

**IMPLEMENTASI TERTIB ADMINISTRASI DESA DALAM
MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT
(Studi Kasus : Di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat)
KABUPATEN KERINCI**

**Enimarwati, Edwin Bustami, Nurfitri
STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH**

Email:

enimarwati@gmail.com
edwinbustami@gmail.com
nurfitri@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how the implementation of village administration order in supporting the quality of community services (Case Study: In Sawahan Jaya Village, Air Warm District) Kerinci Regency. This study uses a qualitative research type to obtain an overview and information about the implementation of Village Administration Order in Supporting the Quality of Community Services in Sawahan Jaya Village, Air Warm District, Kerinci Regency. There were 13 informants consisting of the village head, village officials, and the community. The results of the study indicate that the implementation of the village administration rules and regulations has been going well.

Keywords: Village Administration, Service, community.

ABSTRAK

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Tertib Administrasi Desa Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus: Di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat) Kabupaten Kerinci. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif untuk mendapatkan gambaran dan informasi tentang implementasi Tertib Administrasi Desa Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci. Informannya 13 orang terdiri dari kepala desa, perangkat desa, dan masyarakat. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Tertib administrasi Desa sudah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Administrasi Desa, Pelayanan, masyarakat.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, secara eksplisit dijelaskan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terhadap pelaksanaan pengaturan desa tersebut dilakukan oleh pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa.

Maka desa dengan hak otonomi khusus bisa mengatur sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakatnya termasuk terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah administratif desa. Karena dengan pemberian hak otonomi tentu juga melekat kewajiban yang harus dilakukan oleh pejabat desa dan tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Tidak serta merta desa "seolah-olah" terlepas dari pengawasan dan pembinaan pemerintah kabupaten/provinsi maupun lembaga pengawas pemerintah lainnya.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 Dalam Peraturan ini yang dimaksud dalam Pasal 1 :

1. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah;
3. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
4. Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa;
5. Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disingkat BPD, adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa;
6. Administrasi Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan Pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Desa;
7. Administrasi Umum adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan Pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Umum;
8. Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk dan mutasi penduduk pada Buku Administrasi Penduduk;

9. Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan desa pada Buku Administrasi Keuangan;
10. Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pembangunan yang akan, sedang dan telah dilaksanakan pada Buku Administrasi Pembangunan;
11. Administrasi Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan BPD adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai BPD.

Sumberdaya aparatur sangat dibutuhkan agar administrasi desa dapat berjalan dengan baik, dimana aparatur 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. Upaya untuk tertib administrasi juga dilakukan di Desa Sawahan Jaya salah satu wilayah yang berada di Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci dengan luas 130 ha dan jumlah penduduk mencapai 1.029 jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 342 KK.

Ketidak tepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan membuat staf sering lupa dalam mengarsipkan surat masuk dan surat keluar dalam buku khusus yang mencatat nomor, tujuan, hingga maksud dari penulisan surat itu, sehingga membuat dokumen-dokum, data-data serta surat-surat penting tidak tersusun dan dan tersimpang dengan baik.

Keadaan seperti tersebut di atas menunjukkan belum optimalnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh adanya impelementasi administrasi yang belum tertib di kantor Desa Sawahan Jaya . Harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan administrasi yang tertib membutuhkan kemampuan kerja dan pengetahuan serta pengalaman kerja aparatur desa dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap tujuan pelayanan yang dilakukan di Desa Sawahan Jaya , sehingga penyelenggaraan pelayanan administrasi yang tertib dapat diwujudkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Tertib Administrasi Desa Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci)”

Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Cara implementasi tertib administrasi desa yang baik dalam menunjang kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci.
2. Inventarisir Faktor-faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan tertib administrasi desa.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi tertib administrasi desa dalam menunjang kualitas pelayanan masyarakat di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci.

Tinjauan Pustaka

Menurut Nugroho Rian. D(2006 :494), Konsep 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 diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan.

