

PELAYANAN KANTOR DESA BEJI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP MASYARAKAT

Yupita, Dewi Citra Larasati

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: yupita@gmail.com

***Abstract:** Administrative service is an obligation that must be given to society to get its right in life of nation and state. Therefore, every local government agency must provide services effectively and efficiently. This study aimed to identify and analyze the Beji Village Office services in providing administrative services to the community as well as to identify and analyze the factors that inhibit and support the Beji village office services in providing administrative services to the community. This research used qualitative descriptive method, with research location in Beji Village Office, Batu. The source of data used were: primary and secondary data sources, and as for data collection techniques was snowball sampling. Data collection used observation, interview, and documentation. While the data analysis consisted of data reduction, presentation, and conclusion. In providing the administrative services of the Beji Village Office, employees have worked in accordance with the existing operational rules and standards. While the inhibiting factors were in the facilities and infrastructure and the lack number of employees. Meanwhile the supporting factor were a good organization, comfortable, and strategic.*

***Keywords:** public services, administrative services*

Abstrak: Pelayanan administrasi adalah kewajiban yang harus diberikan kepada masyarakat untuk mendapatkan haknya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah daerah harus memberikan pelayanan dengan efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan Kantor Desa Beji dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelayanan kantor desa beji dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan lokasi penelitian di Kantor Desa Beji Kota Batu. Sumber data yang digunakan yaitu: sumber data primer dan sekunder, dan adapun teknik pengumpulan data ialah snowball sampling. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan ialah reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Dalam memberikan pelayanan administrasi Kantor Desa Beji, pegawai telah bekerja sesuai dengan aturan dan standar operasional yang ada. Sedangkan Faktor penghambat berada pada sarana dan prasarana serta jumlah pegawai yang belum memadai. Dan faktor pendukungnya adalah organisasi yang baik, nyaman, dan strategis.

Kata kunci: pelayanan publik, pelayanan administrasi.

PENDAHULUAN

Dalam rangka membangun pelayanan administrasi yang baik maka kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan. Dalam hal ini suatu instansi pemerintah desa sangat penting, pada dasarnya telah disepakati sesuai dengan standar operasional yang ada dan tindakan bersama dengan penuh rasa tanggung jawab.

Menurut, Mahmudi, (2015:219-226) pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari

pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak dan retribusi. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklarifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan Kantor Desa Beji dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelayanan kantor desa beji dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, lokasi penelitian di kantor Desa Beji Kota Batu, sumber data yang digunakan yaitu: sumber data primer dan sumber data sekunder, selain itu adapun teknik pengumpulan data yang digunakan ialah snowball sampling. Narasumber dalam penelitian ini ialah kepala kantor desa beji, kasi pelayanan, kasi pemerintahan dan masyarakat. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan ialah reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan ialah triangulasi.

PEMBAHASAN

Pelayanan Kantor Desa Beji dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat

Prosedur pelayanan merupakan suatu cara untuk mempermudah alur pelayanan, seperti halnya di Kantor Desa Beji mempunyai alur pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan diketahui bahwa prosedur pelayanan yang ada di Kantor Desa Beji telah memberikan pelayanan yang mudah, cepat, sederhana dan tidak berbelit-belit dalam memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat dan juga telah sesuai peraturan yang ada dan menjalankan Standart Operasional Prosedur (SOP) dengan baik, bertanggung jawab dan melaksanakan tugas dengan peraturan yang telah ditetapkan. Pelayanan berjalan dengan efisien dan efektif dikarenakan pegawai Kantor Desa Beji yang disiplin, peduli dan bekerjasama dengan baik.

Faktor penghambat pelayanan kantor desa beji dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat

Faktor penghambat dalam pelayanan Kantor Desa Beji dalam memberikan pelayanan administrasi yaitu sumber daya manusia yang kurang memadai serta teknologi seperti web yang belum tersedia, hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan administrasi terhadap masyarakat belum terlalu maksimal, dengan adanya faktor penghambat tersebut kantor desa berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang baik.

Faktor pendukung pelayanan kantor desa beji dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat

Faktor pendukung dalam pelayanan kantor desa beji dalam memberikan pelayanan di lingkungan organisasi sudah baik dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti kesopanan, keramahan dan tanggung jawab. Serta kinerja organisasi kantor desa beji sudah berjalan dengan baik dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

KESIMPULAN

Pelayanan Kantor Desa Beji dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat sudah sesuai peraturan dan standar operasional yang berlaku. Namun dengan adanya faktor penghambat dalam pelayanan Kantor Desa ini yaitu sarana dan rasarana seperti web belum tersedia dan ruangan Kantor Desa yang kurang luas, dan sumber daya manusia yang kurang memadai. Maka perlu adanya perhatian khusus untuk memperbaiki sarana prasarana yang dapat mendukung semakin optimalnya pelayanan administrasi pada masyarakat Desa Beji.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Tentang Aparatur Sipil Negara.