

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DESA YANG
TIDAK MEMILIKI KANTOR DESA MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK (STUDI KASUS DI DESA PANGEREMAN,
KECAMATAN KETAPANG KABUPATEN SAMPANG)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Disusun Oleh :
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Rusdi Firdaus
J E M B E R
NIM: S20193098

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
MEI 2025**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMNISTRASI DESA YANG
TIDAK MEMILIKI KANTOR DESA MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK (STUDI KASUS DI DESA PANGEREMAN,
KECAMATAN KETAPANG KABUPATEN SAMPANG)**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam (Siyasah)
Program Studi Hukum Tata Negara



Disusun Oleh :

Rusdi Firdaus
NIM: S20193098

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
MEI 2025**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMNISTRASI DESA YANG
TIDAK MEMILIKI KANTOR DESA MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK (STUDI KASUS DI DESA PANGEREMAN,
KECAMATAN KETAPANG KABUPATEN SAMPANG)**

SKRIPSI

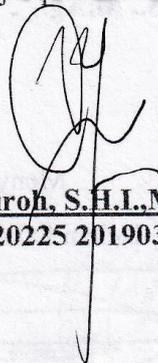
Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam (Siyasah)
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh :

Rusdi Firdaus
NIM: S20193098

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui pembimbing



St. Sariroh, S.H.I., M.H.
NIP. 19920225 201903 2 014

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMNISTRASI DESA YANG
TIDAK MEMILIKI KANTOR DESA MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK (STUDI KASUS DI DESA PANGEREMAN,
KECAMATAN KETAPANG KABUPATEN SAMPANG)**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam (Siyasah)
Program Studi Hukum Tata Negara

Hari : Senin
Tanggal : 5 Mei 2025

Tim Penguji

Ketua Sidang

4
Sekretaris

Freddy Hidayat, M.H.
NIP. 19880826 201903 1 003

Mohamad Ikrom, S.H.I., M.S.I.
NUP. 201603106

Anggota :

Dr. Muhammad Faisol, S.S., M.Ag.

ST Sariroh, S.H.I., M.H.

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Widani Hefni, M.A.
NIP: 199111072018011004

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat kepada orang lain.” (HR. Ahmad).¹



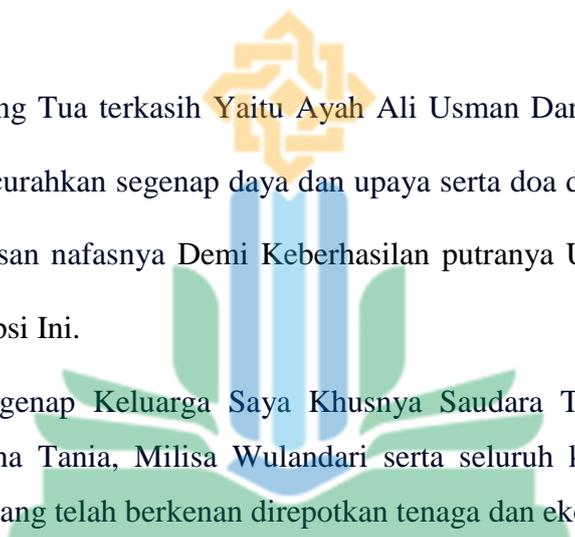
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Muhammad Nasihiruddin Al-Albani, *Shahih Al- Jami' Ash-Shaghir* (Jakarta Selatan: Najla Press, 2004), 3289.

PERSEMBAHAN

Puji Syukur Kepada Allah SWT yang dengan kuasa dan kehendaknya telah mengizinkan penulis untuk menyelesaikan tugas skripsi ini, tentu karya yang di persembahkan masih sangat jauh dari kata sempurna. Dipungkasi dengan kalimat syukur yang teramat besar kupersembahkan karya sederhana ini sebagai tanda bakti, tanggung jawab dan Rasa Terima Kasih Yang Tiada Terhingga Kepada :

1. Kedua Orang Tua terkasih Yaitu Ayah Ali Usman Dan Ibu Dabi”Ah Yang Telah mencurahkan segenap daya dan upaya serta doa disetiap derap langkah dan hembusan nafasnya Demi Keberhasilan putranya Untuk merampungkan Tugas Skripsi Ini.
2. Kepada Segenap Keluarga Saya Khususnya Saudara Tercinta Muhammad Fadil, Husna Tania, Milisa Wulandari serta seluruh keluarga yang ada di perantauan yang telah berkenan direpotkan tenaga dan ekoniminya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan Kepada Allah SWT Yang Telah Memberikan Rahmat Serta Karunia, Sehingga Penulis Akhirnya Dapat Menyelesaikan Skripsi Ini.

Penulis Menyadari Bahwa Tanpa Adanya Bantuan Dari Berbagai Pihak, Penyelesaian Skripsi Ini Tidak Akan Terwujud. Oleh Karena Itu, Dengan Ketulusan Dan Kerendahan Hati, Penulis Berterima Kasih Kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M. M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Yang Telah Memberikan Kesempatan Kepada Penulis Untuk Menimba Ilmu Hingga Selesai Sampai Saat Ini.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, M.A. Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Yang Telah berkenan Meluangkan Waktunya Untuk Mengesahkan Skripsi Ini Hingga Selesai Sebagaimana Mestinya.
3. Bapak Sholikul Hadi, S.H., M.H., Selaku Koordinator Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Yang Telah Memfasilitasi Dan Memotivasi Agar Penulis Cepat Menyelesaikan Studi.
4. Ibu Siti Sariroh, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing Yang senantiasa Membimbing dan mengarahakan Penulis Hingga Penelitian Ini Rampung Dengan Sebagaimana Mestinya.

5. Bapak Dan Ibu Staf TU Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Yang Telah Memberikan Kemudahan Dan Kelancaran Administrasi Dalam Penyelesaian Skripsi Ini.
6. Bapak Dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Univeristas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Yang Telah Mengajar Penulis Dari Semester Awal Sampai Bisa Meyelesaikan Tugas Akhir Ini Dengan Penuh Bangga.
7. Teman-Teman Dan Sahabat-Sahabat Penulis, mahasiswa hukum tata negara tiga Angkatan 2019 Yang Telah memberikan pengalaman serta kesempatan bertukar ide pemikiran selama diruang bangku kuliah.
8. Sahabat-Sahabat Penulis, Muhamad Rizal , Tarojjil Ma'suk, muhamad fiqri aminullah, Taretan Jong Madura, Dan Sahabat PMII rayon syariah Terimakasih Telah Sudi Mbersamai Dan Banyak Memberikan Sumbang Pikir Terhadap Penulis Hingga Sekarang, Tentu Ini merupakan bukti bahwa humanisme diatas segala-galanya .

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 18 april 2025

Penulis

ABSTRAK

Rusdi Firdaus, 2024 : *Efektivitas Pelayanan Administrasi Desa Yang Tidak Memiliki Kantor Desa Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Desa Pangereman, Kecamatan Ketapang, Kabupaten Sampang).*

Kata Kunci : Administrasi Desa, Kantor Desa, Dan UU No. 25 Tahun 2009

pelayanan publik merupakan alat untuk mencapai kesejahteraan melalui pemenuhan kebutuhan masyarakat, dalam memberikan pelayanan pemerintah telah menetapkan aturan sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan desa ialah pelayanan administrasi desa, dalam memberikan pelayanan administrasi desa pemerintah di tuntut untuk memenuhi segala asas serta prinsip yang ada sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan tersebut, seperti ketersediaan balai desa sebagai pusat pemerintahan dan lainnya. Berbeda dengan desa pada umumnya, Desa Pangereman memberikan pelayanan administrasi desa di Rumah Kepala Desa terpilih karena belum adanya balai desa Desa Pangereman.

Fokus penelitian yang akan dibahas adalah : 1) Bagaimana bentuk dan efektivitas pelayanan administrasi desa yang tidak memiliki kantor desa di Desa Pangereman menurut undang-undang nomor 25 tahun 2009? 2) Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi desa di Desa Pangereman?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui bentuk dan efektivitas pelayanan administrasi Desa Pangereman yang tidak memiliki kantor desa. 2) Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan administrasi Desa Pangereman.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris dengan pendekatan yang digunakan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pengumpulan data, kondensi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan keikutsertaan peneliti, dan triangulasi sumber.

Penelitian ini sampai pada simpulan bahwa 1) bentuk dan efektivitas pelayanan administrasi desa di Desa Pangereman mengacu terhadap standar pelayanan publik yang terdiri dari dua belas komponen sudah berjalan efektif namun masih ada beberapa yang belum optimal diantaranya, sistem, mekanisme dan prosedural, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, dan pengawasan internal kurang optimalnya mekanisme dan sistem pelayanan yang diselenggarakan, adanya pungutan biaya tambahan dalam pengurusan berkas administrasi terhadap Masyarakat. 2) hambatan dalam pelayanan administrasi di Desa Pangereman adalah rendahnya sumber daya manusia dalam hal ini aparatur desa, khususnya kepala dusun serta minimnya ketersediannya sarana prasarana khususnya balai desa sebagai pusat pemerintahan di desa.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	10
E. Definisi Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	21

BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Subyek Penelitian	37
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Analisis Data	41
F. Keabsahan Data.....	45
G. Tahap-Tahap Penelitian	46
BAB IV PENYAJIAN DATA.....	48
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	48
1. Potensi Desa Pangereman	48
2. Sejarah Singkat Desa Pangereman	49
3. Demografi Desa Pangereman	49
B. Penyajian Data Dan Analisis.....	52
1. Bentuk dan Efektivitas Pelayanan Administrasi Desa Yang Tidak Memiliki Kantor Desa Di Desa Pangereman Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	52
2. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Desa di Desa Pangereman.....	72
C. Pembahasan Temuan.....	78
1. Efektivitas Dan Bentuk Pelayanan Administrasi Desa Yang Tidak Memiliki Kantor Desa di Desa Pangereman Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	78

2. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Desa Di Desa Pangereman	85
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4.2 Gedung Pendidikan	50
Tabel 4.3 Pekerjaan Penduduk Pangereman	50
Tabel 4.4 Jajaran Pemerintah Desa Pangereman	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Secara historis desa merupakan instrumen awal dalam terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan di Indonesia. sehingga keberadaan desa serta segala entitas sosial yang ada didalamnya sangatlah penting. Desa juga merupakan satuan terkecil dalam melaksanakan fungsi-fungsi pelayanan terhadap masyarakat.

Secara garis perintahan nasional, desa merupakan pemerintahan terendah yang menempati sebagian wilayah negara. dengan kata lain pemerintah desa hanya bertugas sebagai sub-sistem yang eksistensinya bergantung terhadap pemerintahan nasional.

Secara spesifik pemerintah telah mengatur tentang tata kelola desa dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Aturan tersebut bertujuan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kunci utama memahami tata kelola pemerintahan desa ialah dengan memahami prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan desa yang baik diantaranya, prinsip akuntabilitas yang meliputi kemampuan menjawab dan konskuensi, prinsip transparansi yang meliputi adanya kebijakan dan pengawasan, dan prinsip partisipatif yang meliputi keterlibatan masyarakat.²

² Lukman Hakim, *Potret Pelayanan Publik Pemerintahan Desa* (Bandung: Widina Media Utama, 2024), 25.

Guna mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik tentu perlu adanya faktor pendukung. salah satu faktornya adalah pemaksimalan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan. Pemerintah desa merupakan salah satu unsur penggerak dan merupakan ujung tombak Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa beserta aparatur desa merupakan pelaksana dari kebijakan penyelenggaraan pemerintahan desa yang dituntut melaksanakan segala tugas tersebut secara baik agar terciptanya Pembangunan serta kesejahteraan terhadap rakyat desa.

Dalam pelayanan umum aparatur desa memiliki tugas dan fungsi yang sangat strategis karena merupakan elemen yang akan menentukan tingkatan sejauh mana pemerintah memberikan kualitas pelayanan terhadap Masyarakat. Yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana peran negara dalam menjalankan fungsinya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan terhadap masyarakat di tingkat desa dilaksanakan oleh aparatur yang diberikan kewenangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Kewenangan ini dimaksudkan supaya pelayanan yang diberikan dapat memenuhi standar yang baik dan bermutu, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan dukungan dari pegawai yang profesional, bertanggung jawab, kompeten, dan mampu memahami serta menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang diemban. Selain itu, pegawai juga diharapkan mampu memanfaatkan teknologi dengan baik dan senantiasa

menjaga sikap ramah serta sopan dalam berbicara maupun berperilaku terhadap Masyarakat.

Dengan demikian, maka Upaya pembenahan kualitas pelayanan pada ruang publik jelas merupakan yang sangat penting dan mendesak, bahwa dalam rangka mereformasi bidang administrasi negara, perbaikan terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini segenap aparatur desa merupakan kunci keberhasilannya.³

Kinerja aparat desa harus relevan dengan panduan yaitu konstitusi atau undang-undang yang diperuntukan untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴

Pelayanan publik merupakan komponen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena bersentuhan langsung dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran akan hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang layak, tuntutan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik pun semakin berkembang. Tugas Pemerintah ialah wajib memenuhi segala kewajiban serta memberikan pelayanan prima terhadap Masyarakat.

³ Sri Maulida, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Kecamatan* (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), 274.

⁴ Setneg RI, UU No. 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat (1)

Perlu dipahami bahwa cerminan kemajuan suatu bangsa dapat diamati dari standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya. Negara-negara yang termasuk pra Sejahtera pada umumnya bila dilihat dari aspek kualitas pelayanannya memberikan dibawah standar minimal pelayanan dan negara-negara yang tergolong berkembang rata-rata memenuhi standar pelayanan sedangkan dinegara yang sudah maju pada umumnya memberikan pelayanan diatas standar kualitas pelayanan.

Salah satu kunci sukses dalam pelayanan publik dikenal dengan istilah ‘One service One inovation’ artinya setiap pelaksana pelayanan harus mampu menciptakan satu inovasi ataupun terobosan baru sebagai Upaya memperbaiki kualitas pelayanan publik, misalnya dalam peningkatan akuntabilitas yang di implementasikan melalui optimalisasi kerangka evaluasi instansi pemerintah yang bereorientasi terhadap system kuntabilitas kinerja instansi pemerintah (SAKIP).⁵

Menurut pendapat moenir ada enam hal yang mendukung kelancaran dan kepuasan dalam pelayanan publik, diantaranya kesadaran, regulasi, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana prasara segala hal diatas memiliki peran yang penting sebagai sarana utama dalam melaksanakan tugas demi memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang-orang yang berinteraksi dengan Lembaga tersebut.⁶

⁵ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Samarinda: CV. Tahta Media Group, 2021), 115.

⁶ Mounir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 88-119.

Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab Ke Empat Bagian ke Satu sangat jelas memaparkan bahwa kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam konteks desa ialah Perangkat/Aparatur Desa melaksanakan pelayanan sesuai peraturan sesuai perundang undangan dan menyediakan sarana prasarana/ fasilitas yang mendukung terhadap iklim pelayanan publik yang lebih maksimal.⁷

Selain itu yang menjadi tolak ukur serta menjadi ruang lingkup pelayanan publik ialah hal yang berkaitan dengan administratif. Secara luas, administrasi mencakup segala aktivitas organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan oleh tenaga kerja yang kompeten. Sementara itu, dalam pengertian yang lebih sempit administrasi mengacu pada bagian-bagian terkecil organisasi yang dilaksanakan oleh tenaga kerja dengan Tingkat rendah dengan mengandalkan keterampilannya.⁸

Pelaksanaan administrasi pemerintahan desa bertujuan untuk kelancaran pemerintahan desa, pelaksanaan Pembangunan, serta pembinaan dan pemberdayaan Masyarakat. Dalam hal ini, Kepala Desa memiliki peran utama dan ia dibantu oleh pejabat atau Aparatur Desa lainnya dalam proses pelaksanaannya.⁹

Bentuk Pelayanan desa meliputi pelayanan administrasi dan pelayanan non administrasi, pelayanan administrasi terdapat adminisrasi umum dan penduduk. Sedangkan pelayanan non administrasi meliputi pelayanan fisik atau

⁷ Setneg RI, UU No. 25 Tahun 2009, Pasal 15 Bagian Ke (4)

⁸ Hengki Perdana, "Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur". Review, Vol 7(Desember 2019), 1329.

⁹ Rukin, *Potret Pelayanan Publik Pemerintahan Desa* (Bandung: Widina Media Utama, 2024), 107.

infrastruktur desa dan pelayanan non fisik atau pelayanan yang berbentuk pemberdayaan masyarakat desa.¹⁰

Salah satu Infastruktur desa yang harus ada guna menunjang pelayanan publik terhadap masyarakat menurut Undang-undang ialah Kantor Desa. Kantor Desa memiliki peran yang sangat penting guna membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan Masyarakat serta memperkuat kemampuan Aparatur Desa dalam menjalankan tugas-tugas pemerintah desa.

Selain sebagai sarana membangun kinerja Aparatur Desa, keberadaan Kantor Desa merupakan hal yang sesuai dengan Prinsip pelayanan publik pada Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/2/2003 yaitu kelengkapan sarana prasarana dan kemudahan akses yang mengacu pada upaya untuk memastikan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dan memadai serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan Masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis di Desa Pangereman Kecamatan Ketapang bahwa terdapat beberapa problematika yang ditemukan pada bagian pelayanan. Keberadaan fasilitas sarana dan prasarana, pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. oleh karena itu pemenuhan fasilitas merupakan keharusan yang mesti dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Salah satu fasilitas yang kurang memadai di Desa Pangereman ialah tidak adanya kantor desa sehingga masyarakat merasa kesulitan ketika

¹⁰ Setneg RI, UU No. 25 Tahun 2009, Pasal 5 Ayat (1)

melakukan pengurusan administrasi dan keperluan yang lain. Aktifitas penyelenggaraan pemerintahan desa oleh Kepala Desa dan segenap aparatur desa terkait dinilai kurang fleksible dan kurang berinisiatif dalam mengemban tugas khususnya yang menyangkut dengan pelayanan administrasi. Prasetyo dan Suryani mengungkapkan ketiadaan Balai Desa juga menyebabkan pelayanan kurang optimal karena terhambat oleh jarak dan waktu sehingga mempengaruhi kecepatan pelayanan.¹¹ Pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Pangereman masih sering kali dikerjakan di rumah kepala desa atau di Rumah Sekretaris Desa.

Ketiadaan kantor desa di Desa Pangereman menjadi hambatan tersendiri terhadap keperluan masyarakat karena seringkali pihak aparatur desa sulit bahkan tidak dapat ditemui di tempatnya. Kantor Desa yang seharusnya menjadi fasilitas/ infrastruktur vital guna menjemputani kepentingan masyarakat dan pembangunan desa nyatanya hingga saat ini belum ada.

Pelaksanaan pelayanan prima di Desa Pangereman akan terlaksana dengan baik bila Kepala Desa dan segenap Aparatur Desa terkait memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Keberadaan Kantor Desa yang seharusnya juga merupakan wujud nyata dari kinerja segenap pemerintah desa dalam menjalankan fungsi serta pelayanannya terhadap masyarakat. Karena bersentuhan langsung dengan

¹¹ Prasetyo dan Suryani, "*Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa: Kasus Desa Tanpa Kantor*". Review, Vol IX, (Desember 2018), 1129.

masyarakat sehingga keberadaannya menjadi tolak ukur utama dalam menentukan suatu kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengetahui permasalahan tentang bagaimana bentuk kinerja aparatur desa yang tidak memiliki Kantor Desa dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat. Sehingga peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Desa Yang Tidak Memiliki Kantor Desa Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus di Desa Pangereman, Kecamatan Ketapang Kabupaten Sampang)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, dapat diambil beberapa poin fokus penelitian yang diantaranya sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk dan efektivitas pelayanan administrasi desa yang tidak memiliki kantor desa di Desa Pangereman menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi desa di Desa Pangereman?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini disusun bukan tanpa tujuan yang berarti. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk dan efektivitas pelayanan administrasi Desa Pangereman yang tidak memiliki Kantor Desa.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan administrasi Desa Pangereman.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi penulis

Dalam penelitian ini penulis berharap hasil penelitian ini bermanfaat bagi para akademisi yang mempelajari ilmu hukum dalam pengembangan teori, khususnya dalam memahami bagaimana Diharapkan dapat memberikan sarana tambahan informasi bagi Kepala Desa serta, aparatur desa serta masyarakat terkait. serta menjadi bahan masukan bagi peneliti dan mendalami ilmu yang diperoleh selama studi, serta menambah pengetahuan, khususnya dalam mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi administrasi desa yang tidak memiliki Kantor Desa menurut Undang-undang 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

b. Bagi Instansi Uin Khas Jember.

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan kontribusi baru yang dapat menambah khazanah keilmuan pada segenap mahasiswa uin khas jember secara umum dan mahasiswa fakultas syariah secara khusus.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap semua lapisan masyarakat bagaimana penyenggran pemerintahan desa yang baik dan sesuai dengan undang-undang.

b. Bagi Pemerintah.

Memberikan kontribusi Kepada Pemerintah Kabupaten Sampang serta Aparatur Desa Pangereman dalam mewujudkan kinerja aparatur desa yang baik, sesuai standard dan seiringan Dengan Undang-undang yang berlaku.

E. Definisi Istilah

1. Efektivitas

Dalam kamus Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas memiliki arti sebagai sesuatu yang memiliki pengaruh, akibat, kesan dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan¹²

2. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan memiliki arti membantu menyiapkan (mengurus) sesuatu yang diperlukan seseorang.¹³ Pelayanan juga dapat dimaknai sebagai usaha atau kegiatan yang dilakukan dalam proses kerjasama oleh beberapa orang sehingga memperoleh tujuan tertentu.

¹² KBBI Online, diakses pada 14 oktober 2024

¹³ KBBI Online, diakses pada 3 mei 2024.

3. Administrasi

Kata administrasi berasal dari bahasa latin “administrare” yang berarti to manage. Derivasinya antara lain menjadi “administratio” yang berarti besturing atau pemerintahan.¹⁴ Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), administrasi memiliki arti usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembina organisasi.¹⁵

4. Desa

Desa secara etimologi berasal dari bahasa sansakerta deca yang berarti tanah air atau tanah kelahiran. Sementara itu menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) desa adalah satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang memiliki system pemerintahan sendiri.¹⁶

Desa merupakan Desa merupakan kumpulan masyarakat yang memiliki kesatuan adat, norma dan hukum istiadat yang menempati wilayah tertentu dengan ikatan lahir dan batin yang kuat dengan didukung kepentingan yang sama¹⁷.

5. Aparatur Desa.

Dalam bab lima bagian ke satu pasal 25 undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa dijelaskan dengan sangat jelas bahwa aparatur desa/pemerintah desa merupakan Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud

¹⁴ Ridwan Hr, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Pt, Rajagrafindo Persada, 2016), 28.

¹⁵ Kbbi Online, Diakses Pada 3 Mei 2024

¹⁶ Kbbi Online, Diakses Pada 11 Mei 2024.

¹⁷ Nurcholis, H. (2011). *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2021), 21.

adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat Desa atau yang disebut dengan nama lain.¹⁸

6. Kantor Desa

Secara umum Kantor desa dapat dipahami sebagai bangunan yang menjadi pusatnya kegiatan administrasi desa. Keberadaan kantor desa sangatlah penting di dalam pemerintahan desa karena memiliki peran strategis yaitu menjadi penghubung utama antara pemerintah daerah dan pusat dengan masyarakat.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan penjabaran yang akan ditulis dari awal hingga akhir yang memuat kerangka pemikiran yang digunakan dalam proses penyusunan skripsi ini. dengan tujuan agar lebih mempermudah dalam memahami keseluruhan isi skripsi. Adapun sistematikanya yakni:

Bab I Pendahuluan, bab pertama menjelaskan deskripsi umum mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan yang akan dijabarkan dalam penelitian ini.

Bab II Kajian Pustaka, bab dua menyajikan tentang studi keilmuan yang terdiri dari penelitian terdahulu serta kajian teori yang relevan. Dengan demikian, Bab ini juga membahas berbagai penelitian sebelumnya yang masih memiliki korelasi dengan topik penelitian ini, serta teori-teori yang melandasi kajian yang dilakukan.

¹⁸ Setneg RI, UU No. 6 Tahun 2014, Pasal 25

Bab III Metode Penelitian, bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam proses penelitian, hal ini untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Pemilihan metode juga merupakan hal yang sangat penting agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah dan menghasilkan data yang valid.

Bab IV Penyajian dan Analisis Data, pada bab ini menjabarkan data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian yang dikumpulkan melalui proses penelitian menggunakan metode yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Selain itu, analisis terhadap data juga disajikan guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai temuan yang didapat.

Bab V Penutup, bab terakhir yang memuat simpulan dan saransaran. Dalam simpulan berisi rangkuman data atau fakta yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, serta saran yang diambil dari analisis data sebagai bahan pertimbangan demi terwujud manfaat yang lebih baik di kemudian hari.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti menyajikan berbagai hasil penelitian dan kajian terdahulu yang masih relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kemudian penulis menganalisis dan merangkum penelitian-penelitian tersebut, baik yang telah di publikasikan atau belum dipublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya) langkah semacam ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana orisinalitas, keabsahan, dan posisi penelitian yang akan dilakukan.¹⁹

Berikut akan ditampilkan beberapa temuan peneliti lain yang masih terdapat persamaan dan bersangkutan dengan penelitian yang dilakukan penulis yakni:

1. Skripsi Karya Vina Susana Tahun 2020 Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gamping Lamcot Kecamatan Kuata Cot Glie Kabupaten Aceh Besar.²⁰

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan dengan teknik pengumpulan data lapangan dan kepustakaan. Pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menjelaskan serta menguraikan mengenai pelayanan serta sistematika

¹⁹ Tim penyusun, *Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 46.

²⁰ Vina Susana, “*Peran Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gamping Lamcot Kecamatan Kuta Cot Gilie Kabupaten Aceh Besar*” (Skripsi, Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2020).

pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Desa Gambing Lamcot Kecamatan Kuata Cot Glie Kabupaten Aceh Besar.

Adapun hasil penelitian ini yaitu pemerintah desa telah melakukan upaya menjalankan perannya dengan baik dengan terus berupaya meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana. Pemerintah juga menjalankan fungsinya sebagai fasilitator, mobilisator dan regulator. Dan dalam sistematika pengurusan administrasi masyarakat melapor terlebih dahulu kepada kuchik (Kepala Desa) lalu diarahkan ke Sekretaris Desa lalu kembali lagi ke kuchik untuk meminta tanda tangan dan stempel.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas ialah sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi, akan tetapi dalam penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian diatas berfokus terhadap sistematika pelayanan terhadap masyarakat sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi Aparatur Desa Pangereman yang tidak memiliki Kantor Desa Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 dengan menggunakan metode penelitian empiris yuridis.

2. Skripsi Karya Claudius Leonobert Jeffry Ngajang Tahun 2022 Dengan Judul Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai.²¹

²¹ Claudius Leonobert Jeffry Ngajang, *“Pelaksanaan Pelayanan Administrasi (Studi Kelurahan Carep, Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai”* (Skripsi, Universitas Merdeka Malang, 2022).

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yaitu penelitian lapangan. Pendekatan yang digunakan yaitu deskriptif yaitu dengan menjelaskan mengenai pelayanan administrasi serta faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kelurahan Compang Carep. Penelitian ini dilakukan Di Kantor Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke, Kabupaten Manggarai.

Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi di Kelurahan Compang Carep tidak mengalami hambatan yang signifikan, seperti keterlambatan perangkat desa, seringnya pemadaman listrik dan kelurahan yang belum memiliki aset gedung permanen.

Persamaan penelitian ini dengan diatas ialah sama-sama membahas tentang pelaksanaan pelayanan administrasi, akan tetapi terdapat perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian ini yaitu penelitian ini membahas tentang faktor pendukung serta penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi sedangkan penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi Aparatur Desa Pangereman yang tidak memiliki Kantor Desa menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009.

3. Jurnal Karya Hary Putra Wibowo Dan Lailatul Mufidah Tahun 2022 Service Quality For Village Government: Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa.²²

²² Hary Putra Wibowo, Lailatul Musyidah, "Service Quality Village Government: Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa" *Indonesiaan Journal Of Public Policy*. Review, Vol 18, (April 2022), 6.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan menjelaskan perkembangan serta nilai kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi Desa Banjar Bendo. Penelitian ini dilakukan di Desa Banjar bendo Kecamatan Siduarjo.

Adapun hasil dari penelitian ini pelayanan administrasi pemerintah Desa Banjarbendo yang diamati dari lima dimensi/ indikator menunjukkan bahwa secara umum Masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan administrasi. Namun, pelaksanaan pelayanan yang ada masih jauh berada dibawah harapan Masyarakat, sehingga menyebabkan permasalahan yang belum terselesaikan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas ialah sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi desa, akan tetapi terdapat beberapa perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian ini yakni; yang pertama, penelitian diatas menggunakan pendekatan metode kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian ini menggunakan metode empiris yuridis. yang kedua, penelitian diatas menerangkan tentang perkembangan serta nilai kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi desa sedangkan penelitian ini membahas tentang pelaksanaan pelayanan administrasi aparatur Desa Pangereman yang tidak memiliki Kantor Desa Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009.

4. Skripsi Karya Nelli Fitri Khumaidi Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Tamangede Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal.²³

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan pendekatan dekriptif yaitu dengan menjelaskan dan menganalisis tentang pelaksanaan tugas administrasi oleh Perangkat Desa serta pelaksanaan administrasi pemerintahan ditinjau dari berbagai aspek.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas administrasi oleh Perangkat Desa Temangede belum sepenuhnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing perangkat desa. Pelaksanaan administrasi pemerintahan desa, khususnya dalam pencatatan data secara manual belum berjalan dengan baik, hal tersebut dapat terlihat dari kurangnya ketepatan dalam pengisian buku register desa. Namun, pencatatan data berbasis system informasi telah berjalan dengan baik. Selanjutnya mengenai pembinaan administrasi pemerintah desa dilaksanakan satu kali dalam satu tahun oleh pemerintah kecamatan dan badan permusyawaratan desa (BPD). Dan Adapun pelaporan administrasi dari desa dibeikan kepada kecamatan untuk kemudian diteruskan ke pihak kabupaten.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi desa, akan tetapi dalam penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu, penelitian diatas fokus

²³Nelli Fitri Khumaidi, 2020, "*Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Tamangede Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal*" (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2020).

membahas tentang pelaksanaan administrasi pemerintahan desa oleh Perangkat Desa serta pelaksanaan administrasi pemerintahan desa ditinjau dari berbagai aspek. Sedangkan penelitian ini membahas tentang pelaksanaan pelayanan administrasi oleh Aparatur Desa Pangereman yang tidak memiliki Kantor Desa Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009.

5. Jurnal Karya Fuady Tahun 2023 Pelaksanaan Tertib Administrasi Desa Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Desa Tungkop Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.²⁴

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa pelaksanaan tertib administrasi desa dalam menunjang kualitas pelayanan Masyarakat di Desa Tungkop Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar dilakukan dengan cara yang penuh kesederhanaan, jelas, pasti, serta mengedepankan prinsip keamanan dan keterbukaan. Selain itu, kesesuaian dengan pedoman kerja serta skill apratur desa menjadi hal penting untuk mewujudkan tertib administrasi di desa tungkop.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi desa. namun terdapat perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian ini, yaitu penelitian diatas hanya berfokus untuk mengetahui pelaksanaan tertib administrasi dalam menunjang kualitas kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tungkop

²⁴ Fuady, "Pelaksanaan Tertib Administrasi Desa Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Desa Tungkop Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar". Serambi Konstruktivis. Review, Vol 5, (Desember 2023), 4.

Kematan Darussalam Kabupaten Aceh Besar, sedangkan penelitian ini membahas tentang bentuk pelayanan administrasi desa oleh Aparatur Desa Pangereman yang tidak memiliki Kantor Desa Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009.

selain itu, objek penelitian diatas bertempat di Desa Tungkop Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar sedangkan penelitian ini objek penelitiannya Desa Pangereman, Kecamatan Katapang Kabupaten Sampang.

Untuk mempermudah terkait penelitian terdahulu ini, maka penulis menyajiakan dalam bentuk table. Berikut tabel penelitian terdahulu yang masih memiliki korelasi dengan penelitian ini yakni berdasarkan pada tabel di bawah:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Vina Susana	Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gamping Lamcot Kecamatan Kuata Cot Glie Kabupaten Aceh Besar.	Sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi desa.	Perbedaan skripsi Vina Susana dengan skripsi penulis yakni dalam fokus penelitian. Jika skripsi Vina Susana fokus penelitiannya adalah sistematika pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Sedangkan skripsi penulis berfokus terhadap pelayanan administrasi desa oleh Aparatur Desa yang tidak memiliki

				Kantor Desa menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009.
2.	Claudius Leonobert Jeffry Ngajang	Judul Pelaksanaan pelayanan administrasi Di Kantor Kelurahan Compang Carep, Kecamatan Langke Rembong, Kabupaten Manggarai.	Sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi desa.	Perbedaan skripsi Claudius Leonobert Jeffry Ngajang dengan penulis ialah skripsi penulis berfokus kepada faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi di Kelurahan Compang Carep sedangkan skripsi penulis berfokus kepada Pelayanan Administrasi Desa Oleh Aparatur Desa Yang Tidak Memiliki Kantor Desa Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009.
3.	Hary Putra Wibowo Dan Lailatul Mufidah	Service quality for village government: kualitas pelayanan pemerintah desa.	Sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi desa..	Perbedaan jurnal Hary Putra Wibowo Dan Lailatul Mufidah dengan skripsi penulis yakni dalam fokus penelitiannya. jurnal Hary Putra Wibowo Dan Lailatul Mufidah berfokus terhadap implementasi kebijakan pelayanan administrasi desa dalam pelayanan publik beserta /hambatan yang mempengaruhinya sedangkan skripsi

				penulis berfokus terhadap Pelayanan Administrasi Desa Oleh Aparatur Desa Yang Tidak Memiliki Kantor Desa menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009.
4.	Nelli Fitri Khumaidi	Pelayanan administrasi pemerintahan desa Di Desa Tamangede Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal.	Sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi desa	Perbedaan skripsi6 Adelfia crestofiane mangimpis dengan skripsi penulis yakni dalam fokus penelitiannya. skripsi Adelfia Crestofiane mangimpis berfokus terhadap pelaksanaan administrasi pemerintahan desa oleh perangkat desa serta pelaksanaan administrasi pemerintahjan desa ditinjau dari berbagai aspek. sedangkan skrisi penulis berfokus terhadap pelayanan administrasi desa oleh aparatur desa yang tidak memiliki Kantor Desa menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009.
5.	Fuady	Pelaksanaan tertib administrasi desa dalam menunjang kualitas pelayanan Masyarakat di	Sama-sama membahas pelayanan administrasi desa.	Perbedaan skripsi Fuady dengan skripsi penulis yakni fokus penelitian. jika skripsi Fuady berfokus untuk mengetahui pelaksanaan tertib

		Desa Tungkop Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar.	administrasi dalam menunjang kualitas kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tungkop Kematan Darussalam Kabupaten Aceh Besar, sedangkan skripsi penulis fokus penelitiannya ialah pelayanan administrasi Aparatur Desa yang tidak memiliki Kantor Desa.
--	--	--	--

B. Kajian Teori

1. Efektivitas Organisasi

Menurut Georpolus dan Tannenbaum menyatakan bahwa efektivitas organisasi merupakan barometer sejauh mana sebuah organisasi sebagai sistem sosial dapat mencapai tujuannya dengan memanfaatkan sumberdaya dan fasilitas yang tersedia secara efisien, tanpa pemborosan, serta menghindari konflik yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya.²⁵

Menurut Stoner efektifitas merupakan titik vital kesuksesan suatu organisasi. Efektivitas dimaksudkan sebagai Tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mewujudkan dan mencapai tujuannya.²⁶

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas organisasi menjadi Gambaran sejauh mana organisai mampu menjalankan fungsinya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai

²⁵ M Richard Steers, *Efektifitas Organisasi (Kaidah Prilaku)*, (Jakarta: Erlangga), 16.

²⁶ Kurniawan Agung, *Transpormasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaharuan), 106.

dengan memanfaatkan sumber daya serta sarana yang tersedia secara optimal.

Menurut Ach Mohyi efektifitas organisasi dipengaruhi oleh faktor intern dan ekstern organisasi, berikut faktor-faktor tersebut:²⁷

a. Faktor-Faktor Intern

1) Struktur Organisasi Dan Teknologi Yang Digunakan

Mencakup keselarasan antara struktur organisasi dan teknologi yang digunakan dengan tujuan organisasi, serta kualitas dari pelaksana dan fasilitas yang tersedia.

2) Kualitas Dan Prilaku Sumber Daya Manusianya

Meliputi kemampuan dalam hal pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki oleh pelaksana

3) Budaya Yang Terdapat Dalam Organisasi

Meliputi pola pikir, gaya berbicara, dan prilaku yang konsisten pada pelaksana yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

4) Kebijakan Dan Praktik Manajemen

Meliputi kebijakan yang diambil, semakin baik praktik atau aktifitas manajerial maka akan semakin efektif pula suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

b. Faktor Ekstren (Prilaku Dari Luar Organisasi)

Faktor ekstren ada dua macam yaitu dapat di kontrol (controlable) dan yang tidak dapat di kontrol (uncontrolable).

²⁷ Ach Mohyi, *Teori Dan Prilaku Organisasi* (Malang: Umm Press, 1999), 214-215.

Menurut sters terdapat lima indikator yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi yaitu:²⁸

1) Kejelasan Tujuan

Tujuan yang jelas merupakan hal penting sebagai tolak ukur pembentukan organisasi. Penetapan tujuan yang baik dan jelas memiliki syarat yaitu tujuan organisasi, jarak pencapaian yang jelas, perumusan tujuan yang jelas, dan tidak bertentangan dengan tujuan lain dalam organisasi.

2) Filosofi Dan Sistem Nilai

Filosofi yang dimaksud berhubungan dengan alasan serta tujuan pembentukan organisasi.

3) Komposisi Dan Struktur

Komposisi merujuk pada latar belakang anggota organisasi, termasuk Tingkat Pendidikan, kemampuan intelektual, karakteristik kepribadian, dan motivasi yang diperhatikan guna memastikan peran, tugas, dan fungsi dari setiap anggota sejalan dengan pencapaian tujuan organisasi.

4) Teknologi Organisasi

Penggunaan teknologi modern yang didukung oleh kompetensi pengguna akan berperan dalam mempercepat tujuan sebuah organisasi.

²⁸ N Irawati, *Hubungan Kualitas Pegawai Dengan Efektivitas Organisasi Di Biro Humas Dan Protokol Kesekret Daerah Provinsi Kepulauan Riau* (Tanjung Pinang: Naskah Publikasi, Jurusan Administrasi Negara Dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2013).

5) Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi mencakup faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja serta menciptakan hubungan harmonis antar karyawan, terutama dalam hal lingkungan fisik seperti Tingkat kebisingan, tata letak ruang kerja, penataan warna dan penataan luar dan dalam ruangan.

2. Pelayanan Publik

Menurut Miftah Toha pelayanan publik dimaknai sebagai suatu Upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau Lembaga tertentu guna memberikan kemudahan dan bantuan terhadap Masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Istilah pelayanan berasal dari Bahasa Inggris "service".

Menurut Moenir pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok tertentu berdasarkan pedoman tertentu, Dimana kepuasan atas pelayanan tersebut hanya dapat dirasakan oleh pemberi atau penerima pelayanan tersebut, tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa.²⁹

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan produk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

²⁹ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (Jakarta: PT, Bumi Aksara, 2002), 26-27.

Menurut Agung Kurniawan, pelayanan publik merupakan penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau Masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi tersebut tentu berdasarkan regulasi dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat baik yang berbentuk jasa atau barang berdasarkan undang-undang yang telah ditetapkan.

1) Asas-asas Pelayanan Publik

Adapun asas-asas pelayanan publik yang dimuat Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:

a) Kepentingan Umum

Yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus mampu memenuhi Masyarakat luas, tanpa mengedepankan kepentingan pribadi atau kelompok tertentu dalam proses pemberian pelayanan.

b) Kepastian Hukum

Dalam pemberian pelayanan publik harus mengacu terhadap aturan yang jelas mengenai hak, kewajiban, serta wewenang yang bertujuan untuk melindungi kepentingan umum.

c) Kesamaan Hak

Setiap individu dalam Masyarakat harus mendapatkan hak yang setara dalam pemberian pelayanan publik tanpa membedakan golongan, ras, dan suku tertentu.

d) Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus diimbangi dengan pelaksanaan yang sesuai dengan tugas yang di emban.

e) Keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi dan keahlian yang sesuai dengan tugas yang di emban.

f) Partisipatif

Yaitu pelayanan publik seyogyanya melibatkan Masyarakat dalam proses penyelenggaraannya dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat.

g) Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif

Penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang adil dan merata tanpa membedakan golongan, suku, dan ras tertentu.

h) Keterbukaan

Masyarakat harus mampu mengakses informasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, baik itu secara langsung atau melalui media lainnya.

i) Akuntabilitas

penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta dapat dipertanggung jawabkan terhadap publik.

j) Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Pemberian kemudahan dan perhatian khusus terhadap kelompok rentan guna memastikan keadilan dalam pemberian pelayanan.

k) Ketepatan Waktu

Yaitu pelayanan public dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu dengan ketentuan yang telah ada guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanana.

l) Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan

Setiap pelayanan publik harus diselenggarakan dengan cepat, mudah dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.³⁰

2) Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Pasal 7 No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan 10 prinsip pelayanan publik, sebagai berikut:

³⁰Setneg RI, UU No. 25 Tahun 2009, Pasal 4

- 1) Kesederhanaan
 - 2) Kejelasan
 - 3) Kepastian waktu
 - 4) Akurasi
 - 5) Keamanan
 - 6) Tanggung jawab
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
 - 8) Kemudahan akses
 - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
 - 10) kenyamanan
- 3) Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah perlu mengetahui dan memahami kebutuhan serta harapan masyarakat. Oleh karena itu dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijabarkan berbagai komponen yang mesti dipenuhi oleh Lembaga pemerintahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedural
- 4) Jangka waktu penyelesaian
- 5) Biaya atau tariff
- 6) Produk pelayanan

- 7) Sarana, prasarana, dan /atau fasilitas.
- 8) Kompetensi pelaksana
- 9) Pengawasan internal
- 10) Pengaduan, saran dan masukan.
- 11) Jumlah pelaksana
- 12) Jaminan pelayanan
- 13) Evaluasi kinerja pelaksana.³¹

3. Teori Administrasi Desa

Secara umum menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan administrasi merujuk pada usaha-usaha pemerintah desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan kartu keluarga (KK), KTP, akta kelahiran, serta kebutuhan lainnya.³²

Menurut Liang Gie administrasi desa merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.³³

Menurut pedoman umum penyelenggaraan pemerintah Desa tahun 2014 Administrasi Desa adalah keseluruhan proses kegiatan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dengan memanfaatkan kemampuan aparat Desa serta segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang ditetapkan yaitu peningkatan partisipasi dalam pemerintahan, pembangunan

³¹ Setneg RI, UU No.25 Tahun 2009. Pasal 21

³² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

³³ Liang Gie, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Edisi Ke-1* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009)

dan pelaksanaan administrasi yang lebih luas dan efektif.³⁴ Administrasi Desa juga meliputi pencatatan data serta informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan desa.³⁵ Adapun penyelenggaraan administrasi pemerintah desa adalah:

- a) Penyelenggaraan pemerintah desa
- b) Pelaksanaan pembangunan desa
- c) Pembinaan masyarakat
- d) Pemberdayaan masyarakat.³⁶

Didalam permendagri nomor 47 tahun 2016 disebutkan bahwa ruang lingkup administrasi pemerintahan desa meliputi:

- a) Administrasi umum
- b) Administrasi penduduk.
- c) Administrasi keuangan.
- d) administrasi Pembangunan
- e) administrasi lainnya.

Selanjutnya dalam bab IV Peraturan Menteri Dalam Negeri No 47 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Desa disebutkan bahwa dalam penyelenggarannya terbagi menjadi lima bagian yaitu:

- 1) Administrasi Umum yang meliputi:
 - a) buku peraturan desa
 - b) buku keputusan kepala desa.
 - c) buku inventaris dan kekayaan desa.

³⁴ *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, Jilid Dua Tahun 2014 Ayat (3)

³⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 47 Tahun 2016, Bab 1 Pasal 1 Ayat (5)

³⁶ Permendagri, UU Nomor 47 Tahun 2016

- d) buku aparat pemerintah desa.
 - e) buku tanah kas desa.
 - f) buku tanah desa,
 - g) buku agenda,
 - h) buku ekspedisi
 - i) buku lembaran desa dan buku berita desa.
- 2) Administrasi Penduduk dalam ayat (1) meliputi:
- a) bukun induk penduduk
 - b) buku mutase penduduk desa
 - c) buku rekapitulasi penduduk
 - d) buku penduduk sementara
 - e) buku kartu tanda penduduk dan buku kartu keluarga.
- 3) Admistrasi Keuangan Desa meliputi:
- a) buku APB desa,
 - b) buku rencana anggaran biaya,
 - c) buku kas pembantu kegiatan,
 - d) buku kas umum,
 - e) buku kas pembantu,
 - f) buku bank desa.
- 4) Administrasi Pembangunan meliputi:
- a) buku rencana kerja pembangunan desa
 - b) buku kegiatan pembangunan
 - c) buku inventarisasi hasil-hasil Pembangunan

buku kader pendampingan dan pemberdayaan masyarakat.

5) Administrasi Lainnya Meliputi:

- a) kegiatan permusyawaratan desa dalam buku administrasi badan permusyawaratan desa
- b) kegiatann musyawarah desa dalam buku musyawarah desa
- c) kegiatan lembaga kemasyarakatan desa/lembaga adat dalam buku lembaga kemasyarakatan desa/lembaga adat.³⁷

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi desa tidak lepas penyelenggaraan pemerintahan desa. Menurut Yustisia pemerintah desa merupakan penyelenggara urusan pemerintahan dan keperluan masyarakat dalam system pemerintahan negara.³⁸ Penyelenggaraan pemerintah desa berlandaskan pada asas:

- a) Kepastian hukum
- b) Tertib penyelenggaraan pemerintahan
- c) Tertib kepentingan umum
- d) Keterbukaan
- e) Proposionalitas
- f) Profesionalitas
- g) Akuntabilitas
- h) Efektivitas dan efesiensi
- i) Kearifan lokal
- j) Keberagaman

³⁷ Permendagri, UU Nomor 47 Tahun 2016

³⁸ Tim Visi Yustisia, *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Dan Peraturan Terkait*. (Jakarta: Visimedia, 2015), 41-42.

k) Partisipatif

4. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan suatu Langkah yang dilakukan atas dasar rencana yang telah disusun secara cermat dan terprinci biasanya proses pelaksanaan ini dilakukan setelah perencanaan dianggap siap.

Menurut Abdul Wahab pelaksanaan dapat dipahami sebagai suatu Keputusan kebijakan dasar yang biasanya berupa Undang-Undang, namun juga bisa berupa perintah dari badan eksekutif atau Keputusan dari pengadilan.³⁹

Menurut Lian Gie pelaksanaan dapat diartikan sebagai Upaya yang dilakukan untuk melaksanakan segala rencana serta kebijakan yang telah disusun dan di tetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan dan peralatan yang diperlukan, serta menentukan waktu pelaksanaan dan cara pelaksanaannya.⁴⁰

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu pelaksanaan menurut syukur Abdullah ada tiga yaitu sebagai berikut.⁴¹

1. Komunikasi, merupakan bagian penting dalam sebuah program yang dapat berjalan dengan baik apabila para pelaksana meamhami dengan jelas tujuan dan prosesnya seperti penyampaian informasi ang jelas, onsisten, dan muda dipahami oleh semua pihak.

³⁹ Solihin Abdul Wahab, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Upt Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang, 2008), 68.

⁴⁰ The Liang Gie, Dan Sutarto, *Pengertian, Kedudukan Dan Perincian Ilmu Administrasi*, (Yogyakarta: Karya Kencana, 1997), 191.

⁴¹ Syukur Abdullah, Kumpulan Makalah “*Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan*”. (Persadi, Ujung Pandang, 1987), 41.

2. Resources (sumber daya), dalam konteks ini mencakup komponen utama yaitu ketersediaan staf yang memadai dengan kualitas yang mempunyai informasi yang diperlukan untuk pengambilan Keputusan, kewenangan yang cukup untuk menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawab, serta fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas.
3. Disposisi, mencerminkan sikap dari komitmen pelaksana terhadap program yang dijalankan, khususnya terkait dengan peran mereka sebagai pelaksana dari program tersebut.
4. Struktur birokrasi, mencakup SOP (standar operating procedures) yang mengatur alur pelaksanaan program. Tanpa SOP yang jelas pencapaian hasil yang memuaskan akan menjadi lebih sulit karena penyelesaian masalah akan memerlukan penanganan yang lebih khusus dan tidak mengikuti pola yang baku.

Keempat faktor di atas dapat mempengaruhi keberhasilan dalam suatu program, namun juga saling terkait dan saling mempengaruhi antara satu faktor dengan faktor yang lainnya. Selain itu dalam proses implementasi terdapat minimal tiga unsur yang penting dan tidak dapat diabaikan, yaitu:⁴²

- 1) Adanya program/ kebijakan yang dilaksanakan.
- 2) Kelompok masyarakat yang menjadi target penerima manfaat dari pemenuhan dan peningkatan program yang diusung.

⁴² Syukur Abdullah, *Kumpulan Makalah "Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan Dan Relevansinya Dalam Pembangunan"*. (Persadi, Ujung Pandang, 1987), 398.

- 3) Unsur pelaksana, baik berupa organisasi maupun individu yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan selama proses implementasi program tersebut.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang menganalisis penerapan hukum dalam kenyataan Terhadap individu, kelompok, masyarakat dengan menitik beratkan terhadap perilaku individu, masyarakat, organisasi, atau lembaga hukum dalam kaitannya dengan penerapan atau berlakunya hukum.⁴³

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach) dan pendekatan studi kasus (Case approach) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mempelajari segala regulasi atau aturan yang digunakan terkait permasalahan hukum yang sedang diteliti. Pendekatan ini digunakan untuk menelaah dan mengkaji Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sedangkan pendekatan studi kasus (*case approach*) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mempelajari atau menelaah terkait kasus yang berkaitan dengan isu hukum penelitian yang telah berlandaskan terhadap perundang-undangan yang sudah memiliki kekuatan hukum tetap.⁴⁴

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ialah menjelaskan sesuatu dimana tempat penelitian dilakukan, wilayah penelitian berisi terkait unit analisis⁴⁵ berdasarkan dengan judul yang diangkat, maka penelitian yang dilaksanakan di Desa Pangereman,

⁴³ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), 83

⁴⁴ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, 84

⁴⁵ Tim Penyusun Uin Khas Jember, *Penulisan Karya Ilmiah*, 74.

