi. Dalam hal ini, fungsi tujuan adalah memberikan panduan dan umpan balik kepada kegiatan organisasi

¹⁶ Ibid.Hlm.3

mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan.

- B. 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.
- C. 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.
- D. Sumber Motivasi: Tujuan organisasi dapat berfungsi sebagai sumber motivasi dan identifikasi karyawan yang penting. Tujuan organisasi seringkali 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.
- E. 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 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 jawabnya.

D) Manfaat Organisasi

Beberapa manfaat lain yang dapat kita peroleh dari suatu organisasi antara

lain:

1. Tercapainya sebuah tujuan: Organisasi dibentuk dari tujuan-tujuan 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.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk menemukan analogi dan inspirasi baru untuk penelitian. Ini juga membantu peneliti memposisikan penelitian dan menunjukkan orisinalitasnya. Pada bagian ini, peneliti mencantumkan temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian peneliti membuat ringkasan dari temuan tersebut, baik yang telah dipublikasikan atau belum. Ini adalah beberapa penelitian sebelumnya yang masih terkait dengan tema yang dikaji penulis:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
Hemafitria, H., (2018)	Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Deabeq Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur	Kepala Desa sebagai fasilitator yang dimaksudkan adalah Kepala Desa dapat memberikan fasilitas dalam meningkatkan pelayanan masyarakat melalui pelatihan khusus dengan kurun waktu yang telah ditentukan kepada pegawai demi menunjang peningkatan pelayanan masyarakat.
Oktafiyana SR, S, Apriani (2020)	Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan	Pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting di dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara dimana pemerintah adalah pelayan masyarakat terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum

		<p>pemerintahan dengan membentuk sistem administrasi pemerintahan yang dimulai dari pemerintahan tertinggi (tingkat pusat) sampai pemerintahan terendah (desa/ kelurahan) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.</p>
Ropi, P., Wiyaja S F & Papilaya, F.S (2021)	<p>Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat</p>	<p>Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kantor Desa sebagai penyelenggara pemerintahan Desa. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan diri pegawai pemerintah desa merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas – tugas aparat</p>

