

**RESPON MASYARAKAT DESA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA
(Studi Kasus di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang)**

Yulia Dewi Maslachah, Afifuddin, Agus Zainal Abidin

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

E-mail: yuliadewi910@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Respon Masyarakat Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang. Terutama dalam pelaksanaan tugas administrasi dan kedisiplinan aparat pemerintahan serta bagaimana upaya aparat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan apa saja faktor pendorong dan penghambat pelayanan administrasi. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang. Pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik penelitian yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumbernya adalah perangkat desa dan masyarakat desa. Kemudian data yang diolah menggunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknikanalisis data metode interaktif yang menghasilkan kesimpulan yang mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya sedikit usaha perangkat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kedisiplinan. Meskipun sudah ada upaya-upaya yang dilakukan seperti mengadakan pelatihan kerja, pemberian materi praktek kerja, maupun pemberian panduan atau petunjuk teknis penyelenggaraan tugas-tugas aparat desa. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi desa adalah ketidakdisiplinan aparat dan kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk mempermudah pekerjaan aparat seperti melaporkan penambahan atau pengurangan jumlah keluarga. Untuk faktor pendorongnya adalah tingkat pendidikan aparat desa serta sarana dan prasarana yang memadai.

Kata kunci : Administrasi Pemerintahan Desa, Pelayanan Masyarakat

A. Latar Belakang

Kiranya telah disadari bersama bahwa pekerjaan administrasi dewasa ini terasa semakin penting bagi proses penyelenggaraan dan peningkatan kelancaran sistem administrasi pemerintah desa. Menyadari betapa pentingnya hal ini maka pemerintah telah mengatur dan membentuk susunan pemerintahan desa dalam suatu undang-undang yang dapat memberikan arah perkembangan dan kemajuan masyarakat berdasarkan Demokrasi Pancasila.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang juga mengatur Pemerintahan Desa, lebih mengutamakan pelaksanaan otonomi daerah, dimana daerah termasuk juga desa memiliki keleluasaan untuk membentuk dan melaksanakan kebijakan menurut prakarsa dan aspirasi masyarakat. Undang-Undang ini merupakan masa transisi dan memberikan dasar menuju *development community* yaitu bahwa desa tidak lagi merupakan level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi *Independent community*. Sehingga setiap warga desa berhak berbicara atas kepentingan sendiri dan bukan dari atas kebawah seperti yang selama ini terjadi.

Oleh karena itu landasan pemikiran dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah keanekaragaman,

partisipasi, otonomi asli, demokratisasi, dan pemberdayaan rakyat.

Menurut Sankri (2003 : 176) , unsur nilai dalam administrasi negara terdiri atas landasan negara atau falsafah bangsa dalam bernegara sebagai nilai dasar, dan tujuan negara sebagai nilai instrumental. Keduanya merupakan pedoman atau acuan perilaku bernegara. Landasan negara merupakan falsafah hidup bangsa yang dijadikan pegangan hidup para penyelenggara negara dan warga negara dalam upaya mewujudkan hajat hidup masyarakat bangsa. Tujuan-tujuan negara tidak lepas dari hajat hidup bersama yang pada intinya berupa kesejahteraan sosial, yang menyentuh tingkat kehidupan sosial ekonomi politik, keadilan, kesederajatan, kedamaian, dan sebagainya yang semuanya merupakan hajat hidup setiap orang atau kepentingan masyarakat luas (*Public Interest*). Pembaharuan (*Reformasi*) mengandung pengertian menegakkan kembali prinsip-prinsip yang sejak semula memang harus tegak. Untuk mencapai semua itu dalam kenyataannya terkendala oleh apa yang disebut sebagai “budaya birokrasi”.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada

masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggaraan pemerintah desa dilaksanakan oleh pemerintah desa yang dipimpin kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa. Berhubung dengan kedudukan dan peranan perangkat desa dan menjadi penentu dalam keberhasilan melaksanakan program pembangunan yang telah direncanakan maka dalam rangka menciptakan pemerintahan desa sebagai pengatur tertib pemerintahan dan pembangunan desa, perlu diciptakan perangkat pemerintahan desa yang berkemampuan cukup, berwibawa, dinamis dan disertai dengan suatu tata administrasi yang sempurna dan memenuhi tuntutan perkembangan zaman.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2004 yang merupakan dasar di dalam pelaksanaan pemerintahan desa, tujuan pelaksanaan pemerintahan desa adalah meningkatkan fungsi-fungsi organisasi teknis dan fungsional, pelayanan dan hubungan kerja. Dengan demikian fungsi Aparatur Pemerintah Desa adalah mengemban tugas kewajiban sebagai penyelenggara dan penanggung jawab utama di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta dapat mengayomi masyarakat dengan kata lain fungsi Aparatur Pemerintahan Desa adalah *public service* atau pelayanan bagi masyarakat desa.

Akan tetapi sebagai *public service* yang bertugas melayani kepentingan masyarakat desa, aparatur desa masih banyak yang kurang menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah punya kewajiban untuk melayani masyarakat tetapi justru masyarakat melayani pemerintah. Banyak kejadian dimasyarakat yang menunjukkan lemahnya pelayanan aparatur desa terhadap kebutuhan warganya.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah masalah ketidak disiplin aparatur desa terhadap pelayanan di kantor desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang. Hal ini menyebabkan keterlambatan pengurusan surat-surat yang akan di gunakan sebagai kepentingan masyarakat. Contohnya yaitu jika masyarakat ingin membuat surat pengantar KTP ke kantor desa yang harus diselesaikan pada hari itu juga, tetapi tidak bisa selesai dikarenakan ketidak disiplin kehadiran aparatur desa. Selain itu aparatur desa disini juga selalu pulang sebelum jam bekerja selesai. Inilah yang menyebabkan masyarakat selalu merespon negatif terhadap kinerja aparatur desa.

Dengan konteks penelitian diatas, maka peneliti mengajukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul : **“Respon Masyarakat Desa Terhadap Pelayanan**

Administrasi Pemerintah Desa” (Studi Kasus di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang) .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian diatas maka masalah yang timbul dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran pelaksanaan administrasi pemerintahan desa di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang ?
2. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintah desa ?
3. Upaya-upaya apa yang ditempuh oleh pemerintah desa untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat ?
4. Apa faktor penghambat dan penunjang dari pelaksanaan pelayanan administrasi desa terhadap masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan gambaran pelaksanaan administrasi pemerintahan desa di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang.
2. Untuk mendeskripsikan respon masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintah desa.
3. Untuk mendeskripsikan upaya-upaya pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat dan penunjang dari pelaksanaan pelayanan administrasi desa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a) Sebagai bahan masukan bagi penulis sendiri untuk selalu mengembangkan sikap ilmiah dalam menghadapi berbagai masalah yang ada di masyarakat.
- b) Sebagai bahan masukan bagi peneliti berikutnya yang tertarik untuk meneliti hal yang berhubungan dengan pelayanan administrasi pemerintah desa.

2. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan dalam proses pelayanan administrasi pemerintahan desa.
- b) Untuk lebih memperluas dan memperdalam dalam berfikir serta melatih untuk menerapkan atau memadukan ilmu praktis dengan teori yang didapat selama perkuliahan.
- c) Menambah khasanah keilmuan administrasi Negara bila di aplikasikan kepada suatu pemerintahan walaupun pada tingkat terendah yaitu pemerintahan desa.

E. Jenis Penelitian

Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan metode penelitian kualitatif maka memungkinkan peneliti dapat dengan mudah melihat permasalahan serta solusi khususnya pada permasalahan yang diteliti.

Menurut pendapat Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2008:03), dinyatakan bahwa: “penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dari ilmu sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam wilayahnya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan istilah yang dipergunakan”.

Metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

F. Fokus Penelitian

Fokus adalah gejala atau fenomena sosial yang menjadi objek penelitian. Sesuai dengan judul penelitian respon masyarakat desa terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa maka fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan administrasi pemerintahan desa yaitu :
 - a. Pelaksanaan administrasi umum
Dalam hal ini berkenaan dengan tata agenda surat, data inventaris atau kekayaan desa, data aparat pemerintahan desa dan pelayanan surat-surat masyarakat.
 - b. Pelaksanaan administrasi penduduk, yaitu berkenaan dengan data induk dan rekapitulasi penduduk.
 - c. Pelaksanaan administrasi keuangan. Berkenaan dengan perencanaan dan pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa. Untuk penelitian ini khusus mengkaji mengenai anggaran penerimaan dan pengeluaran rutin maupun anggaran pengeluaran pembangunan.
2. Upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meliputi :
 - a. Peningkatan keterampilan dan kemampuan aparat
 - b. Pembinaan kerja aparat
 - c. Pengawasan umum
 - d. Pembinaan sikap dan moral aparat
3. Respon masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa, meliputi :
 - a. Respon masyarakat terhadap pelayanan administrasi
 - b. Kelancaran dalam pelayanan
 - c. Waktu pelayanan surat-surat
 - d. Usaha peningkatan pelayanan

4. Faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat meliputi :

- a. Faktor penghambat
 - 1) Ketidaksiplinan aparat
 - 2) Kurangnya partisipasi dari masyarakat
- b. Faktor Pendorong
 - 1) Tingkat pendidikan aparat desa
 - 2) Sarana dan prasarana yang memadai

G. Sumber Data

Karena penelitian ini menitikberatkan pada respon masyarakat desa terhadap pelayanan administrasi desa, maka peneliti dalam pengumpulan datanya hanya mengambil data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan aparat desa dan jawaban atas pertanyaan dalam bentuk wawancara yang diberikan kepada responden dalam hal ini adalah masyarakat.

H. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Observasi. Observasi adalah penelitian dengan melakukan pengamatan menyeluruh pada sebuah kondisi tertentu. Tujuan penggunaan metode ini yaitu untuk mencatat hal-hal, perilaku, perkembangan, dan sebagainya tentang pelaksanaan rekrutmen, kondisi serta keadaan disekitar objek penelitian. Sehingga peneliti dapat menentukan informan yang akan diteliti dan jabatan, tugas atau kegiatan, alamat dari informan dan akan dengan mudah untuk mendapatkan informasi untuk kepentingan peneliti.
2. Wawancara. Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.
3. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan suatu kegiatan mempelajari, atau menyelidiki data dari dokumen yang berupa : catatan, surat-surat pribadi, foto atau dalam bentuk lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam melaksanakan dokumentasi ini peneliti mengumpulkan dokumen yang diperoleh dari instansi, kantor, atau tempat yang telah ditetapkan menjadi latar belakang.

I. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan pengelolaan data agar menjadi lebih sederhana, dapat dimengerti dan dapat digunakan dalam pemecahan masalah atau mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara jelas. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, hal ini untuk

menggambarkan keadaan obyek berdasarkan data obyektif. Alasan untuk menggunakan analisis deskriptif kualitatif ini karena sangat fleksibel dan dapat mengolah data dari berbagai metode pengumpulan data.

Analisis data yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif deskriptif, seperti yang dikatakan Miles dan Huberman (2014:14) yaitu :

- a) Pengumpulan Data. Dalam pengumpulan data peneliti akan mendapatkan data dari berbagai sumber. Pengumpulan data mentah yang belum di olah perlu penanganan lebih lanjut, melalui jalan observasi, wawancara, serta usaha mendapatkan dokumentasi penting dari pihak terkait.
- b) Reduksi Data. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemutusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul pada catatan tertulis di lapangan.
- c) Penyajian Data. Penyajian data merupakan kesimpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.
- d) Penarikan Kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dan konfigurasi yang unik selama penelitian berlangsung.

J. Keabsahan Data

Setiap penelitian memerlukan standart untuk melihat drajat atau kebenaran dari hasil penelitiannya. Dalam penelitian kualitatif standart penelitian tersebut disebut sebagai keabsahan data. Kelayakan data penelitian ini di upayakan melalui penerapan empat kriteria sebagaimana di anjurkan oleh Usman untuk menetapkan keabsahan data di perlukan teknik pemeriksaan.

Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan pada sifat kriteria yang digunakan adalah :

1. Derajat Kepercayaan (*creadibility*). Kreadibilitas adalah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep responden. Agar kreadibilitas terpenuhi, maka haruslah: (a) waktu yang digunakan peneliti harus lama, (b) pengamatan yang terus menerus, (c) mengadakan *Triangulasi* yaitu memeriksakan kebenaran data yang telah diperolehnya kepada pihak-pihak lainnya yang dipercaya, (d) mendiskusikannya dengan teman seprofesi, (e) menganalisis kasus negative, yaitu kasus-kasus yang bertentangan dengan hasil penelitiannya pada saat-saat tertentu, (f) menggunakan alat bantu dalam mengumpulkan data, seperti tape recorder, tustel, video, dan sebagainya, dan (g) menggunakan *member check*, yaitu memeriksa kembali informasi responden dengan mengadakan pertanyaan ulang atau

mengumpulkan sejumlah responden untuk dimintai pendapatnya tentang data yang telah dikumpulkan.

2. Keteralihan (*Transferability*). Transferabilitas ialah apabila hasil penelitian kualitatif itu dapat digunakan atau diterapkan pada kasus atau situasi lainnya. Dalam penelitian kualitatif biasanya bekerja dengan sampel yang kecil mengakibatkan sangat sukar untuk mengadakan generalisasi sepenuhnya yang dapat dipercaya. Transferabilitas dapat di tingkatkan dengan cara melakukan penelitian di beberapa lokasi. Suatu yang berlaku pada lokasi lain belum tentu sama dengan lokasi lainnya. Oleh sebab itu mempelajari beberapa kelompok lain sampai terdapat kesamaan kesimpulan mengenai suatu gejala atau konsep.
3. Dependabilitas dan Konfirmabilitas. Dependabilitas ialah apabila hasil penelitian memberikan hasil yang sama dengan penelitian yang di ulangi pihak lain. Dalam penelitian kualitatif sukar dapat di ulangi pihak lain, karena desainnya yang *emergent* (muncul), lahir selama penelitian berlangsung. Untuk membuat penelitian kualitatif memenuhi dependabilitas, maka perlu disatukan dengan konfirmabilitas.

Sedang kriteria teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mempergunakan dua kriteria yakni derajat kepercayaan dan kepastian. Kedua teknik pemeriksaan keabsahan ini dipandang sudah cukup untuk menetapkan keabsahan data, karena peneliti sangat percaya terhadap berbagai informasi yang disampaikan oleh informan karena dengan kepolosannya sebagai warga desa dan data atau informasi yang disampaikan sudah cukup di pertanggungjawabkan.

Derajat kepercayaan data menurut Usman melalui beberapa teknik yaitu : “Perpanjangan kegiatan dan pengalaman lapangan, ketekunan dalam lapangan, penerapan teknik triangulasi (pemeriksaan kebenaran data yang telah diperolehnya kepada pihak-pihak lainnya yang dapat dipercaya), pelibatan sejawat kritis, kecukupan rujukan, telaah kasus penyanggah dan pemeriksaan kesesuaian oleh masyarakat”.

Melalui perpanjangan kegiatan dan ketekunan dalam lapangan, peneliti bukan saja bermaksud memperoleh informasi yang akurat dan mendalam. Dengan perpanjangan kegiatan pengalaman lapangan, ketercakupan berbagai macam informasi bisa di upayakan, sedangkan dengan ketekunan pengalaman lapangan, hal-hal yang berhubungan dengan kedalaman informasi yang diperoleh bisa dicapai. Durasi pengalaman penelitian ini tidak ditetapkan secara ketat, apabila dianggap masih bisa meningkatkan kualitas dan kuantitas informasi maka penambahan waktu dilakukan. Demikian pula dinilai masih menambah kedalaman informasi, maka ketekunan pengamatan juga perlu ditingkatkan.

Dengan menggunakan teknik triangulasi peneliti berusaha mencermati gejala dari sudut pandangan cara pengalaman. Dalam hal ini peneliti melakukan tiga macam triangulasi, yaitu pemeriksaan antar sumber data, pemeriksaan antar teknik pengumpulan data, pemeriksaan antar teori. Dalam penelitian ini triangulasi antar teknik pengumpulan dan sumber data dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan lapangan sehingga di peroleh data yang dapat dipercaya, sedangkan triangulasi antar peneliti dan teori di lakukan bersamaan dengan pengolahan data sesudah pengalaman lapangan dilakukan untuk memberikan semacam penjelasan alternatif.

K. KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah di uraikan oleh penulis dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan administrasi pemerintahan desa di Desa Pandansari Lor :
 - a. Administrasi Umum :
 - 1) Data kekayaan dan inventaris desa, pelaksanaan penginventarisasian terhadap semua barang tidak boleh ada suatu barang yang tidak jelas keberadaannya. Hal ini karena untuk menghindari semua tindak penyalahgunaan terhadap kekayaan desa itu sendiri. Pada kenyataannya bahwa data kekayaan yang sudah diperoleh ternyata masih belum terinventarisir dengan baik. Hal ini terbukti dengan adanya buku kekayaan dan inventaris desa yang jarang di isi.
 - 2) Administrasi Data Aparat Desa, pelaksanaan administrasi ini adalah pencatatan mengenai data aparat pemerintahan desa secara lengkap mulai dari Kepala Desa, Sekertaris Desa, Pamong Desa.
 - 3) Buku Agenda Surat, pelaksanaan administrasi ini adalah pelaksanaan administrasi yang mengumpulkan data surat dinas yang terdiri dari dua jenis surat dinas yaitu surat-surat dinas yang masuk dan surat dinas yang keluar.
 - 4) Pelayanan Surat-surat Masyarakat, yaitu berupa pembuatan surat keterangan, surat pindah, surat keterangan dominisi dan lain lain sesuai permintaan kebutuhan masyarakat.
 - b. Administrasi Penduduk
 - 1) Data Induk Penduduk, yaitu mengenai segala sesuatu tentang identitas penduduk yang tinggal di desa tersebut tanpa mengklasifikasikan usia penduduk tersebut.
 - 2) Data Rekapitulasi Penduduk, yaitu jumlah penduduk yang direkap pada

satu lingkungan yang ada di wilayah Desa Pandansari Lor.

- 3) Administrasi Keuangan, administrasi yang meliputi masalah pengadministrasian anggaran penerimaan dan pengeluaran keuangan desa, kas pembantu, dan kas umum.
2. Respon Masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan Desa Pandansari Lor:
 - a. Kelancaran dalam pelayanan
Bagi masyarakat desa Pndansari Lor, selama ini mereka tidak pernah dipersulit dalam mengutus surat surat di kantor desa. Jadi bisa dikatakan bahwa proses pelayanan berjalan lancar dan mudah tanpa prosedur atau syarat-syarat yang berbelit-belit.
 - b. Waktu pelayanan surat-surat
Sebagian besar masyarakat mengeluh tentang kedisiplinan pegawai kantor. Ini yang membuat masyarakat ingin menyelesaikan surat sepagi mungkin tapi terkendala waktu. Karna pegawai yang datang ke kantor rata-rata datang siang yaitu pukul 09.00-10.00 WIB.
 - c. Usaha peningkatan pelayanan
Untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, maka pemerintah Desa Pandansari Lor berusaha untuk meningkatkan pelayanannya baik mutu maupun kualitas pelayanan. Namun berdasarkan hasil wawancara, banyak responden yang menjawab bahwa hanya sedikit usaha darai para pegawai untuk meningkatkan pelayanan.
 3. Upaya-upaya yang ditempuh oleh pemerintah desa untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat :
Salah satu upaya peningkatan keterampilan dan kemampuan aparat untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa antara lain dengan mengadakan pelatihan kerja aparat desa, kursus kilat pamong, pemberian materi praktek kerja aparat, pemberian panduan atau petunjuk teknis penyelenggaraan tugas-tugas aparat desa, maupun dengan menerapkan program pengkaderan seorang pemimpin. Selain itu juga dilakukan pembinaan kerja, pengawasan umum serta pembinaan sikap dan moral.
 4. Faktor penghambat dan pendorong dari pelaksanaan pelayanan administrasi desa terhadap masyarakat :
 - a. Faktor penghambat
 - 1) Ketidakdisiplinan Aparat
Di Desa Pandansari Lor hari kerja hari kerja dari Senin sampai Jum'at dengan jam kerja mulai pukul 08.00 WIB – 14.00 WIB. Pada kenyataannya ada beberapa bahkan hampir semua perangkat desa tidak sepenuhnya

menaati peraturan ini. Mereka masuk kerja tanpa memperdulikan waktu yang telah ditentukan. Ada yang datang pukul 09.00 bahkan pukul 10.00. setelah itu mereka pulang sebelum waktunya yaitu pukul 11.00 atau 12.00, paling lambat yaitu pukul 13.00. Dan sepertinya masalah ini tidak terlalu dipedulikan oleh perangkat lainnya, termasuk Kepala Desa.