Kecamatan Ketapang Kabupaten Sampang, Jawa Timur. Sebab Di Kecamatan Ketapang Khususnya di Desa Pangereman meskipun secara geografis berada dibagian utara (pantura) Kabupaten Sampang, secara umum Kecamatan Ketapang jika di amati dari sumber daya alam cukup melimpah dengan sumber hasil pertanian yang memadai dan juga sumber daya manusia (SDM) nya sudah indeks kenaikan yang cukup meningkat pesat dari tahun ketahun dilihat dari tingkat pendidikan. Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik desa masih banyak kekurangan seperti minimnya desa yang memiliki Kantor Desa sendiri, pembangunan insfatruktur yang lamban dan tidak merata. Dengan hal demikian maka penulis mempunyai niatan untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi aparatur desa yang tidak memiliki Kantor Desa yang ada di Desa Pangereman tersebut.

C. Subyek Penelitian

Penelitian ini dalam mengumpulkan data menggunakan key informan/sumber data. Dalam penelitian ini penulis terlebih dahulu mencari data dari berbagai elemen yang dirasa mengetahui maupun terlibat terkait data yang akan dicari. Adapun sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapatkan langsung dari lokasi tempat penelitian. Sumber data primer ini diperoleh dengan mewawancarai informan yang berpengetahuan dan yang terpenting dapat dipercaya. Informan merupakan seorang yang dapat digunakan

untuk memberikan informasi tentang hal yang terjadi di lokasi yang sesuai dengan konteks penelitian.⁴⁶

Dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara bebas terpimpin yaitu penulis terlebih dahulu menyiapkan apa saja yang akan dipertanyakan, namun juga memungkinkan untuk menambah pertanyaan secara spontan saat proses wawancara berlangsung. Hal tersebut menggambarkan dengan jelas bahwa penelitian ini merupakan penelitian empiris sebab menggunakan data primer yang didapatkan dari Kepala Desa, dan segenap Aparatur Desa Di Desa Pangereman, Kecamatan Ketapang Kabupaten Sampang.

Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai pihak pemerintahan desa pangereman baik dari segenap Tokoh Pemuda Desa serta Masyarakat setempat.

Adapun informan diantaranya:

- a. Kepala Desa Pangereman
- b. Sekretaris Desa Pangereman
- c. Kepala Dusun
- d. Masyarakat Desa Pangereman
 - 1) Sahri Masyarakat Desa Pangereman
 - 2) Ach. Zubairi Masyarakat Desa Pangereman

2. Sumber data skunder

Sumber data skunder adalah sumber yang secara tidak langsung memberikan sumber data langsung terhadap pencari informasi dan

⁴⁶ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 90.

atau peneliti, seperti melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber data sekunder digunakan sebagai pelengkap dan memperkaya sumber data primer. fungsinya data skunder guna melengkapi data primer yang sudah ada. Hasil data ini didapat dari interview masyarakat dan menggabungkan sumber data tertulis seperti artikel, buku dan dokumen yang terkait langsung dengan penelitian penulis.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik dalam penelitian yang yang bertujuan untuk penggabungan data. Teknik ini merupakan suatu cara yang pokok karena mengumpulkan data serta informasi dengan beberapa cara. Untuk cara pengumpulan datanya dapat menggunakan tiga teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik suatu teknik untuk menyatukan data atau informasi yang biasanya dilakukan dengan cara terjun kelapangan dan bersentuhan langsung dengan kejadian atau fenomena yang sedang dipelajari, yang memungkinkan mendapatkan gambaran umum fenomena yang ditemukan tersebut dapat dijadikan sebagai sumber data.

Observasi dapat dilakukan dengan dua hal yakni secara langsung ataupun tidak langsung, dengan catatan ketika dilapangan mau mengambil peran apa tidak. Sedangkan observasi yang dilakukan oleh penulis merupakan observasi partisipan pasif yang mana dalam metode ini pengumpulan data tidak ikut serta langsung ataupun masuk kedalam

kehidupan masyarakat, namun penulis tetap harus berada dalam standart pengamatan yaitu dituntut tetap aktif, konributi, dan rahasia. Dalam metode observasi ini penulis terjun langsung kelokasi untuk mencari tau pelaksanaan pelayanan administrasi desan oleh aparatur desa Di Desa Pangereman.

2. Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan informasi untuk kepentingan penelitian melalui Tanya jawab pada saat pertemuan antara antara penanya atau pewawancara dengan responden/narasumber melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan sebelumnya sesuai pedoman wawancara.⁴⁷ Melalui wawancara penulis akan menemukan apa saja hasil yang lebih dalam tentang partisipan yang memberikan pendapatnya tentang situasi dan kondisi yang tidak dapat di temukan melalui observasi.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara bebas terpimpin, yaitu penulis terlebih dahulu menyiapkan apa saja yang akan menjadi pertanyaan sesuai dengan kebutuhan informasi. Sehingga nantinya informan dapat memberikan jawaban sesuai dengan harapan penulis. wawancara dilaksanakan dengan dengan menemui informan terkait dan langsung memberikan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sesuai dengan permasalahan yang ada dalam judul ini.

⁴⁷ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, 194.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan guna mencari informasi dengan cara mengkaji dokumen-dokumen penunjang yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dengan teknik ini data akan dikumpulkan dari informan tetapi dari berbagai sumber tertulis, seperti dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah, laporan, dan catatan lainnya. Dalam penelitian ini yang paling utama ialah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan juga sejauh mana pelaksanaan pelayanan administrasi desa oleh aparatur desa yang tidak memiliki kantor desa di Desa Pangereman Kecamatan Ketapang Kabupaten Sampang.

E. Analisis Data

Analisis data adalah suatu tahapan untuk menyederhanakan data ke dalam suatu gambaran yang lebih sederhana dan ditafsirkan. Analisis data dilakukan untuk menjelaskan seluruh bentuk data yang telah diperoleh pada saat terjun ke lapangan untuk mempermudah pemahaman sehingga nanti gampang dalam membuat kesimpulan. Untuk informasi yang telah diperoleh oleh penulis ini langsung bisa dikembangkan dalam bentuk data yang bisa berlanjut dalam mengembangkan teori ataupun temuan berikutnya.

Analisis data dalam penelitian ini merupakan pemikiran dari Miles dan Huberman yang terdapat dalam buku Sugiyono yang telah dijabarkan bahwa analisis data dilakukan dengan teknik atau cara yang berkelanjutan serta harus berkesinambungan. Setelah itu informasi yang diperoleh bisa selesai dengan

hasil data yang didapatkan secara keseluruhan.⁴⁸ Ada empat langkah dalam metode analisa ini yang terdiri dari:

1. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data diperlukan standar operasional yang runtut sehingga data yang didapatkan bisa sesuai dengan harapan penulis. dalam proses ini penulis berupaya bertatap muka langsung dengan aparatur desa pangereman untuk mencari tau tentang pelaksanaan pelayanan administrasi aparatur desa di desa pangereman, setelah itu penulis mencoba bertemu pihak lain yang tujuannya untuk mencari informasi sesuai dengan judul penulis. Kemudian penulis mencatat informasi penting apa saja pada saat prosesi wawancara dan penulis juga mekukan observasi yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Dilainn sisi, penulis juga harus memperoleh semua rujukan literatur sebagai data penunjang dari penelitian penulis.

2. Kondensasi data

Dengan langkah ini penulis harus membuat rangkuman dan mengklasifikasikan data yang dirasa penting untuk diaplikasikan selanjutnya data-data diatas harus menjadi topik dan bentuk yang menyelaraskan dengan data hasil temuan dilapangan yang di dapatkan oleh penulis. melalui tahap ini penulis bisa mendapatkan data yang lebih kongkrit dan mempermudah pemahaman untuk melanjutkan ketahap selanjutnya.

Berdasarkan pendapat Miles dan Huberman pada tahap ini penulis harus mampu menyeleksi data dengan data apa saja yang lebih penting

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R And D*. (Bandung: Alfabeta, 2010).

posisinya. Selanjutnya penulis harus mencari tau kesinambungan antar data yang diperoleh dan apakah data tersebut telah sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis untuk selanjutnya bisa dianalisa lebih lanjut.

Langkah berikutnya data digabungkan dan dicocokkan dengan fokus penelitian penulis. Dalam tahapan ini penulis harus membatasi data sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Kemudian data dijelaskan dan dibentuk lebih sederhana dengan cara abstraksi. Abstraksi merupakan suatu proses untuk menggabungkan hasil temuan data sesuai dengan hasil wawancara yang harus sesuai dengan fokus penelitian.

Setelah data terhimpun, penulis dapat mengevaluasi data apa saja yang kurang relevan baik kualitas maupun kesesuaian data. Dan jika data yang telah dikumpulkan dirasa sudah relevan maka data tersebut sudah selayaknya menjadi jawaban terkait anomali penelitian.

Hasil data yang sudah melewati beberapa teknik diatas maka selanjutnya juga harus dibuat lebih sederhana dengan cara apapun itu. Seperti penyaringan data, mendeskripsikan data, maupun dalam bentuk yang lebih umum.

3. penyajian data

dalam penyajian data mempunyai makna yakni mengumpulkan segala data yang telah dibuat sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Selanjutnya data yang sudah terhimpun tentang penelitian, penulis harus mampu membuat hasil pengamatan ataupun wawancara dengan menggabungkan data dalam bentuk data yang lebih rinci dan jelas.

Sesuai dengan pandangan miles dan huberman yang sering dijadikan acuan dalam proses penyajian data yakni naskah yang sifatnya menguraikan ataupun menjelaskan keseluruhan data. melalui tahapan ini akan memudahkan penulis untuk membaca situasi yang selanjutnya akan memuat cara dalam penelitian yang telah diuraikan.

4. Penarikan Kesimpulan

Miles dan Huberman berpendapat bahwa adanya kesimpulan yang bersifat sementara bisa berubah apabila data yang sebelumnya belum bisa dikatakan valid kebenarannya, akan tetapi dalam tahap ini biasanya penulis telah menemukan pandangan umum terkait penelitian yang dilakukan. Maka pada tahap ini setelah melakukan penyajian data, penulis melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan informasi yang didapatkan dari berbagai narasumber melalui tahapan pada analisis data

F. Keabsahan Data

Keabsahan data diperoleh melalui proses pemeriksaan dan verifikasi dengan membandingkan data yang ada dengan sumber lainnya. Dengan kata lain, keabsahan data penting guna memastikan bahwa informasi yang diteliti adalah akurat, sehingga data yang diperoleh peneliti dapat diterima dan dipertanggung jawabkan.⁴⁹ Oleh sebab itu penting untuk memeriksa keabsahan datanya dengan tujuan untuk menunjukkan bahwasanya apa yang penulis teliti yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan yang terjadi dipangan.

⁴⁹ Nur Sholikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Pasuruan: Cv Qiara Media, 2019), 126.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Keikutsertaan peneliti

Keikutsertaan peneliti untuk turun langsung kelapangan bisa membuat banyak pengalaman sekaligus belajar dan tahu bagaimana pelayanan aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi desa. Dalam mengaktualisasikan asas rekognisi dan subsidiaritas dalam wewenang dan aturan-aturan pelayanan publik terutama di desa pangereman kecamatan ketapang kabupaten sampan. Dalam teknik ini nantinya dapat menguji kebenaran informasi yang didapatkan dari informan terkait apakah benar atau tidak. Maka dari itu, teknik ini juga bisa dapat membuat kavalidan terhadap data yang dikumpulkan.

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik untuk memeriksa kebenaran data dengan menggunakan sesuatu yang lain. Selain itu data tersebut dimaksudkan untuk memprevikasi atau membandingkan data tertentu.

Dalam penelitiann ini, triangulasi yang digunakan triangulasi dengan sumber yaitu mencocokkan dan memeriksa tentang kebenaran suatu informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dalam metode kualitatif yakni penulis menguji data yang diperoleh dari steakholder terkait. Dari beberapa sumber tersebut akan menganalisa dan dibedakan terkait informasi yang didapatkan lalu dispesifikan dari beberapa sumber tersebut.

Kemudian dalam penelitian ini juga menggunakan triangulasi teknik dimana suatu teknik yang digunakan untuk menguji sebuah kredibilitas data

dilakukan dengan cara pengecekan kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

G. Tahap-tahap penelitian

Dalam melaksanakan penelitian terdapat beberapa tahapan penelitian sebagai penunjang untuk memperoleh hasil yang maksimal diantaranya yaitu:

1. Menyusun judul penelitian
2. Mengatasi masalah mendasar yang memerlukan penelitian ini.
3. Membuat pertanyaan penelitian untuk diselidiki.
4. Menetapkan tujuan penelitian.
5. Menguraikan signifikansi dan kontribusi penelitian.
6. Menguraikan definisi istilah kunci penelitian.
7. Membangun kerangka teoritis untuk mendukung penelitian.
8. Merinci metodologi penelitian yang digunakan.
9. Mempresentasikan temuan yang diperoleh dari penelitian.
10. Menarik kesimpulan dari penelitian yang digunakan.
11. Mengajukan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian.⁵⁰

⁵⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986), 12.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran obyek penelitian

1. Potensi Desa Pangereman

Desa Pangereman merupakan desa yang secara administratif berada dibawah pemerintahan Kecamatan Ketapang. Secara keseluruhan Desa Pangereman terletak 70 KM sebelah timur laut pusat pemerintahan Kabupaten Sampang. Desa ini berbatasan langsung dengan Desa Karang Anyar di bagian Selatan, di bagian barat berbatasan dengan Desa Bira Barat lalu disebelah timur berbatasan dengan Bira Tengah sedangkan disebelah utara berbatasan dengan Pantai Pantura Madura.

Secara potensi Desa Pangereman setidaknya memiliki dua faktor pendukung dalam menjaga kesejahteraan desa, yang pertama sumber daya alam seperti adanya sumber mata air bersih yang melimpah dari aliran Sungai-sungai serta sumur yang ada, konstruk tanah yang subur serta lahan-lahan pertanian yang terhampar luas serta yang kedua adanya sumber daya manusia yang ada. Hampir setiap daerah memiliki kemampuan yang berasal dari kedua faktor diatas sehingga dapat berkembang secara beriringan dengan tuntutan zaman. Maka penulis menyimpulkan bahwa ketersediaan sumberdaya alam serta kemapanan sumber daya manusia dapat menjadi faktor pendukung kemajuan suatu wilayah atau daerah.

2. Sejarah Singkat Desa Pangereman

Secara historis penamaan desa pangereman belum memiliki sumber autentik yang menunjukkan secara pasti tentang penyebutan desa tersebut. Namun berdasarkan hasil penelitian mengenai asal usul nama desa ini ada beberapa keterangan dari beberapa Masyarakat desa yang menyatakan bahwa nama Desa Pangereman merujuk terhadap era kolonoial, desa tersebut menjadi tempat persembunyian para pejuang madura dari kejaran penjajah kala itu, maka dari situlah akhirnya dinamai Desa Pangereman yang dalam bahasa madura berarti “pangitekan/persembunyian”.

Pada saat ini Luas wilayah desa pangereman sekitar 1.327.537.000 hektar. Desa pangereman terdiri dari 9 dusun yakni Dusun Kendung Timur, Kendung Barat, Berguh, Padengdeng, Berumbung Timur, Berumbung Barat, Jurgang, Nung Lajar, Panubun. Tipologi desa ini mayoritas persawahan serta pemukiman Masyarakat.

Desa Pangereman berpenduduk 6.150 jiwa, terdiri dari 3.153 laki-laki dan 2.297 jiwa Perempuan.