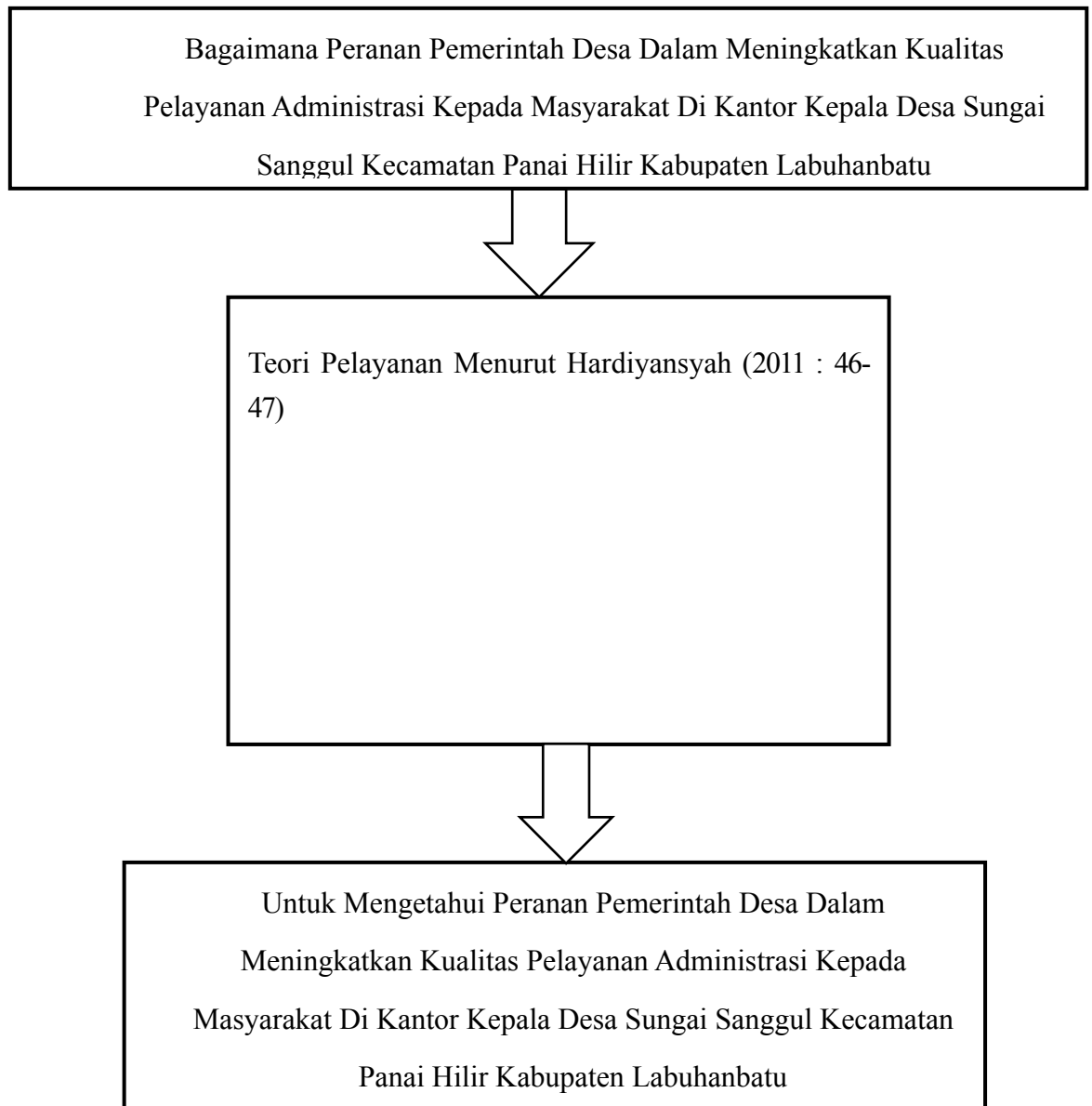
		pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.
Telaumbaua, F.C, P (2023)	Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate	Penilaian kinerja pegawai administrasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di kantor desa medan estate belum optimal. Dapat dilihat dari 6 indikator yang telah peneliti tuliskan di atas yakni prosedur pelayanan telah mengikuti standar oprasional prosedur yang telah ditetapkan, namun, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui SOF tersebut.
Nasution, W. (2022)	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan	Pelayanan public mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan public, dan mempersingkat waktu

		<p>pelaksanaan urusan public serta memberikan kepuasan kepada public. Menurut para suraman untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen ada 5 indikator yaitu: dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, empati, berwujud, ketanggapan dan jaminan kepastian.</p>
Dwiyanti (2024)	<p>Efektivitas Kearsipan Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Ulu Sadding Kecamatan Lembaga Kabupaten Pinrang</p>	<p>Ketepatan sasaran di kantor desa ulu sadding masih kurang efektif dalam menyimpan dokumen, mengatur, dan mencari informasi dengan cepat. Kearsipan yang tepat sasaran merupakan inti dari pengelolaan arsip yang efektif di kantor desa. Hal ini membantu memastikan oinformasi secara cepat dan efisien saat di perlukan, serta mengurangi resiko kehilangan atau kebingungan terkait lokasi arsip.</p>

Tabel 2.2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu

PENELITIAN TERDAHULU	
PERSAMAAN	PERBEDAAN
<p>Persamaan dari keenam penelitian terdahulu tersebut adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, metode ini banyak di pilih karna lebih sesuai untuk menganalisis peranan pemerintah. Persamaan selanjutnya yaitu penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor kepala desa.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan objek penelitian berupa peranan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karna itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan menghasilkan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu dan menjadi pembaharuan dalam penelitian.</p>
KESIMPULAN	
<p>Berdasarkan dari persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian yang peneliti kaji ini mempunyai fakta baru dan berbeda dari penelitian lainnya. Pertama, terkait peranan pemerintah. Penelitian ini merupakan pembaharuan, artinya penelitian ini memberikan warna pemahaman baru tentang meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor kepala sungai sanggul kecamatan panai hilir kabupaten labuhanbatu dengan memperhatikan perspektif Hardiyansyah (2011 : 46-47).</p>	

2.3 Kerangka Berfikir



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir