

# **IMPLEMENTASI TERTIB ADMINISTRASI DESA DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT (Studi Kasus : Di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hamparan Rawang) KOTA SUNGAI PENUH**

**FIRMAN YOHANDA, EDWIN BUSTAMI, MASNON**

**STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

**Email:**

[firmanyohanda371@gmail.com](mailto:firmanyohanda371@gmail.com)

[edwinbustami@gmail.com](mailto:edwinbustami@gmail.com)

[masnon@gmail.com](mailto:masnon@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*Service is a very important task that must be obtained from the figure of the village government apparatus as a servant of the community, namely that the community must carry out its duties which always serve the interests of the community and fulfill every need from the community in accordance with applicable regulations. Serving and protecting the community is the main function of every village government apparatus in carrying out the duties of the village government. The services provided by the village government apparatus to the community must be in accordance with what is within their authority. The reality is that until now there are still complaints from the community, such as unknown, convoluted requirements and also the uncertainty of the time period in administrative management and the attitude of village government officials who are less responsive to the needs of each community. In the implementation of public services, there is a tendency for injustice in public services where people who are classified as poor will find it difficult to get services. To find out how the implementation of village administration order in supporting the quality of service in the village of Dusun Diilir, Hamparan Rawang District, Sungai Penuh City. The approach used in this research is qualitative research, because it determines and reports the existing situation according to its reality and by measuring it. Typical qualitative research to find out attitudes, opinions, information, demography, circumstances and procedures. The informants in this study were 8 people. This study uses data collection techniques, namely field research, library research, and interviews. From the results of interviews conducted by researchers, it concluded that the services provided by the Diilir Village Office Apparatus, Hamparan Rawang District, Sungai Penuh City have been carried out properly and in accordance with service procedures.*

**Keywords:** *Service, community*

## ABSTRAK

Pelayanan merupakan tugas yang sangat penting yang harus didapati dari sosok aparatur pemerintah desa sebagai abdi dari masyarakat yaitu bahwa masyarakat harus melaksanakan tugasnya yang seanehntisa melayani kepentingan masyarakat dan memenuhi setiap kebutuhan dari masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Melayani dan mengayomi masyarakat merupakan fungsi utama dari setiap aparatur pemerintah desa dalam pelaksanaan tugas pemerintah desa. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa kepada masyarakat harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya. Kenyataan yang terjadi sampai saat ini masih ada keluhan dari masyarakat seperti pada persyaratan yang tidak diketahui, berbelit-belit dan juga ketidakpastian jangka waktu dalam pengurusan administrasi serta sikap aparatur pemerintah desa yang kurang responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari setiap masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Tertib Administrasi Desa Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif, karena hal tersebut menentukan dan melaporkan keadaan yang ada menurut kenyataannya dan dengan mengukurnya. Penelitian Kualitatif yang tipikal untuk mengetahui sikap, pendapat, opini, informasi, demografi, keadaan dan prosedur. Adapun informan dalam penelitian ini adalah 8 Orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu penelitian lapangan, penelitian kepustakaan, dan wawancara. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Kantor Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, masyarakat

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang administrasi Pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Tertib administrasi desa dilakukan oleh aparatur yang telah diberikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut dengan baik, namun hal

tersebut bukan pekerjaan yang mudah karena membutuhkan pengalaman dan pengetahuan yang memadai sehingga hasil kerja akan menjadi efektif dan efisien.

Ketidaktertiban administrasi di Desa Dusun Diilir didasari pada rendahnya pengetahuan masyarakat dan ketidakmampuan aparatur dalam memberikan pemahaman terhadap setiap tujuan pelayanan yang diberikan dengan baik. Fenomena tersebut di atas menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh adanya implelementasi administrasi yang tidak tertib di kantor Desa Dusun Diilir.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Tertib Administrasi Desa Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hamparan Rawang Kota Sungai Penuh)”**

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### KONSEP IMPLEMENTASI

Konsep Implementasi Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Dalam mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua langkah yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program; atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut sebagai kebijakan publik penjelas atau sering di istilahkan sebagai peraturan pelaksanaan (Nugroho Rian. D, 2006 :494).

Van Meter dan Horn dalam Agustino (2014 : 139), menyatakan bahwa implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/ pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.
- 3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal : keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan petugas dan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum dalam hal :

waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi sistem dan fasilitas dan peralatan.