3. Demografi Desa Pangereman

a) Tingkat Pendidikan

Tabel 4.1
Tingkatan Pendidikan

Pendidikan	Pria	Wanita	Total
SD/ sederajat	2.035	473	2.108
SMP/ sederajat	1.525	155	1.680
Sarjana-1	120	25	145
Sarjana-2	4	0	4
Sarjana-3	1	-	1

Jumlah Total (Orang)	3.685	653	3.938
----------------------	-------	-----	-------

Sumber: RKPDes pangereman

Tabel 4.2
Jenis Gedung Pendidikan

Jenis Gedung	Sewa	Milik Sendiri	Jumlah
Gedung Kampus pTS	0	1	1
Gedung SMA/ sederajat	0	3	3
Gedung SMP/ sederajat	0	4	4
Gedung SD/ sederajat	0	6	6
Gedung TK	0	8	8
Lembaga Pendidikan Agama	0	7	7
Jumlah Total (Gedung)	0	29	29

Sumber: RKPDes pangereman

b) Mata pencarian penduduk Desa Pangereman

Tabel 4.3
Mata Pencarian atau Pekerjaan Penduduk Desa pangereman

Pekerjaan	Pria	Wanita	Total
Petani	637	301	838
Buruh Tani	120	67	187
Buruh Migran	170	113	283
Pegawai Negeri Sipil	54	3	57
Pengrajin	15	-	15
Pedagang barang kelontong	16	9	25
Montir	3	0	3
Ahli Pengobatan tradisional	5	0	5
Pengusaha kecil, menengah dan besar	8	1	9
Pedagang Keliling	2	11	13
Pembantu rumah tangga	-	13	13
Dukun Tradisional	2	2	4

Karyawan Perusahaan Swasta	8	2	10
Karyawan Perusahaan Pemerintah	4	0	4
Karyawan Honorer	60	21	81
Jumlah Total (Orang)	1.174	543	1.717

Sumber: RKPDes pangereman

c) Kesehatan

Puskesmas Pembantu	: 0
Klinik desa	: 1
Apotik	: 1
Posyandu	: 2
Penjual obat	: 0
Balai Pengobatan Masyarakat	: 2
Rumah Bersalin	: 1

d) Keagamaan

1) data dan tempat ibadah Masyarakat desa pangereman

Masjid : 13

Langgar/Surau/Mushola : 80

Gereja Kristen Protestan : 0

Gereja Katholik : 0

Pura : 0

2) Data Keagamaan Masyarakat Desa Pangereman

Islam : 6.150 Orang

Budha : 0

Hindu	: 0
Kristen	: 0
Katolik	: 0
Konghucu	: 0

e) Struktur Pemerintahan Desa Pangereman

Tabel 4.4
jajaran pemerintah desa pangereman

No	Nama	Jabatan
1.	Bambang Haryadi	Kepala Desa
2.	Abdul Kholiq	Sekretaris Desa
3.	Abdul Muiz	Kepala Dusun Jurgang
4.	Latif	Kepala Dusun Berguh
5.	Sabari	Kepala Dusun Padengdeng
6.	Ahmad Tohari	Kepala Dusun Panubun
7.	Sanusi	Kepala Dusun Kendung Timur
8.	Rosadi	Kepala Dusun Kendung Barat
9.	Samanhuri	Kepala Dusun Berumbung Barat
10.	Tosan	Kepala Dusun Berumbung Timur
11	Ahmadi	Kepala Dusun Nung Lajer

B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam pemaparan data dan analisis akan menguraikan hasil penelitian yang telah diteliti. Dengan ini akan menguraikan Teknik yang digunakan seperti hasil wawancara oleh informan dan observasi untuk mevalidasi data yang diperoleh dalam penelitian.

1. Bentuk dan Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Desa Yang Tidak Memiliki Kantor Desa Menurut UU No. 25 Tahun 2009

Pelayanan dapat dimaknai sebagai upaya dalam menyiapkan kebutuhan setiap orang. Setiap orang memiliki fungsi yang berbeda dalam melayani seseorang menurut kemampuannya.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang bertanggung jawab penuh sebagai Pelaksana pelayanan administrasi meliputi segenap aparatur desa mulai dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Dan Kepala Dusun. Dalam memberikan pelayanan tentu perlu adanya tolak ukur yang pas guna menakar ke efektifan suatu pemberian pelayanan publik berupa pelayanan administrasi terhadap masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka pelaksana harus mengetahui serta mehami keinginan masyarakat berkaitan dengan standar pelayanan sesuai aturan yang termaktub dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sekurang kurangnya meliputi; dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedural, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan.⁵¹

Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan pelayanan aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi penulis ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi desa yang ada di Desa Pangereman ini supaya tau seberapa penting objek yang diteliti oleh penulis.

Penulis mencoba menanyakan kepada segenap Aparatur Desa, khususnya Kepala Desa Pengereman yaitu bapak Bambang Haryadi, dia menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi desa merupakan pelayanan yang penting dan harus ada dalam pemerintahan desa:

⁵¹ Setneg RI, UU No.25 tahun 2009.pasal 21

Saya rasa pemberian pelayanan administrasi merupakan tugas yang sangat penting sejak adanya Aturan Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan pelayanan administrasi sebagai upaya pemerintah dalam melayani administrasi kependudukan serta keperluan pencatatan lainnya, hal ini juga ditindak lanjuti dengan Aturan tentang Desa Tahun 2014 yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi desa meliputi kegiatan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dengan memanfaatkan kemampuan aparata desa.⁵²

Dia juga menyatakan bahwasanya dalam memberikan pelayanan publik perlu adanya standart pelayanan:

“Sebagai Kepala Desa yang menjadi pemangku kebijakan tertinggi di tatanan pemerintahan desa sekaligus bagian dari pelaksana pelayanan tentu kami memiliki tolak ukur atau standart dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat hal tersebut tidak lain agar pelayanan yang kami berikan bisa lebih efektif dan tidak menyahi aturan yang telah ditetapkan.”⁵³

Untuk standar pelaksanaan pelayanan administrasi desa aparatur desa di Desa Pangereman Kecamatan Ketapang Kabupaten Sampang, penulis mencoba Menyusun komponen standar pelayanan publik yang termaktub dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diantaranya:

⁵² Bambang haryadi, diwawancara oleh penulis, pangereman, 23 september 2024.

⁵³ Bambang haryadi, diwawancara oleh penulis, pangereman, 23 september 2024.

a. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam pelayanan publik merupakan hal yang berfungsi untuk memberikan Batasan yang jelas serta kuat bagi pelaksanaan layanan publik seperti pelayanan administrasi desa. Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa aparatur desa pangereman memiliki dasar hukum yang jelas dalam menjalankan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Hal tersebut sebagaimana ditegaskan langsung oleh Klebun atau Kepala Desa Pangereman dalam wawancara yang mengatakan:

“Kami sebagai pelaksana pelayanan sangat hati-hati serta tegas Dalam memberikan pelayanan publik terutama bentuk pelayanan administrasi terhadap masyarakat. bagi kami memperhatikan dasar hukum dalam pelayanan juga termasuk dalam implementasi asas akuntabilitas. Utama bagi, kami tidak ada cara yang paling ampuh dalam mewujudkan pelayanan yang baik tanpa berpijak terhadap aturan yang telah di tetapkan sebagaimana yang telah termaktub dalam Pasal-Pasal Aturan Nomor 25 Tahun 2009.”⁵⁴

senada dengan hasil wawancara dengan Kepala Desa Pangereman juga diperkuat oleh Sekretaris Desa Pangereman Abdul Kholiq yang menyampaikan Ketika diwawancarai oleh peneliti:

“Berbicara landasan hukum dalam pelaksanaan pelayanan, saya rasa kami sudah memperhatikan hal tersebut, secara logika saja mas, kan tidak mungkin kita menerapkan asas-asas serta prinsip pelayanan publik tanpa kita tahu nih dasar hukumnya. kan seperti itu”.⁵⁵

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat Aparatur Desa

⁵⁴ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024

⁵⁵ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024

Pangereman telah sesuai dengan apa yang termaktub dalam standar pelayanan publik yaitu memiliki dan mengacu terhadap aturan yang sesuai yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

b. Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan ketentuan atau syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon dalam proses pengurusan suatu jenis layanan publik baik yang bersifat teknis maupun administratif. Persyaratan ini bertujuan untuk menjamin bahwa pelayanan diberikan kepada pihak yang berhak dan layak, Menjadi dasar hukum dan prosedural dalam penyusunan dokumen atau tindakan layanan serta Meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam pelayanan publik. Tentang persyaratan dalam pengurusan administrasi bapak Abdul Kholiq mengatakan:

“Dalam hal persyaratan pelayanan administrasi yang di berikan terhadap masyarakat baik yang sifatnya teknis ataupun administratif kami selalu menyampaikan secara sederhana diawal pelayanan. Tentu tujuannya agar lebih memudahkan masyarakat dalam memahami serta menyiapkan persyaratan-persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan tersebut”⁵⁶

dia juga menambahkan:

“Kebanyakan masyarakat Desa Pangereman mengurus administrasi dalam hal pembuatan KTP, pengurusan sertifikat tanah dan akta kelahiran, dan keterangan pembuatan paspor”⁵⁷

Senada dengan yang disampaikan Abdul Kholiq, Bambang Haryadi selaku Kepala Desa Pangereman menyampaikan bahwa:

⁵⁶ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024

⁵⁷ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024

”Kami sebagai aparatur desa sekaligus pelayana masyarakat selalu berusaha meningkatkan pelayanan termasuk dalam penyampaian dan pemberian persyaratan pelayan administrasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak kebingungan terkait persyaratan apa saja yang harus dibawa dan dibutuhkan Ketika mengurus persoalan administrasi di desa”⁵⁸

Sahri juga menyatakan bahwa

“Selama saya mengurus persoalan administrasi ke pihak desa alhamdulillah memang tidak pernah merasa kesulitan karena aparatur desa khususnya sekdes menyampaikan kepada kami terkait persyaratan-persyaratan yang harus disiapkan seperti kartu keluarga dan KTP serta yang lainnya sebelum kami kesana”⁵⁹

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa persyaratan pengurusan administrasi Di Desa Pangereman disampaikan secara mudah kepada masyarakat oleh Sekretaris Desa sebelum memberikan pelayanan, hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami serta menyiapkan segala persyaratan keperluan yang akan diurus.

c. Sistem, Mekanisme dan Prosedural Pelayanan Publik

pelayanan administrasi desa merupakan upaya pemerintah desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus administrasi, seperti kependudukan, kartu keluarga (KK), KTP dan akta. Guna mencapai proses pelayanan administrasi yang optimal perlu adanya penetapan sistematika, mekanisme serta prosedural yang bertujuan mengarahkan dan mempermudah terhadap masyarakat. diantara tata cara pengurusan administrasi masyarakat Pangereman ialah dengan datang

⁵⁸ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

⁵⁹ Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

langsung kerumah kepala desa dan mengutarakan tujuannya, kemudian diminta untuk menunggu sekretaris desa datang guna melengkapi syarat-syarat yang harus di isi lalu diarahkan lagi terhadap kepala desa untuk meminta tanda tangan pengesahan.

Pengamatan peneliti diatas sejalan dengan pendapat Kepala Desa

Pangereman yang menyatakan bahwa:

“Mengenai sistem serta proposedural pelayanan administrasi di desa pangereman memang selama ini terpusat di rumahnya Kepala Desa, seperti pengurusan KTP, KK dan surat-surat lainnya. Menurut saya model pelayanan semacam ini juga lebih humanis karena kami melayani selama 24 nonstop mas, bahkan bila tanggal merah pun kami tetap terbuka melayani kebutuhan masyarakat.”⁶⁰

Dari pernyataan Kepala Desa diperkuat juga oleh Sekretaris Desa

Pangereman yang menyampaikan:

“Mengenai pelayanan administrasi desa terhadap masyarakat memang terpusat Dirumah Kepala Desa dan saya sebagai sekdes yang rumahnya berbeda dengan rumah kades biasanya dihubungi oleh pak kepala desa atau biasanya juga langsung oleh masyarakat terkait untuk datang kerumahnya Kepala Desa.”⁶¹

Sahri sebagai masyarakat desa pangereman yang pernah mengurus persoalan administrasi mengatakan bahwa:

“Memang benar dalam pengurusan administrasi bisa langsung kerumahnyan Kepala Desa, biasanya nanti menemui pak kades terlebih dahulu baru dipanggilkan pak sekdes. Namun dia juga menambahkan tidak jarang kepala desa pergi keluar kota yang akhirnya membuat masyarakat harus datang ke esokan harinya lagi untuk mengurus administrasi tersebut”⁶²

⁶⁰ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

⁶¹ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024

⁶² Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan administrasi Aparatur Desa Pangereman memiliki sistem yang sudah baku, yaitu terpusat Di Rumah Kepala Desa atau dengan mengarahkan masyarakat Ke Rumah Kepala Desa lalu menunggu sekdes datang untuk pengurusan berkas, kemudian menemui Kepala Desa untuk meminta tanda tangan pengesahan. Namun yang menjadi catatan kekurangan dalam sistem serta prosedur ini ialah sering tidak bisa ditemuinya kepala desa dirumahnya Ketika mengurus administrasi desa karena Kepala Desa sering keluar dengan alasan urusan pribadi.

d. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian merupakan waktu yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk menyelesaikan suatu pelayanan terhadap masyarakat. standar ini amat penting supaya masyarakat mendapatkan pelayanan secara efisien.

Tentang jangka waktu penyelesaian, berdasarkan Bambang Hariyadi sebagai Kepala Desa menyatakan”

“Untuk proses pengurusan administrasi tidak tentu selesainya, namun saya selalu berusaha agar dalam waktu pelayanan ini berjalan secara efisien, minimal selesai dalam satu hari tapi kadang juga tidak sampai. Karena meskipun kebetulan saya lagi berhalangan keluar, selalu ada perwakilan lain dirumah agar masyarakat tidak bolak balik dan lama menunggu”⁶³

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Sekretaris Desa Abdul Kholik yang menyatakan bahwa:

⁶³ Bambang Hariyadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024

“Pelayanan administrasi disini cukup mudah dan cepat mas, jadi kalau kepala desa berhalangan biasanya menghubungi saya dan aparaturnya desa yang lain untuk standby di rumah Kepala Desa guna melayani urusan administrasi masyarakat”⁶⁴

Hal senada juga di sampaikan Sahri salah satu masyarakat Desa Pangereman, menurutnya:

“Proses pengurusan administrasi di Desa Pangereman ini mudah dan tidak berbelit, yah meskipun tidak tentu selesai satu hari tapi paling lambat besoknya sudah selesai”⁶⁵

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa jangka waktu penyelesaian pengurusan administrasi Di Desa Pangereman diberikan secara mudah dan cepat, aparaturnya desa mengupayakan agar pelayanan yang diberikan bisa selesai dalam satu hari.

e. Biaya/ Tarif

Biaya atau tarif yang dimaksudkan dalam standar pelayanan publik adalah suatu biaya yang dikenakan kepada masyarakat selaku penerima layanan untuk mendapatkan layanan dari pemerintah, untuk besarnya berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat dan atau disesuaikan berdasarkan Undang-Undang.

Tentang tarif/biaya dalam pengurusan administrasi bapak Bambang Haryadi mengatakan:

“Untuk pelayanan administrasi di Desa Pangereman diberikan secara mudah dan gratis, tujuan kami jelas agar tidak menyulitkan masyarakat. Namun meskipun begitu, terkadang ada sebagian masyarakat yang memberikan ongkos atau biaya pengurusan administrasi, seperti urusan pembuatan KTP, KK, dan kartu lainnya kepada kami.”⁶⁶

⁶⁴ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024

⁶⁵ Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

⁶⁶ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

Senada dengan pernyataan Kepala Desa, Abdul Kholiq selaku Sekretaris Desa juga menyatakan hal serupa:

“Memang betul, dalam pengurusan administrasi desa seperti urusan pembuatan KTP, KK, dan surat keterangan lainnya gratis, namun kami juga tidak menolak bila ada masyarakat yang memberikan uang tambahan dalam pengurusan administrasi semacam itu.”⁶⁷

Ach.Zubairi selaku masyarakat menyatakan persoalan biaya/tariff seperti ini:

“Saya malah tidak tahu kalau pengurusan administrasi di desa ini gratis. Di Desa Pangereman masyarakat memang terbiasa memberikan uang pelayanan kepada aparat desa, tujuannya jelas agar dalam kepengurusan bisa dipercepat dan dipermudah, yah bisa dianggap pelicin gitu lah mas”.⁶⁸

Dari hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa biaya/tarif dalam pelayanan administrasi di Desa Pangereman diberikan secara mudah dan gratis, namun dilapangan Apartur Desa juga menerima dan tidak menolak pemberian uang tambahan pengurusan administrasi dari masyarakat.

f. Produk Pelayanan

salah satu setandar pelayanan publik ialah produk pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan berdasarkan aturan.

Pendapat dari Bambang Haryadi selaku Kepala Desa Pangereman terkait dengan produk pelayanan ialah:

⁶⁷ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

⁶⁸ Ach. Zubairi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

“Berbicara tentang bentuk atau produk pelayanan yang kami berikan ini kan umum ya. Di wilayah Kesehatan misalnya, kami adakan kegiatan bulanan kunjungan dari Posyandu Ke Dusun-Dusun Yang Ada di Desa Pangereman. Terus kami juga rutin menyaurkan bantuan beras, BLT dan bantuan sosial lainnya terhadap masyarakat yang sudah ada dalam data setiap bulannya langsung ke rumah Kepala Desa”⁶⁹

Pernyataan dari Kepala Desa juga dikuatkan oleh Abdul Kholik

Selaku Sekretaris Desa yang menyatakan:

“Berbicara tentang produk pelayanan desa, saya sebagai sekretaris desa yang sering bersinggungan dengan keperluan masyarakat khususnya administrasi kependudukan memang mengutamakan kemudahan, kecepatan serta ketepatan dalam memberikan pelayanan, seperti pembuatan KTP, perubaha KK, penerbitan surat keterangan tidak mampu dan masih banyak lainnya.”⁷⁰

Hal senada juga disampikan Ahmad Tohari selaku Ketua Dusun

Panubun yang menyatakan:

“Memang betul disini untuk pelayanan terhadap masyarakat sudah cukup baik, seperti pengalokasian beras bantuan setiap bulan yang diberikan terhadap masyarakat biasanya dari Pemerintah Desa akan menghubungi setiap kepala dusun untuk menjemput ke rumah kepala desa lalu di bagikan kesitiap dusun yang ada di Desa Pangereman”⁷¹

Ach Sahri selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Iya memang kalau berbicara tentang bantuan seperti beras dan BLT serta pengurusan surat-surat disini mudah dan gampang. Namun kurangnya disini itu seperti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh pemerintah desa aitu mas. Akhirnya banyak dari masyarakat yang memutuskan merantau karena merasa tidak punya kemampuan lebih”⁷²

Dari hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan bahwa produk pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa meliputi

⁶⁹ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

⁷⁰ Abdul Kholik, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

⁷¹ Ahmad Tohari, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 27 September 2024.