- 2) Kurangnya partisipasi dari masyarakat Di Desa Pandansari Lor seringkali warga tidak melaporkan apabila ada pengurangan atau penambahan anggota keluarganya. Sehingga didalam melaksanakan administrasi, khususnya data rekapitulasi penduduk, data yang tercatat dengan kenyataannya sering terdapat perbedaan.
- b. Faktor pendorong
 - 1) Tingkat pendidikan aparat desa
Tingginya pendidikan yang dimiliki oleh seseorang memang bukan jaminan bahwa seseorang tersebut akan selalu mampu menyelesaikan setiap pekerjaannya dengan baik. Tapi setidaknya dengan pengetahuan yang cukup maka setiap pekerjaan akan mudah untuk dijalani. Dan untuk dapat memperoleh pengetahuan tersebut salah satunya adalah melalui pendidikan.
Dari data yang diperoleh diketahui bahwa sebagian besar perangkat desa Pandansari Lor adalah lulusan SMA, hanya satu yang lulusan SMP. Ini berarti bahwa kualitas perangkat Desa Pandansari Lor sudah cukup baik.
 - 2) Sarana dan prasarana yang memadai
Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai tentu akan lebih membantu kelancaran pelayanan administrasi. Dan pemerintah Desa Pandansari Lor sudah menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, meskipun sarana tersebut cukup sederhana. Begitu juga dengan blanko blanko perjanjian atau untuk membuat surat surat keterangan yang diperlukan masyarakat semuanya sudah tersedia dan sewaktu waktu bisa diisi apabila ada warga yang membutuhkan. Selain itu juga tersedia satu buah komputer dan satu laptop.

L. SARAN

Ada beberapa saran yang bisa peneliti sampaikan sehubungan dengan peningkatan pelayanan administrasi, yaitu :

1. Pemerintah Desa Pandansari Lor harus berupaya terus untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, demi tercapainya masyarakat yang makmur dan sejahtera.
2. Aparat desa sudah saatnya untuk meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja. Mereka harus menyadari bahwa tugasnya sebagai pelayan masyarakat itu tidak ringan dan juga tidak mudah, jadi memerlukan Aparat Desa yang berkualitas dan berdedikasi tinggi. Dan salah satu jalanya adalah disiplin kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ciptono, F. 2001, *Manajemen Pelayanan Publik* . Rosdakarya Jakarta.
- Moleong, Lexy, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mettheu, Milk dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.
- Ndraha, Talizudulu, 1984, *Dimensi-dimensi Pemerintah Desa*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pengaturan Desa dan Kelurahan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 *Tentang Pemerintahan Daerah*, 2000, Kuraiko Pratama, Bandung.
- Sankri, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Buku 1 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara (2003:182-187). PPPN Jakarta 2003.
- Sihombing, Fansbona, Drs, 1990, *Himpunan Peraturan Lengkap Tentang Desa dan Kelurahan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Suryadi, A, *Pembangunan Masyarakat Desa*, Bandung, Mandor Maju.
- Suryaningrat, Bayu, Drs, 1985, *Pembangunan Masyarakat Desa dan Administrasi Desa dan Kelurahan*, Aksara Baru, Jakarta.
- Toha, Miftah. 2006. *Dinamika Pelayanan Publik Dalam Kerangka Birokrasi Yang Demokratis*.
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 *Tentang Pemerintahan Daerah*
- Undang-undang Otonomi Daerah, Undang-undang No.32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintah Daerah*. Surabaya : Serba Jaya.

Jurnal Dan Skripsi:

- Cecep Cahliana, (2008), Analisis Penelitian Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bogor (Studi Kasus Kecamatan Cibinong dan Kecamatan Jasinga.
- Charis Chistiani, (2010), Pengaruh Kinerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal.
- Tecky Prayuda, (2017), Analisa Kemampuan Administrasi Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Hanura Kabupaten Pesawaran.