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.

Konsep Administrasi Pemerintahan Desa

Sebelum menjelaskan konsep/pengertian administrasi pemerintahan terlebih dahulu perlu dijelaskan konsep “administrasi dan pemerintahan.” Menurut Siagian (1992 : 2) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dewasa ini, peranan pemerintah desa sebagai struktur perantara, yakni sebagai penghubung antara masyarakat desa dengan pemerintah dan masyarakat di luar desa tetap dipertahankan, bahkan ditambah dengan peranan lainnya yaitu sebagai agen pembaharuan. Desa atau dengan nama lainnya yang sejenis menurut konstitusi memperoleh perhatian istimewa. Berbagai bentuk perubahan sosial yang terencana dengan nama pembangunan guna meningkatkan harkat dan martabat masyarakat desa diperkenalkan dan dijalankan melalui pemerintah desa.

Salah satu konsekuensi logis dari amanat Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, terutama aktivitas pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat, maka diundangkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 tentang Pedoman Administrasi Desa yang membantu aparat dan perangkat Pemerintah Desa di dalam proses pencatatan data dan informasi berbagai urusan penyelenggaraan Pemerintah Desa.

a. Pengertian Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin ad+ministrare, suatu kata kerja yang berarti melayani, membantu, menunjang, atau memenuhi. Istilah ini berasal dari kata benda administratio dan kata sifat administratifus. Administrasi juga dapat diartikan sebagai :

1. Suatu aktivitas yang terutama bersangkutan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang telah ditentukan semula;
2. Suatu proses lazim terdapat dalam segenap usaha bersama, baik usaha berskala besar maupun kecil-kecilan;
3. Suatu proses pengorganisasian dan bimbingan orang-orang agar dapat

melaksanakan suatu tujuan khusus;

4. Suatu proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. (Modeong, 1999 : 17)

b. Administrasi Desa

Adminisrasi desa menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan Pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Desa.

1. Administrasi umum adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan desa pada buku administrasi umum.
2. Administrasi penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk dan mutasi penduduk pada Buku Adminisrasi Penduduk.
3. Administrasi keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan desa pada Buku Administrasi Keuangan.
4. Administrasi pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pembangunan yang akan, sedang dan telah dilaksanakan pada Buku Administrasi Pembangunan.
5. Administrasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau yang disebut dengan BPD adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai BPD.

Teori Kualitas Pelayanan

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela (2006 : 4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk atau fisik. Sedangkan menurut Lukman dalam Sinambela (2006: 5) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross dalam Mansoer (1994 : 72) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oeh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti masyarakat umum atau negara, kata publik dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut Sinambela (2006 : 5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Hasil Penelitian Yang Relevan