⁷² Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

administrasi kependudukan, penyaluran bantuan beras serta BLT. namun dilapangan juga ditemukan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait tidak adanya pelatihan-pelatihan dari pemerintah Desa terhadap masyarakat.

g. Sarana dan Prasarana

sarana dan prasarana dalam standar pelayanan publik merupakan segala fasilitas dan infrastruktur yang dibutuhkan guna menunjang pelayanan terhadap masyarakat, agar pelaksanaan dapat diberikan secara efektif, efisien dan berkualitas.

Bambang Haryadi selaku Kepala Desa pangereman menyatakan:

“Untuk sarana dan prasarana alhamdulillah Di Desa Pangereman sudah cukup memadai. Disini kami sudah memiliki sistem informasi yang cukup lengkap seperti seperangkat computer, free wifi, satu kendaraan berupa mobil siaga untuk kebutuhan masyarakat yang bersifat mendesak serta beberapa akses jalan tembusan di desa yang sudah di aspal”⁷³

Beliau juga menambahkan begini:

“Untuk sarana dan prasarana berupa Balai Desa, kami sudah mengupayakan sejak dulu bahkan sejak awal priode namun hingga saat ini memang belum ada jawaban dari pihak pemerintahan daerah”⁷⁴

Senada dengan pernyataan Kepala Desa menurut Abdul Kholik sebagai Sekretaris Desa Pangereman seperti ini:

“Memang untuk sarana dan prasarana penunjang pelayanan administrasi dan prasarana yang lain saya rasa Desa Pangereman sudah cukup memadai, namun mungkin memang begini mas, yang menjadi PR utama dalah keberadaan Kantor Desa Permanen, karena bagaimanapun saya berharap di desa

⁷³ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman 23 September 2024.

⁷⁴ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

pengereman nantinya memiliki pusat pemerintahan desa sebagaimana Desa-Desa yang lain”⁷⁵

Sahri selaku warga Desa Pangereman mengungkapkan begini:

“Sebetulnya eman si mas, pelayanan yang diberikan selama ini oleh pemerintah desa sudah cukup baik, akses jalan di Desa kami juga sudah mulus, namun kami tidak memiliki Kantor Desa tetap sebagai mana desa sebelah. Padahal kan kami juga ingin punya fasilitas penunjang seperti Balai Desa agar kami bisa terpusat dalam mengurus keperluan ke desa sebagaimana mestinya”⁷⁶

Ach Zubairi yang juga warga Pangereman menambahkan begini:

“Terkadang saya pribadi iri mas pada desa yang lain karena fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia lebih lengkap dari desa sini”⁷⁷

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan di Desa Pangereman diantaranya perangkat computer, free wifi di lingkungan Rumah Kepala Desa, mobil siaga, dan pengaspalan jalan tembusan desa. Namun yang masih jadi keluhan baik dari Aparatur Desa dan masyarakat adanya beberapa fasilitas sarana dan prasarana yang belum memadai khususnya ketiadaan Balai Desa tetap sebagai pusat administrasi.

h. Kompetensi Pelaksana

kompetensi pelaksana dalam standar pelayanan publik mengacu terhadap kemampuan, sikap serta keterampilan yang dimiliki oleh pemerintah desa yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

⁷⁵ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

⁷⁶ Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

⁷⁷ Ach. Zubairi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

tentu kompetensi ini sangat penting untuk menjamin serta sebagai barometer kualitas pelayanan yang diberikannya terhadap masyarakat.

Tentang kompetensi pelaksana Bambang Haryadi selaku Kepala Desa Pangereman, menyampaikan:

“Selama priode saya ini sejak awal menjabat hingga sekarang memang yang saya utamakan Ketika memilih pemerintah desa itu dilihat dari beberapa aspek, yang pertama pengetahuannya, sehingga saya tahu kira-kira apakah dia mampu bila diberikan tugas pelayanan tertentu atau tidak. Yang kedua, sikap. Bagi saya sikap itu tak kalah penting dari pada aspek yang pertama mengingat ini kan madura dimana mayoritas masyarakatnya mengutamakan akhlakul karimah”⁷⁸

Senada dengan Kepala Desa, Abdul Kholiq selaku Sekretaris Desa Pangereman mengatakan hal yang hampir sama:

“Menurut pandangan saya untuk kapasitas seperti Pendidikan dan sikap dari Aparatur Desa itu sangat penting guna terselenggaranya pelayanan yang prima terhadap masyarakat. dan memang kedua hal tadi menjadi komitmen Bersama yang selalu dijaga selama ini oleh seluruh Aparatur Desa di Pangereman ini”⁷⁹

Namun pernyataan dari Kepala Desa dan Sekretaris Desa Pangereman bersebrangan dengan pernyataan Ach. Zubairi salah satu warga Pangereman yang mengatakan begini:

“Saya tahu aparatur pemerintah yang ada saat ini selain karena mereka meiliki sikap yang pandai dan dituakan di kampung alasan mereka dipilih tidak lain karena kemarin pas pilkades mereka menjadi timses yang menang yaitu kades yang sekarang. Dan itu sudah menjadi rahasia umum di Desa ini, gampangnya balas budi gitu mas”⁸⁰.

Sahri salah satu warga Pangereman hal yang serupa dengan Ach.

Zubairi begini:

⁷⁸ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 Sseptember 2024.

⁷⁹ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

⁸⁰ Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

“Iya saya akui mereka yang dipilih sebagai aparat pemerintah desa memiliki pengaruh di kampung dan dusun masing-masing. tapi sebetulnya alasan kuat mereka dijadikan aparat pemerintah desa karena menjadi tim penyokong kemenangan/timses pas pilkades kemarin”⁸¹

Dia juga menambahkan, begini:

“Kalau memang mengutamakan yang pintar, muda dan baik pula loh mas tidak sedikit yang telah lulus sarjana, namun mereka tidak dimasukan dalam jajaran pemerintahan Desa”⁸²

Dari wawancara diatas diketahui bahwa pernyataan Kepala Desa tentang kompetensi pelayanan bersebrangan dengan pernyataan masyarakat di lapangan. Untuk kompetensi pelaksana dilihat dari beberapa aspek dan sesuai standar pelayanan, yaitu kemampuan dan sikap. namun dalam pelaksanaannya tidak sedikit yang dipilih menjadi pemerintah Desa merupakan tim penyokong atau tim sukses ketika pilkades tahun lalu.

i. Pengawasan Internal

Pemerintahan desa merupakan ujung tombak dalam pelayanan publik dan pembangunan yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat, Pengawasan desa menjadi merupakan hal yang sangat penting guna mencegah penyalahgunaan wewenang serta memastikan bahwa setiap kebijakan, program dan anggaran yang dikelola desa benar-benar berpihak kepada kepentingan masyarakat. Terkait dengan pengawasan internal Bambang Haryadi selaku Kepala Desa mengungkapkan bahwa:

⁸¹ Ach. Zubairi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

⁸² Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

“Guna mendukung pelayanan yang prima terhadap masyarakat saya sebagai Kepala Desa selalu memantau kinerja para Aparatur Desa khususnya para Kepala Dusun di lapangan terkait program-program desa, misal terkait pendataan penduduk, pemberian bantuan serta kebutuhan umum masyarakat”⁸³

Senada dengan itu hal tersebut Abdul Kholik selaku Sekretaris Desa menyampaikan:

“Memang betul ntuk pengawasan internal terhadap Aparatur Desa di Desa Pangereman dilakukan oleh Kepala Desa di bantu oleh saya sebagai Sekretaris Desa karena memang disini tidak ada BPD nya. biasanya kami langsung menanyakan Ketika rapat dengan para Aparatur Desa atau bila bersifat mendesak kami melakukannya secara langsung waktu tersebut dengan memanggil apatur terkait. Tentu itu semata-mata untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat.”⁸⁴

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan pengawasan internal di Desa Pangereman dilakukan langsung oleh Kepala Desa dibantu Sekretaris Desa karena tidak adanya Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Pengawasan dilakukan Ketika rapat dengan para Aparatur Desa atau bila mendesak langsung memanggil langsung aparat terkait.

j. Pengaduan Saran, dan Masukan

pengaduan, saran, dan masukan dalam standar pelayanan publik merupakan aturan yang dibentuk guna melibatkan peran serta masyarakat dalam memberikan aspirasi, saran serta keluhan terkait pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa. Berkenaan dengan pengaduan, saran, dan masukan Bambang Haryadi selaku Kepala Desa Pangereman mengatakan bahwa:

⁸³ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

⁸⁴ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

“Selama ini kami sangat terbuka terhadap terhadap aspirasi, pengaduan hingga kritikan dari masyarakat Pangereman. Biasanya masyarakat datang langsung Ke Rumah Kepala Desa atau bila mendesak langsung menghubungi melalui telepon pada saya mas”⁸⁵

Beliau juga menambahkan begini:

“Biasanya mas, yang dikeluhkan masyarakat sini itu terkait pelayanan yang agak lambat seperti bantuan bulanan dan pengurusan surat-surat kependudukan, dan juga banyak aspirasi yang masuk ke saya terkait perbaikan jalan-jalan desa yang masih rusak”⁸⁶

Abdul Kholiq Selaku Sekretaris Desa mengungkapkan bawa:

“Saya tidak pernah mempersoalkan segala keluhan dan bahkan kritikan dari masyarakat pangreman, karena kalau bagi saya hal tersebut memang penting adanya guna menunjang pelayanan yang prima.

Mayoritas aspirasi yang masuk kesaya berkaitan dengan persoalan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, dan surat rekomendasi dari Desa. Bahkan tidak jarang juga saya dimintai solusi oleh masyarakat sekitar sini terkait permasalahan yang menyangkut pribadi dan keluarga. Yah, bagaimana lagi mas harus selalu siap kalau jadi pemerintah desa di Madura ini”⁸⁷

Senada dengan yang di sampaikan Kepala Desa dan Sekretaris Desa Ahmad Tohari selaku Kepala Dusun Panubun menyatakan:

“Kalau berbicara tentang saran dan keluhan dari masyarakat Kepala Dusun merupakan orang yang dianggap tetua di Dusun tersebut, biasanya keluhan yang masuk ke saya itu terkait dengan bantuan beras, menanyakan tentang layanan Kesehatan dari posyandu ke Dusun. Intinya saya itu penyambung kebijakan desa di tataran Dusun gitu lah mas”⁸⁸

⁸⁵ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

⁸⁶ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

⁸⁷ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

⁸⁸ . Ahmad Tohari, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 27 Eptember 2024.

Ach. Zubairi selaku masyarakat Pangereman menyatakan
begini:

“Alhamdulillah yang saya rasakan selama ini Aparatur Desa sangat sigap dan respionsif terhadap aspirasi dan masukan dari masyarakat, meskipun kami belum punya Balai Desa namun pemerintah tidak sulit untuk ditemui. Biasanya jika saya berhalalangan datang ke Rumah Kepala Desa, saya menitipkan terhadap kepala dusun agar di sampaikan ke pak kades mas”⁸⁹

Sahri sebagai masyarakat juga menyampaikan yang hampir
sama:

“Alhamdulillah sudah cukup baik, tau sendiri kan mas menjadi aparaturnya disini tidak sama seperti di kota-kota. Kalau disini Kepala Desa serta jajarannya tidak ada jam dinas kerja namun 24 jam harus siap melayani masyarakat. jika ada permasalahan mulai dari permasalahan sederhana hingga berat yang dimintai solusi pasti Kepala Desa”⁹⁰

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahawa meskipun tidak ada Balai Desa namun pengaduan, saran, dan masukan di Desa Pangereman terlaksana dengan baik. Mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, Kesehatan dan insfastruktur jalan hingga keluhan masyarakat yang bersifat pribadi.

k. Jumlah Pelaksana

jumlah pelaksana sebagai standar pelayanan merupakan jumlah pegawai ataupun tenaga yang terlibat dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. setiap daerah termasuk Desa memiliki jumlah yang berbeda terkait jumlah pelaksana disesuaikan dengan kebutuhan.

⁸⁹ Ach. Zubairi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024

⁹⁰ Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

jumlah pelaksana penting guna terjaminnya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan efektif.

Pendapat dari Bambang Haryadi selaku Kepala Desa Pangereman terkait dengan jumlah pelaksana dalam pelayanan administrasi ialah:

“Dalam hal jumlah pelaksana pelayanan di Desa Pangereman memang tidak begitu banyak bidang-bidang, karena kami menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di Desa Pangereman. Disini hanya ada Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Dusun/Pamong. Untuk urusan yang lain seperti yang menangani persoalan program pelayanan Kesehatan biasanya saya atau Sekretaris Desa yang menyambungkan terhadap Lembaga seperti Posyandu dan Puskesmas setempat.”⁹¹

Beliau juga menambahkan begini:

“Bagi saya jumlah pelayanan sebegini sudah cukup mas, apalagi disini masyarakat Taunya kan yang paling berperan adalah sosok Kepala Desa Dan Pak Carek/Sekretaris Desa.”⁹²

Pernyataan Kepala Desa diperkuat oleh pernyataan Abdul

Kholiq selaku Sekretaris Desa Pangereman:

“Berbicara jumlah pelaksana pelayanan kan pasti disesuaikan dengan kemampuan serta kebutuhan Desa itu sendiri kan mas, jadi kalau di Desa pangereman sendiri memang tidak begitu banyak pihak atau bidang-bidang pelayanan karena memang kebutuhannya seperti itu. Bahkan kalau tadi mas lihat di Rumah Kepala Desa juga tidak ada papan struktural pemerintahan desa kan.”⁹³

Senada dengan yang dikatakan Kepala Desa Dan Sekretaris Desa Pangereman Ahmad Tohari selaku Kepala Dusun Panubun menyatakan:

⁹¹ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

⁹² Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

⁹³ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

“Yang terpenting bagi masyarakat seperti di Desa ini itu figur kepala desa mas, itu saja. Kalau untuk pelaksana pelayanan yang lain ngikut”⁹⁴

Ach. Zubairi selaku masyarakat Desa Pangereman menyatakan:

“Saya tidak tau pasti berapa jumlah pelaksana pelayanan di Desa Pangereman, setahu saya cuma Pak Klebun/Kepala Desa, Sekretaris Desa karena memang paling sering kelihatan melayani masyarakat di Rumah Kepala Desa, dan Kepala Dusun saya sendiri”⁹⁵

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa jumlah pelaksana pelayanan di Desa Pangereman masih terdiri dari tiga elemen yaitu, Kepala Desa, Sekretaris Desa, Dan Kepala Dusun. Dan untuk pelaksana pelayanan masih terpusat kepada Kepala Desa sebagai pemangku kebijakan tertinggi Di Desa.

L. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan mengacu terhadap komitmen penyelenggara dan pelaksana pelayanan yang berkualitas, konsisten dan sesuai dengan yang menjadi harapan masyarakat. tentu jaminan pelayanan merupakan hal yang penting guna menjamin integritas serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi/lembaga pelayanan.

Berkaitan dengan jaminan pelayanan administrasi di Desa Pangereman Bambang Haryadi selaku Kepala Desa Pangereman menyatakan:

“Seperti yang dikatakan saya sebelum-sebelumnya bahwa meskipun kami tidak memiliki Balai Desa tetap atau dengan kata lain seluruh kegiatan administrasi desa masih terpusat di

⁹⁴ Ahmad Tohari, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 27 September 2024.