- 5) Efisien dan ekonomis dalam arti persyaratan ringan, kedisiplinan petugas, kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
- 6) Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum dusahkan : keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat, kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
- 7) Ketepatan waktu dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

### III. METODE PENELITIAN

#### **Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2019,18),

#### **Jenis Dan Sumber Data**

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui pengkajian berbagai sumber-sumber tertulis, baik berupa buku-buku literatur, dokumen, maupun data tertulis lainnya yang diterbitkan instansi terkait

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data kepustakaan (*Library Study*) Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengkajian terhadap berbagai literatur dan penelitian ilmiah yang ada relevansinya dengan penelitian.
- b. Penelitian lapangan, yaitu pengumpulan data secara langsung di lapangan dengan cara sebagai berikut :
  - a) Wawancara (*interview*) yakni wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung dan terarah dengan informan, pegawai dan pihak yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai berbagai hal yang relevan dengan penelitian ini. (Sugiyono, 2019:304)
  - b) Dokumentasi yaitu teknik dokumentasi merupakan alat pengumpulan data dengan cara mengadakan pencatatan langsung melalui dokumen-dokumen, arsip, laporan catatan harian, dan sebagainya. (Sugiyono, 2019:314)

c) Observasi yaitu pengamatn secara langsung di lapangan guna untuk melengkapi data penelitian. (Sugiyono, 2019:297)

### **Alat Pengumpulan Data**

Adapun alat yang di gunakan dalam penelitian ini :

1. Daftar pertanyaan / daftar wawancara
2. Catatan lapangan
3. Alat perekam

### **Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiono (2019:321) teknik analisis data merupakan mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan, lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menjabarkan, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Komponen dalam analisis data menurut Miles dan Huberman (Martono 2015:11) analisis data dapat digunakan secara berikut:

#### **1. Reduksi Data**

Reduksi data berarti merangkup, mengambil hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti mengumpulkan data selanjutnya.

#### **2. Penyajian Data**

Setelah di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lainnya. Akan tetapi yang paling sering dilakukan untuk menyajikan data dengan penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

#### **3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi**

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dta verifikasi. Kesimpulan awal yang dilakukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan yang kredibel.

### **Teknik Keabsahan Data**

William Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu (Sugiyono 20019,68). Menurut Sugiyono, ada tiga macam triangulasi yaitu:

- a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk memastikan kembali hasil dari observasi dan wawancara dari berbagai sumber. Sumber ini dapat berasal dari teori, jurnal, dan berbagai referensi lainnya

b. Triangulasi Teknik

Teknik ini dilakukan untuk memastikan data-data yang telah dikumpulkan, seperti apakah hasil wawancara telah sesuai dengan observasi atau tidak. Selain itu dengan melakukan teknik ini, peneliti juga akan memperoleh data-data pendukung.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan melalui pengecekan hasil dari wawancara serta observasi dalam waktu yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti akan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengetahui keabsahan data yang telah diperoleh.

### **Unit Analisis**

Unit analisis adalah satuan yang akan diteliti dapat berupa individu, kelompok, lembaga dan komunitas. Adapun unit analisis yang peneliti tuangkan dalam penelitian ini adalah pemerintah Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh.

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Indikator Pelayanan Di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh.**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis dengan beberapa *key informan* aparatur di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh dan beberapa informan dari masyarakat, dapat diketahui bahwa dalam proses pelayanan administrasi sudah tergolong sederhana dan cukup mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini menjadi tolok ukur masyarakat menyatakan bahwa di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh telah memberikan pelayanan yang baik terhadap mereka.

#### **Kejelasan Pelayanan Publik**

Prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan dapat dikatakan cukup baik, hal ini dikarenakan kejelasan atau kepastian serta prosedural, artinya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena telah ada prosedur dan persyaratan yang jelas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh. Maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur yang jelas dalam pelayanan yang telah diterapkan sesuai dengan prosedur yang ada yaitu masyarakat harus menyediakan setiap persyaratan yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

#### **Kepastian Waktu Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil wawancara dengan *informan* tersebut, dapat diketahui bahwa kepastian waktu yang diterapkan di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh tergolong cepat dan sudah berjalan sesuai aturan yang diterapkan. Hanya saja yang sering menjadi kendala dalam hal ini

adalah jika terjadinya kesalahan teknis yang dapat menyebabkan terbengkalainya proses pelayanan. Tentunya ini merupakan sebuah tantangan yang tersendiri bagi aparatur Desa dalam mengatasi hal tersebut agar pelayanan yang diterapkan tepat sasaran.