1. Clement Belly Heden Higau (2015) dengan judul pelaksanaan adminitrasi

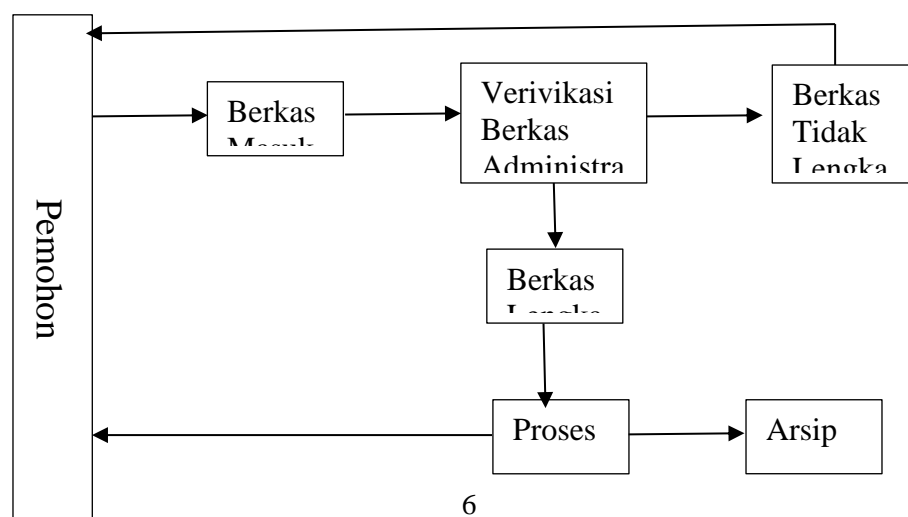
pemerintahan desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Desa Matalibaq Kecamatan Longhubung Kabupaten Mahakam Hulu, dengan menggunakan jenis metode kualitatif deskriptif. Yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat dilakukan. Hasil dari penelitian tersebut adalah Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan registrasi dibidang kependudukan dilaksanakan setiap bulannya, hal tersebut menyebabkan data yang di kantor desa merupakan data terbaru, menurut hasil wawancara yang penulis lakukan kepada Kepala Urusan Pemerintahan desa di Desa Matalibaq, yang membidangi masalah ini mengatakan bahwa keterlambatan pendataan kependudukan dikarenakan data yang diperoleh tidak lengkap dari RT ataupun warga, sehingga menyulitkan aparat Desa atau Kampung dalam menyusun data jumlah penduduk sesuai dengan waktu yang ditentukan.

2. Bety Kurniawati (2017) dengan judul implementasi pelayanan masyarakat oleh pemerintahan desa (studi kasus di desa Malangjiwan kecamatan Colomadu kabupaten karanganyar), yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut adalah Pelaksanaan Pelayanan di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar Bukti langsung dapat terealisasi dengan baik petugas di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan apabila syarat-syarat dalam mengurus surat sudah lengkap. Petugas dalam melayani masyarakat yang ada di Desa Malangjiwan.

Kerangka Berpikir

Perwujudan Implementasi Sistem Administrasi Desa dalam menunjang kualitas pelayanan masyarakat di kantor Desa Sawahan Jaya dengan mengutamakan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian/ketepatan waktu, akurasi serta tanggung jawab yang tentunya didukung dengan tertib administrasi desa dan kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan tersebut, hal ini dapat di gambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1 ` Alur proses administrasi desa



II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 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. Esensi dari pendekatan kualitatif adalah memahami apa yang dirasakan orang lain, memahami pola pikir dan sudut pandang mereka, memahami sebuah fenomena berdasarkan sudut pandang sekelompok orang atau komunitas tertentu dalam latar alamiah.

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.
- 3.

Teknik Analisis Data

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, (Sugiono 2019:321).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian tentang pelaksanaan tertib administrasi desa dalam menunjang kualitas pelayanan, yaitu di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan tertib administrasi dalam menunjang kualitas pelayanan.

Desa Sawahan Jaya merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci dengan batas-batas wilayah yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Sebelah Utara berbatasan dengan desa Air Tenang
- Sebelah Timur berbatasan dengan desa Koto Majidin Mudik
- Sebelah Selatan berbatasan dengan desa Belui
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Belui Tinggi

Kondisi wilayah Desa Sawahan Jaya terbagi menjadi tiga bagian wilayah yaitu dusun Pemancar , dusun Lupak Panjang dan dusun Ambacang

Kondisi Geografis

Kondisi geografi Desa Sawahan Jaya yang diteliti pada umumnya merupakan wilayah dengan ketinggian lokasi dari permukaan laut 700 Mdpl

dengan suhu udara rata-rata 22 °C, dengan Luas wilayah mencapai 130 Ha.

Kondisi Kependudukan

Jumlah penduduk desa Sawahan Jaya pada tahun 2022 adalah 1.029 Jiwa dan terdiri dari 342 kepala keluarga. laki-laki berjumlah 511 jiwa dan perempuan berjumlah 518 jiwa. Struktur umur penduduk sebagian besar penduduknya masih tergolong usia produktif karena mereka merupakan penduduk yang aktif bekerja pada bidangnya masing-masing untuk memperoleh tingkat pendapatan.