⁹⁵ Ach. Zubairi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024

Rumah Kepala Desa namun kami memiliki kebijakan serta komitmen yang jelas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Saya sebagai Kepala Desa berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat yang datang ke Rumah Kepala Desa tidak pulang dengan tangan hampa, selanjutnya saya memiliki prinsip pelayanan yang humanis yaitu menjadikan Rumah Kepala Desa selama 24 jam terbuka lebar untuk kepentingan masyarakat desa, bahkan tanggal merah kami tidak ada hari libur mas. Hal itu semata-mata sebagai jaminan pelaksanaan pelayanan karena bagi kami pelayanan terhadap masyarakat nomer satu maka harus diberikan secara mudah, cepat dan tepat”⁹⁶

Senada dengan pernyataan Kepala Desa, Abduk Kholiq Selaku Sekretaris Desa menyatakan begini:

“Saya rasa untuk jaminan pelayanan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan di Desa Pangereman bisa ditanyakan langsung kepada masyarakat setempat. Karena memang selama ini kami berusaha semaksimal mungkin agar pelayanan yang kami berikan dapat dibeikan secara mudah dan tidak menyulitkan masyarakat. Sebagai contoh dalam pelayanan administrasi kependudukan, pembuatan KTP, KK, dan surat-surat membutuhkan rekomendasi desa kami upayakan selesai dalam satu hari”⁹⁷

Sahri selaku masyarakat desa menyampaikan begini:

“Kalau jaminan pelayanan alhamdulillah di Desa Pangereman sudah cukup baik. Misal, Kepala desa sedang berhalangan keluar pasti ada yang mewakili di Rumah Kepala Desa untuk melayani masyarakat dan untuk waktu pengurusan surat juga tidak lama paling sehari selesai”⁹⁸

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa jaminan pelayanan sebagai barometer kualitas pelayanan di Desa Pangereman diberikan secara 24 jam terhadap keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap desa dan hal tersebut berlaku Ketika hari libur. Selanjutnya dalam rangka jaminan pelayanan terhadap

⁹⁶ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

⁹⁷ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

⁹⁸ Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

masyarakat. Aparatur Desa juga menerapkan gentian dalam memberikan pelayanan agar masyarakat tidak pulang tanpa mendapatkan pelayanan.

L. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana merupakan proses dan sarana penilaian terhadap kualitas pelayanan apakah sudah dilaksanakan secara efektif, dan efisien. evaluasi ini penting guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang.

Berkaitan dengan evaluasi kinerja pelaksana Bambang Haryadi selaku Kepala Desa Pangereman menyatakan bahwa:

“Evaluasi dan rapat yang dilaksanakan Bersama Aparatur Desa, ada yang jangka pendek dan menengah. Yang dimaksud jangka pendek itu kumpulan rutinan yang diisi dengan rapat program/agenda terdekat Desa dan juga evaluasi kinerja setiap Aparatur Desa bila ada, hal tersebut dilaksanakan dua minggu sekali di Rumah Kepala Desa. Ada juga kumpulan jangka menengah yang berisi tentang evaluasi program desa secara umum dan pengadaan program strategis yang ada di Desa. Hal tersebut dilaksanakan setiap satu setengah bulan sekali juga di Rumah Kepala Desa.”⁹⁹

Hal senada juga disampaikan Abdul Kholiq selaku Sekretaris Desa Pangereman:

“Untuk rapat evaluasi Bersama Aparatur Desa memang ada mas, biasanya setengah bulan apa satu bulan sekali gitu mas, biasanya berisi evaluasi kinerja dan program-program desa. Namun memang setiap rapat tidak mesti datang semua. Sama saja mas kadang banyak yang hadir tapi terkadang juga sedikit.”¹⁰⁰

⁹⁹ Bambang Haryadi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 23 September 2024.

¹⁰⁰ Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahawa kegiatan evaluasi pelaksana di Desa Pangereman terlaksana dengan terbagi menjadi jangka Panjang, menengah dan juga jangka Panjang. suda terlaksana. Namun dilapangan terdapat kendala yaitu peserta yaitu tidak konsistennya kehadiran Aparatur Desa dalam rapat yang dilaksanakan.

2. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Desa Pangereman

Pelayanan administrasi desa merupakan segala kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pemerintahan desa. Tidak hanya itu produk pelayanan administrasi di desa bisa berupa macam-macam pelayanan baik di wilayah sosial, Kesehatan dan pengembangan infastruktur

Dalam upaya peningkatan pelayanan prima terhadap masyarakat di Desa Pangereman, tentu terdapat faktor-faktor yang menjadi kendala yang dihadapi oleh pelaksana pelayanan yaitu Aparatur Desa terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kendala-kendala setiap Aparatur Desa mesti tidaklah sama.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan hal pokok yang harus dimiliki oleh setiap aparatur desa selaku pelaksana pelayanan, sumber daya manusia ini dapat diamati melalui kemampuan /skill Aparatur Desa dalam menjalankan tanggung jawab pelayayanan terhadap masyarakat.

Peningkatan kapasitas Aparatur Desa tidak dapat dilepaskan dari sumber daya manusia yang mapan, karena sumber daya manusia

merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi desa, meliputi persiapan, tingkatan Pendidikan, dan profesionalisme. Oleh karena itu guna mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas dan prima dalam memberikan pelayanan, perlu adanya proses serta kebijakan rekrutmen yang selektif dan sesuai.

Berkaitan dengan sumber daya manusia Aparatur Desa Pangereman menurut Bambang Haryadi:

“Untuk sumber daya manusia yang ada di Desa Pangereman khususnya Aparatur Desa, saya rasa sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan beberapa pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat selama ini yang cukup maksimal”¹⁰¹

Hal senada juga disampaikan Abdul Kholiq Selaku Sekretaris Desa Pangereman yang menyatakan bahwa:

“Secara pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa sudah cukup maksimal hal itu membuktikan bahwa sumber daya manusia aparatur desa pangereman sudah baik, namun memang tidak dipungkiri bahwa tidak sedikit dari Aparatur Desa sini yang secara Pendidikan masih sangat rendah, bahkan rata-rata Kepala Dusun hanya tamatan sekolah dasar (SD).”¹⁰²

Untuk mengetahui kebenaran penulis mewawancarai masyarakat Desa Pangereman.

Wawancara penulis dengan Sahri salah satu masyarakat Desa

Pangereman sebagai berikut:

“Menurut saya sumber daya manusia Aparatur Desa Pangereman masih sangat rendah khususnya kepala-kepala dusun yang ada. Hal tersebut terbukti dengan adanya beberapa tugas pelayanan yang dilaksanakan dengan lambat dan kurang

¹⁰¹ Bambang Haryadi, diwawancara oleh penulis, pangereman, 23 September 2024.

¹⁰² Abdul Kholiq, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 24 September 2024.

responsif oleh Aparatur Desa sehingga terkadang membuat kami kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan”¹⁰³

Pernyataan Sahri dikuatkan oleh Ach, Zubairi yang juga masyarakat Desa Pangereman yang menyatakan bahwa:

“Memang betul mas kalau sumber daya manusia Aparatur Desa sini masih sangat kurang, sehingga berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yang bagi kami kurang memuaskan dan kurang maksimal.”¹⁰⁴

Dia menambahkan bahwa:

“Selain karena pendidikan yang rendah menurut saya alasan lainnya ialah karena tidak ada mekanisme rekrutmen Aparatur Desa yang pas dan sesuai, setahu saya yang diutamakan untuk menjadi Aparatur Desa di Pangereman ini bukan tingkat pendidikan serta kemampuannya, namun masih berdasarkan atas kedekatan relasi politik dengan Kepala Desa terpilih”¹⁰⁵

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa sumber daya manusia ini masih rendah terbukti dengan beberapa permasalahan pelayanan yang dialami oleh masyarakat Desa Pangereman yang berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya masalah lainnya berkaitan dengan peningkatan sumber daya manusia Aparatur Desa yakni tidak sedikit dari Aparatur Desa yang tingkat pendidikannya masih rendah khususnya Kepala Dusun dan yang terakhir berdasarkan pernyataan dari masyarakat bahwa kapasitas sumber daya Aparatur Desa yang rendah tersebut di sebabkan tidak adanya proses rekrutmen yang pas dan sesuai. Hal ini tentu tidak sejalan dengan Undang-Undang yang menghendaki

¹⁰³ Sahri, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024.

¹⁰⁴ Ach. Zubairi, Diwawancara Oleh Penulis, Pangereman, 26 September 2024

¹⁰⁵ Ach. Zubairi, Dirumahnya Pangereman, 26 September 2024

kesiapan pemerintah desa sebagai pelaksana pelayanan publik terhadap masyarakat.

2. Kurangnya Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat vital dalam penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakat, salah satu hal yang menjadi tolak ukur sebuah pelayanan berkualitas adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Ketersediaan sarana juga dapat menjamin kemudahan masyarakat dalam mengakses suatu pelayanan yang dari kemudahan tersebut akan menimbulkan kepuasan dalam hati masyarakat akan suatu pelayanan yang di selenggarakan oleh Aparatur Desa.

Berkaitan dengan sarana prasarana Bambang Haryadi selaku Kepala Desa Pangereman menyatakan:

“Jika berbicara tentang hambatan dan kendala kami dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Desa Pangereman ialah masih minimnya ketersediaan sarana dan prasarana sehingga pelayanan yang kami berikan kurang maksimal serta kurang optimal”¹⁰⁶

Beliau juga menambahkan begini:

“Salah satu sarana prasarana pelayanan Di Desa Pangereman yang kurang memadai ialah ketiadaan balai desa atau kantor desa tetap, hal ini cukup menghambat kami dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Karena bagaimanapun kami sadar bahwa Balai Desa merupakan pusat pemerintahan yang disana juga menjadi pusat kegiatan pelayanan administrasi desa.”¹⁰⁷

¹⁰⁶ Bambang Haryadi, diwawancara oleh penulis, pangereman, 23 September 2024.

¹⁰⁷ Bambang Haryadi, diwawancara oleh penulis, pangereman, 23 September 2024.

Senada dengan yang disampaikan oleh kepala desa Abdul

Kholiq selaku Sekretaris Desa menyampaikan:

“Untuk persoalan sarana prasarana sebenarnya di desa kami dari dulu yang menjadi permasalahan pokok jika mengacu terhadap praturan yang ada yaitu tidak adanya Balai Desa tetap yang menjadi pusat pemerintahan desa, sehingga hal tersebut menghambat penyelenggaraan pelayanan yang kami berikan. Dan juga dampak dari ketiaadaan Balai Desa tersebut menghambat sistem informasi desa dari Aparatur Desa terhadap masyarakat”¹⁰⁸

Penulis juga melakukan wawancara dengan warga Pangereman yaitu Sahri, dia mengungkapkan:

“Untuk kendala yang saya rasakan dari pelayanan pemerintah di Desa ini ialah ketiadaan Balai Desa, sehingga dampaknya cukup banyak seperti tidak jelasnya jam kerja Aparatur Desa sebagaimana yang telah diatur dalam aturan, dan juga minimnya papan informasi tentang pemerintahan desa yang menyebabkan kami kebingungan dengan sistem pelayanan masyarakat terhadap kami”¹⁰⁹

Dari hasil wawancara diatas penulis data menyimpulkan bahwa kendala yang dihadapi pemerintah Desa Pangereman dalam pelaksanaan pelayan administrasi terhadap masyarakat ialah tidak adanya Balai Desa tetap. Sehingga berdampak terhadap ke efektifan dan kemaksimalan pelayanan yang di berikan, selain itu dampak yang ditimbulkan ialah minimnya sistem informasi pemerintahan desa sehingga menyulitkan masyarakat terkait sistem pelayanan yang diberikan.

¹⁰⁸ Abdul Kholiq, diwawancara oleh penulis, pangereman, 24 September 2024.

¹⁰⁹ Sahri, diwawancara oleh penulis, pangereman, 26 september 2024.

C. Pembahasan Temuan

1. Bentuk dan Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Desa Yang Tidak Memiliki Kantor Desa Menurut UU No. 25 Tahun 2009

Berdasarkan hasil penelitian bahwa efektifitas dan bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi desa mengacu terhadap standar pelayanan yang termaktub dalam undang-undang terdapat 12 komponen, diantaranya:

a. Landasan Hukum

Dasar hukum dalam pelayanan publik berperan penting untuk memberikan batasan yang jelas dan kuat dalam pelaksanaan layanan, termasuk pelayanan administrasi desa. Dari hasil wawancara penulis memperoleh temuan bahwa Aparatur Desa Pangereman menunjukkan pemahaman yang baik mengenai dasar hukum yang mengatur pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal ini tercermin dalam keseriusan dan kehati-hatian mereka dalam memberikan layanan, serta pengakuan akan pentingnya asas akuntabilitas. Pendekatan yang diambil telah sejalan dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan, khususnya merujuk pada Asas Poin (B) yaitu keterbukaan dan Poin (B) yaitu akuntabilitas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat dianggap sesuai dan memenuhi ketentuan yang berlaku.

b. Persyaratan

Berdasarkan wawancara di atas, penulis menemukan bahwa persyaratan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Berdasarkan Undang-Undang telah terlaksana. Dalam penerapannya dilapangan persyaratan pengurusan administrasi di Desa Pangereman disampaikan secara mudah kepada masyarakat oleh Sekretaris Desa sebelum memberikan pelayanan, hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memahami serta menyiapkan segala persyaratan keperluan yang akan diurus. Hal ini tentu sejalan dengan Asas Pelayanan Publik Pasal 34 Ayat 6 Dan 15 UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menuntut persyaratan dirancang sependek dan sesederhana mungkin dengan kejelasan tata caranya sehingga memudahkan bagi penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat.

c. Sistem, Mekanisme dan Prosedural Pelayanan Publik

Pelayanan administrasi desa merupakan suatu upaya pemerintah desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat terkait pengurusan administrasi, seperti kependudukan, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan akta. Untuk mencapai pelayanan administrasi yang optimal, perlu adanya penetapan sistematika yang jelas, yang bertujuan untuk mempermudah proses bagi masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis di temukan bahwa sistem pengurusan administrasi di Desa Pangereman dilakukan dengan prosedur yang terstruktur dan terpusat Di Rumah Kepala Desa.

Masyarakat dapat langsung mengajukan permohonan dan menunggu kedatangan Sekretaris Desa untuk melengkapi berkas, sebelum kembali ke Kepala Desa untuk mendapatkan tanda tangan pengesahan. Namun, terdapat kekurangan yang ditemukan dalam sistem dan prosedural pelayanan ini, yaitu ketidakpastian keberadaan Kepala Desa saat masyarakat membutuhkan pelayanan, terutama ketika Kepala Desa harus keluar untuk urusan pribadi. Hal ini tidak sejalan dengan Bagian Pasal 34 Poin E Dan F UU No. 25 Tahun 2009 serta tidak sesuai dengan Prinsip Pelayanan Publik Poin (I) yang menyatakan bahwa pelaksana harus disiplin dan professional serta tidak mempersulit dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan dari segi prosedural yang dijalankan terpusat dirumah kepala desa tidak sesuai dengan prinsip pelayanan dalam Kemenpan Nomor. 63 Pasal 4 Dan 6 Tahun 2003 yaitu akurasi dan tanggung jawab pelayanan.

d. Jangka Waktu Penyelesaian

Berdasarkan wawancara di atas, penulis menemukan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa berdasarkan undang-undang telah terlaksana. Dalam penerapannya dilapangan dibutuhkan satu hari untuk penyelesaian urusan administrasi, hal ini tentu sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Pasal 4 Poin K Dan I UU Nomor 25 Tahun 2009 Serta Sejalan Dengan Prinsip Pelayanan Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Pasal 7 No. 63 Tahun 2003 Poin C tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan pelayanan publik mesti memiliki prinsip kepastian waktu.

e. Biaya/Tarif

Berdasarkan wawancara diatas, bahwa biaya/tarif pelayanan yang di selenggarakan berdasarkan Undang-Undang tidak terlaksana karena dalam penerapannya di lapangan Aparatur Desa Pangereman masih menerima uang tambahan dalam pengurusan administrasi seperti KTP, KK dan akte kelahiran, hal ini tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Pasal 79 A Tentang Administrasi Kependudukan juga tidak sesuai dengan Bagian Keenam Pasal 31 Poin 4 UU No. 25 Tahun 2009 yang menyatakan bawa penentuan tarif pelayanan harus ditetapkan berdasarkan ketetapan DPRD.

f. Produk Pelayanan

Dari hasil wawancara yang dilakukan diatas oleh penulis menunjukkan bahwa produk pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ada, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan dan penyaluran bantuan sosial seperti beras dan BLT. Meskipun pelayanan tersebut dinilai cukup baik dalam hal kemudahan dan ketepatan, terdapat keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya pelatihan-pelatihan yang disediakan oleh Pemerintah Desa. Hal ini menciptakan kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat, sehingga mereka tidak merasa perlu merantau untuk mencari peluang lain. Tentu hal ini tidak sesuai

dengan ketentuan asas pelayanan publik yang telah di atur Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Poin (F) Dimana pemerintah dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan kebutuhan, aspirasi serta harapan masyarakat.

g. Sarana dan Prasarana

Dari hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Desa Pangereman kurang memadai meskipun telah dilengkapi dengan sistem informasi, akses internet gratis, akses jalan desa yang baik dan kendaraan siaga. Namun masih terdapat fasilitas penting lainnya yang menjadi sorotan yaitu ketiadaan Balai Desa permanen.