#### **Ketelitian Petugas (Akurasi) Dalam Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai *key informan* dan informan dari masyarakat, maka dapat disimpulkan tingkat keakurasian dalam proses pelayanan administrasi tergolong baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu ukuran yang paling penting dari kinerja pelayanan adalah tingkat ketelitian petugas pelayanan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Yang dimaksud dengan ketelitian petugas yaitu bekerja secara profesional sesuai dengan tugas masing-masing. Dengan adanya ketelitian petugas, memungkinkan bagi setiap petugas untuk mencurahkan pemikiran, perhatian dan kemampuannya dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dari aspek ini setelah dianalisa berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa tingkat ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, petugas sudah memberikan pelayanan yang akurat sehingga menghasilkan kinerja pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut dibuktikan melalui wawancara dengan *key informan*.

#### **Tanggung Jawab Dalam Pelayanan Publik**

Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan dan informan dari masyarakat*, dapat diketahui bahwa petugas pelayanan di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh telah menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan tupoksi. Hal ini menjadi suatu keharusan bagi mereka agar setiap pekerjaan yang dilakukan harus didasari oleh prinsip sebagai bentuk pertanggung jawaban untuk menghindari kesalahan dalam proses pelayanan.

### **V. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada BAB IV yang menyajikan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan :

1. kesederhanaan dalam proses pelayanan yang cukup sederhana dan mudah dipahami kepengurusannya dan Dalam menciptakan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh.
2. kejelasan prosedural dan informasi yang sangat membantu masyarakat, semua proses / alur bahan yang ingin dibuat sudah jelas di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh.
3. Kepastian waktu yang diterapkan di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh tergolong cepat dan sudah berjalan sesuai prosedur yang berlaku dan minimal waktu selama 7 hari,
4. keakurasian dalam proses pelayanan administrasi tergolong baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh.
5. Tanggung jawab yang terlihat dari setiap staf yang ada di di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh. ini terlihat dari perilaku yang sangat baik untuk melayani masyarakat.
6. Terwujudnya implementasi tertib administrasi Desa di Desa Dusun Diilir Kecamatan Hampan Rawang Kota Sungai Penuh dipengaruhi oleh beberapa

faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung dari penjelasan di atas meliputi; lengkapnya pedoman pengisian buku administrasi, lengkap aparat desa yaitu sarana dan fasilitas kerja, pembentukan struktur kerja penataan dan pembagian tugas pada aparat desa, dan selektif perekrutan aparat desa disamping itu juga dipengaruhi oleh faktor penghambat yang meliputi; kurangnya kesadaran aparat desa dalam disiplin desa, kemampuan kerja aparat desa, kesadaran masyarakat desa, dan sosialisasi tertib administrasi dari pemerintahan kecamatan terhadap aparat desa.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- abdul, Wahab, Solichin, 2014, *Analisa Kebijakan Dan Formulasi Penyelesaian Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, ed 1, Cet 2, Jakarta: Bumi Aksara
- Hakim, Lukman, 2012, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Yogyakarta: ArRuz Media
- Ndraha, Taliziduhu, 1991, *Dimensi-Dimensi Pemerintahan Desa*, Jakarta : Bumi Aksara
- Nurcholis, Hanif, 2011, *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Jakarta : Erlangga
- Pebi Julianto. 2014. Evaluasi Pelaksanaan Program Satu milyar Satu kecamatan (Samisake) di kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci Provinsi jambi tahun 2014. OSF Preprints. Jakarta.
- Pebi Julianto. 2020. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Puskesmas di kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Silalahi, Ulbert, 2010, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Rafika Aditama
- Sugiono, 2019, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- Syafitri, Wirman, 2012, *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta; Erlangga
- Widjaja, H.A.W, 2002, *Pemerintahan Desa Dan Administrasi Desa*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Belly, Clement Heden Higau. 2015 *Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam ulu.*; hal, 1448 dan 1456
- Kurniawati, Bety, 2017 *Implementasi Pelayanan Masyarakat Oleh Pemerintah Desa ( Studi Kasus Di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar)*; hal, 4 dan 8
- Undang – undang Nomor 30 Tahun 2014 *Tentang Administrasi Pemerintahan*
- PERMENDAGRI Nomor 32 Tahun 2006 *Tentang Pedoman Administrasi Desa*
- PERMENDAGRI Nomor 47 Tahun 2016 Bab II Pasal 2 *Tentang Penyelenggaraan Administrasi*
- <https://jdih.kemenkeu.go.id>
- <http://binapemdes.kemendagri.go.id>
- <https://www.google.co.id/amp/s/m.merdeka.com/amp/jatim/purposive-sampling-adalah-teknik-pengambilan-sampel-dengan-ciri-khusus-wajib-tahu-klm.html>