Kejelasan Pelayanan Publik

Kejelasan akan waktu pelayanan merupakan salah satu wujud pelayanan yang prima. Adanya kejelasan tentang berapa lama waktu proses pelayanan akan memberikan kepastian kepada pengguna layanan kapan suatu jenis pelayanan dapat terselesaikan. Tentunya hal ini akan berdampak pada kepercayaan yang ada di masyarakat pada sebuah kantor pelayanan publik tersebut.

Prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan cukup baik, karena adanya kejelasan dan kepastian prosedural. Maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan prosedur yang ada.

Kepastian waktu Pelayanan Publik

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Mengenai ketepatan waktu dalam suatu proses administrasi pemerintahan seharusnya ada ketentuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan dengan prinsip cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan yang baik bagi masyarakat.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa orang informan tersebut di atas, dapat diketahui bahwa kepastian waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan publik di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci tergolong cepat dan sudah berjalan sesuai aturan yang diterapkan. Hanya saja yang sering menjadi kendala terjadinya kesalahan teknis sehingga terbengkalainya proses pelayanan. Tentunya ini merupakan sebuah tantangan tersendiri bagi aparatur desa dalam mengatasi hal tersebut agar pelayanan yang diterapkan tepat sasaran.

Ketelitian Petugas (Akurasi) Dalam Pelayanan Publik

Dari hasil wawancara dengan beberapa orang key informan dan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat keakurasian pelayanan administrasi di desa Sawahan Jaya 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. 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.

Tanggung jawab Dalam Pelayanan Publik

Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik mungkin dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atau keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya. Menurut Surjadi (2009), tanggung jawab merupakan kejelasan wewenang petugas dalam menyelenggarakan dan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan dan informan dari masyarakat, dapat diketahui bahwa petugas pelayanan di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci 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.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang dilakukan dalam skripsi ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci telah menerapkan prinsip kesederhanaan dan mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Informasi dan prosedur pelayanan di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci sudah jelas.
3. Waktu pengurusan pelayanan publik di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci sudah berjalan sesuai prosedur dengan kepastian waktu maksimal 6 hari kerja.
4. Keakurasian dalam proses pelayanan administrasi tergolong baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci.
5. Pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci baik dan bertanggungjawab.
6. Implementasi tertib administrasi Desa di Desa Sawahan Jaya Kecamatan Air Hangat Kabupaten Kerinci dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung terdiri dari; lengkapnya pedoman pengisian buku administrasi, lengkapnya sarana dan fasilitas kerja, pembentukan struktur kerja penataan dan pembagian tugas pada aparatur desa, sedangkan faktor penghambat yang meliputi; kurangnya kesadaran aparatur desa dalam disiplin kerja dan, kemampuan kerja aparatur desa, rendahnya kesadaran masyarakat desa, dan belum optimalnya sosialisasi tertib administrasi dari pemerintahan kecamatan terhadap aparatur desa.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada LPPM STIA Nusantara sakti Sungai Penuh yang telah memberi kesempatan untuk publikasi artikel pada OJS Jurnal Administrasi Nusantara Maha (JAN-Maha), serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam pelaksanaan penelitian ini.

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
- 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: RajaGrafindo Persada

Jurnal- jurnal :

- 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

Dokumen –dokumen :

- 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*

Sumber Internet :

- <https://jdih.kemenkeu.go.id> <http://binapemdes.kemendagri.go.id>
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--potret-pelayanan-publik-pemerintah-des>
- <https://www.google.co.id/amp/s/m.merdeka.com/amp/jatim/purposive-sampling-adalah-teknik-pengambilan-sampel-dengan-ciri-khusus-wajib-tahu-kln.html>
- <http://www.sodea.id/detail/108/administrasi-des>