Beberapa informan yang ditemui penulis juga menyoroti pentingnya fasilitas tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Meskipun pelayanan administrasi dan akses jalan sudah baik, ketiadaan Kantor Desa tetap menjadi kendala dalam pengurusan keperluan masyarakat. Hal ini tidak sejalan dengan Standar Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pemerintah desa harus menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai guna terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

h. Kompetensi Pelaksana

Penulis menemukan bahwa kompetensi pelaksana dalam standar pelayanan publik, yang mencakup kemampuan, sikap, dan

keterampilan, sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan. Pemerintah Desa menekankan pentingnya pengetahuan dan sikap Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan yang baik. Namun, pandangan ini bertentangan dengan pendapat beberapa warga yang menyatakan bahwa banyak Aparatur Desa dipilih berdasarkan afiliasi politik, terutama sebagai tim sukses dalam pemilihan Kepala Desa, tentu hal ini tidak objektif karena tidak sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Poin D Dan E UU No 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelaksana harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Mereka juga menyoroti adanya lulusan sarjana yang tidak terpilih dalam jajaran pemerintahan desa, meskipun memiliki kualifikasi yang baik. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara idealisme kompetensi pelaksana yang diharapkan oleh Kepala Desa dan kenyataan di lapangan, dimana pertimbangan politik sering mengalahkan kriteria kompetensi yang seharusnya diterapkan.

i. Pengawasan Internal

Berdasarkan wawancara diatas, bahwa pengawasan internal di Desa Pangereman dilakukan langsung oleh Kepala Desa dibantu Sekretaris Desa karena tidak adanya Badan Permusyawaratan Desa (BPD), pengawasan yang dilakukan terkait program-program desa, misal terkait pendataan penduduk, pemberian bantuan serta kebutuhan umum masyarakat. Pengawasan dilakukan Ketika rapat dengan para

Aparatur Desa atau bila mendesak langsung memanggil langsung aparat terkait. Hal ini tentu tidak sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Poin B Dan I Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus mengikuti peraturan yang telah dibuat oleh negara bagi penyelenggara pelayanan dan mengutamakan ketaatan terhadap konstitusi.

Hal ini juga tidak sesuai dengan Pasal 61 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menyatakan bahwa yang berwenang melakukan pengawasan ditingkat desa ialah Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

j. Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Berdasarkan wawancara diatas, bahwa mekanisme pengaduan, saran, dan masukan di Desa Pangereman berfungsi cukup baik. Keterbukaan terhadap aspirasi masyarakat, baik yang disampaikan langsung maupun melalui telepon, menciptakan saluran komunikasi yang efektif. Keluhan yang umum meliputi lambatnya pelayanan, terutama dalam penyaluran bantuan bulanan dan pengurusan surat-surat kependudukan. Pentingnya menerima kritik dan keluhan diakui sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan banyak aspirasi yang fokus pada administrasi kependudukan dan masalah pribadi. Responsivitas Aparatur Desa terhadap aspirasi masyarakat juga menjadi faktor positif, serta kemudahan dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi. Hal ini tentu sesuai dengan Asas Pelayanan

Publik Dalam Pasal 34 Ayat 6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta Kemenpan No. 63 Tahun 2003 Poin F Dan J yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus memberikan kenyamanan dan rasa tanggung jawab. Secara keseluruhan, pelaksanaan pengaduan, saran, dan masukan terbukti efektif dan mencakup berbagai aspek pelayanan, menunjukkan komitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

k. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sebagai standar pelayanan di Desa Pangereman terdiri dari tiga elemen utama: Kepala Desa, Sekretaris Desa, Dan Kepala Dusun. Struktur ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, di mana keberadaan pelaksana lainnya dianggap tidak diperlukan. Pelayanan administrasi terfokus pada figur Kepala Desa dan Sekretaris Desa, yang berperan aktif dalam menghubungkan masyarakat dengan lembaga terkait, seperti Posyandu dan Puskesmas. Masyarakat juga mengakui bahwa pelayanan yang mereka terima sebagian besar berasal dari interaksi langsung dengan Kepala Desa dan Sekretaris Desa. Secara keseluruhan, jumlah pelaksana yang ada dinilai cukup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, dengan Kepala Desa sebagai pemangku kebijakan tertinggi dalam pelaksanaan pelayanan.

l. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan di Desa Pangereman telah diimplementasikan dengan baik, mencerminkan komitmen

penyelenggara untuk memberikan layanan yang berkualitas, konsisten serta sesuai harapan masyarakat. Meskipun administrasi desa terpusat di Rumah Kepala Desa tanpa adanya Balai Desa, terdapat kebijakan yang jelas serta Prinsip pelayanan yang humanis yang ditetapkan yaitu Rumah Kepala Desa selalu terbuka untuk kepentingan masyarakat, bahkan pada hari libur.

Kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan administrasi, seperti pembuatan KTP dan KK, menjadi prioritas, dimana upaya dilakukan untuk menyelesaikan proses tersebut dalam waktu singkat. Tanggapan dari masyarakat juga menunjukkan bahwa jaminan pelayanan dianggap baik, dengan adanya pengganti yang siap melayani saat Kepala Desa sedang tidak ada tentu sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Poin A UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Kepentingan Umum serta sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Poin D Dan J Kemenpan Nomor 63 Pasal 7 Tahun 2003 yang menyatakan pentingnya akurasi dan kenyamanan dalam pelayanan publik terhadap masyarakat.

m. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Berdasarkan wawancara penulis mendapatkan temuan bahwa evaluasi kinerja pelaksana di Desa Pangereman telah dilaksanakan dengan adanya rapat rutin yang terbagi menjadi jangka pendek dan menengah. Rapat jangka pendek dilakukan setiap dua minggu untuk membahas program terdekat dan mengevaluasi kinerja Aparatur Desa, sedangkan rapat jangka menengah diadakan setiap satu setengah bulan

untuk menilai program Desa secara umum. Meskipun kegiatan evaluasi ini dilakukan secara terjadwal, kehadiran peserta dalam rapat seringkali tidak konsisten, dengan jumlah yang tidak stabil, tentu hal ini tidak sejalan dengan Prinsip Pelayanan Publik Pasal 34 Ayat 15 UU Nomor 25 Tahun 2009 serta Kemenpan Nomor 63 Poin I Tahun 2003 yang menuntut pelaksana berlaku disiplin baik selama menjadi pelaksana maupun Ketika memberikan pelayanan.

2. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Di Desa Pangereman

a. Sumber Daya Manusia

Dari hasil wawancara penulis mendapatkan temuan bahwa Sumber daya manusia di Desa Pangereman menunjukkan tantangan signifikan dalam pelaksanaan pelayanan. Meskipun terdapat pengakuan bahwa beberapa aspek pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, namun rendahnya tingkat pendidikan, khususnya di kalangan Kepala Dusun, menjadi perhatian utama. Banyak aparatur desa memiliki latar belakang pendidikan yang terbatas, yang berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sudah tidak sejalan dengan Pasal 34 Ayat 8,14 Dan 15 Undang-Undang No 29 Tahun 2009 yang mengharuskan pelaksana dalam hal ini Pemerintah Desa menjunjung nilai akuntabilitas, sesuai dengan kepantasan dan procedural yang berlaku serta memiliki kompetensi dan keterampilan mumpuni yang mencakup seluruh sektor pelayanan.

b. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Berdasarkan wawancara diatas, ditemukan bahwa Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan faktor krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. minimnya sarana dan prasarana di Desa Pangereman terutama ketiadaan Balai Desa Atau Kantor Desa tetap merupakan faktor yang menghambat efektivitas pelayanan administrasi, ketidakjelasan jam kerja Aparatur Desa, dan minimnya informasi terkait sistem pelayanan. Tentu hal tersebut tidak sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Dalam Pasal 4 Ayat 8 UU Nomor 25 Tahun 2009 Dan Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pasal 34 Ayat 11 UU Nomor 25 Tahun 2009 Serta Pasal 7 Poin G Kemenpan No 63 Tahun 2003 yang mengharuskan adanya kelengkapan dan pengelolaan sarana dan prasarana guna menjamin kenyamanan.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Bahwa efektivitas dan bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi desa di Desa Pangereman berdasarkan 12 komponen sebagai barometer standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan telah sesuai namun masih ada beberapa hal/komponen yang tidak efektif dan kurang optimal. diantaranya; sistem, mekanisme dan prosedural yang tidak sesuai dengan Pasal 34 Poin E Dan F UU No. 25 Tahun 2009, biaya/tarif yang tidak sesuai dengan Bagian Keenam Pasal 31 Poin 4 UU No. 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa penentuan tarif pelayanan harus ditetapkan berdasarkan ketetapan DPRD, produk pelayanan tidak sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Poin F Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sarana dan prasarana tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pemerintah desa harus menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai, kompetensi pelaksana tidak sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Poin D Dan E UU No 25 Tahun 2009, evaluasi kinerja pelaksana tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik Pasal 34 Ayat 15 UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menuntut pelaksana berlaku disiplin baik selama menjadi pelaksana maupun Ketika memberikan pelayanan dan pengawasan internal yang tidak sesuai dengan tidak sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Poin B Dan I Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus mengutamakan ketaatan terhadap konstitusi.

2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi desa di Desa Pangereman Kecamatan Ketapang Kabupaten Sampang diantaranya sumberdaya manusia, dalam hal ini Aparatur Desa atau Perangkat Desa khususnya Kepala Dusun yang memiliki latar belakang Pendidikan rendah. Kedua, kurangnya sarana dan prasarana terutama ketiadaan Balai Desa atau Kantor Desa tetap hal ini tidak sesuai dengan Asas Pelayanan Publik Dalam Pasal 4 Ayat 8 UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pasal 34 Ayat 11 UU Nomor 25 Tahun 2009 Serta Pasal 7 Poin G Kemenpan No 63 Tahun 2003 yang mengharuskan adanya kelengkapan dan pengelolaan sarana dan prasarana guna menjamin kenyamanan.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini terlihat jelas bahwa bentuk dan efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi Desa Pangereman yang tidak memiliki Kantor Desa belum terlaksana secara optimal berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku saat ini. Oleh karena itu, melalui kesimpulan dari skripsi ini, penulis berharap:

1. Bagi Pemerintah Desa Pangereman untuk lebih meningkatkan sistem pelayanan, tidak mengambil uang pelayanan diluar yang telah ditetapkan, lebih memperhatikan ketentuan kompetensi pelaksana serta meningkatkan kedisiplinan dalam evaluasi pelaksana.

2. Bagi Pemerintah Desa dan masyarakat Desa Pangereman sebaiknya meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan serta menjaga intensitas komunikasi dengan pelaksana pelayanan dalam hal ini Pemerintah Desa agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, diharapkan pemerintah Desa Pangereman memberikan pelatihan-pelatihan untuk pengembangan masyarakat.
3. Bagi Pemerintah Desa perlu lebih memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang ada di Desa Pangereman Dalam hal ini Perangkat Desa agar terciptanya Perangkat Desa yang berkualitas dan handal dibidanya, dan juga lebih serius menindaklanjuti kelengkapan sarana dan prasarana khususnya ke Balai Desa tetap yang menjadi pusat kegiatan pemerintahan guna terciptanya pelayanan prima dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Gie, Liang. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Edisi Ke 1*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2009.
- Hakim, Lukman. *Potret Pelayanan Publik Pemerintahan Desa*. Bandung: Widina Media Utama, 2024.
- HR, Ridwan. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Irawati. *Hubungan Kualitas Pegawai Dengan Efektivitas Organisasi di Biro Humas dan Protokol Kesekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau*. Tanjung Pinang: Naskah Publikasi, 2013.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- Maulida. Sri. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Di Indonesia*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2022
- Mohyi, Ach, *Teori Dan Prilaku Organisasi*. Malang: Umm Press, 1999.
- Mounir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara, 2016.
- Nashuddin, *Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Ntb: Sanabil, 2016.
- Nasihuddin Al-Albani, Muhammad. *Shahih Al-Jami' Ash- Shaghir*. Jakarta Selatan: Najla Press, 2004.
- Nurcholish. *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraann Pemerintah Desa*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2011.
- Rachman, Marjoni, *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Cv. Tahta Media Group. 2021.
- Rukin, *Potret Pelayanan Publik Pemerintahan Desa*. Bandung: Widina Media Utama, 2024.
- Saputroe, Santoso. *Pelaksanaan Latihan*. Jakarta: Gramedia, 1982.
- Sholikin, Nur. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Pasuruan: CV. Qiara Media, 2019.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1986.

- Steers, Richard, *Efektivitas Organisasi (Kaidah Prilaku)*. Jakarta: Erlangga, 1985.
- Sugiyono. *Metode Penelitian.: Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan R And D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sutarto Dan Liang Gie. *Pengertian Kedudukan Dan Pengertian Administrasi*. Yogyakarta: Karya Kencana, 1997.
- Syukur, Abdullah. *Kumpulan Makalah Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan Dan Relasinya Dalam Pembangunan*. Ujung Pandang: Persadi, 1987.
- Tim Penyusun UIN KHAS Jember. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Jember, 2023.
- Wahab, Sholihin. *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah, 2008.

Jurnal

- Fuady. “Pelaksanaan Tertib Administrasi Desa Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Desa Tungkop Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar” *Serambi Konstruktivis*, Vol,5, (Desember 2023).
- Mufidah, Lailatul Dan Hary Wibowo Putra. “Service Quality Village Government: Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa” *Journal Of Publik Policy*, Vol,18, (April 2022).
- Perdana, Hengki “Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur”. *Journal Of Publik Policy*, Vol,7, (Desember 2019).
- Prasetyo Dan Suryani. “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa: Kasus Desa Tanpa Kantor”. *Review*, Vol IX, (Oktober 2018).

Website

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Besar Bahasa Indonesia Versi Online/Daring, <https://kbbi.web.id/pelaksanaan> Di Akses Pada 3 Mei 2024
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Besar Bahasa Indonesia Versi Online/Daring, <https://kbbi.web.id/pelayanan> Di Akses Pada 3 Mei 2024
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Besar Bahasa Indonesia Versi Online/Daring, <https://kbbi.web.id/desa> Di Akses Pada 3 Mei 2024

Skripsi

Khumaidi, Nelli Fitri. “Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Di Dedsa Tamangede Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal. Universitas Negeri Semarang. 2020

Ngajang, Leonobert Ngajang. “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi (Studi Kelurahan Carep Kabbupaten Manggarai. Universitas Merdeka Malang, 2022.

Susana, Vina. “Peran Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gabling Lamcot Kecamatan Cot Gilie Kabupaten Aceh Besar” Skripsi, Uin Ar-Raniry, 2020.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintah Desa. Jilid 3, Tahun 2014.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

WAWANCARA

Abdul Kholik, Diwawancarai Oleh Penulis, Desa Pangereman, 24 September 2024

Ach. Zubairi, Diwawancarai Oleh Penulis, Desa Pangereman, 26 September 2024

Ahmad Tohari, Diwawancarai Oleh Penulis, Desa Pangereman, 27 September 2024

Bambang Haryadi, Diwawancarai Oleh Penulis, Desa Pangereman, 24 September 2024

Sahri, Diwawancarai Oleh Penulis, Desa Pangereman, 24 September 2024

LAMPIRAN I : PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KEPALA DESA PANGEREMAN

1. Menurut bapak, pelayanan administrasi desa itu seperti apa?
2. Bagaimana pelayanan administrasi desa menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009?
3. Bagaimana Kepala Desa memastikan bahwa hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi yang baik tetap terpenuhi tanpa adanya balai desa?
4. Apakah ada sistem atau pola khusus dalam pelayanan administrasi desa yang tidak memiliki kantor desa?
5. Bagaimana sumber daya manusia yang ada di desa pangereman?
6. Menurut bapak, Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan administrasi desa di desa pangereman?
7. Pelayanan atau program apa saja yang sudah terlaksana di desa pangereman
8. Sejauh mana pelibatan aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi di desa yang tidak memiliki kantor desa?
9. Apakah bapak memiliki rencana untuk membangun atau menyediakan fasilitas balai desa kedepannya?
10. Apa saja upaya yang dilakukan untuk menjaga keberlanjutan dan konsistensi pelayanan administrasi di desa yang tidak memiliki kantor desa?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK SEKRETARIS DESA PANGEREMAN

1. Bagaimana pelayanan administrasi desa menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009?
2. Bagaimana masyarakat desa mengakses layanan administrasi Di Desa yang tidak memiliki kantor desa?
3. Menurut bapak, bagaimana sumber daya manusia aparatur desa sendiri?
4. Sejauh mana sekretaris desa dapat menjalankan fungsinya secara efektif dalam melayani masyarakat tanpa adanya Balai Desa?

5. Bentuk Program apa saja yang telah di laksanakan oleh aparaturnya?
6. Bagaimana proses pengurusan dokumen administrasi yang dilakukan masyarakat tanpa adanya balai desa?
7. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan administrasi desa di desa pangereman?
8. Apakah ada evaluasi terkait efektifitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KEPALA DUSUN DESA PANGEREMAN

1. Bagaimana pelayanan administrasi di Desa Pangereman ?
2. Apakah sistem pengaduan dan saran dari masyarakat sesuai dengan yang disampaikan kepala desa ?
3. Menurut bapak, apakah jumlah aparaturnya sudah memadai untuk melayani kepentingan masyarakat ?
4. Bagaimana terkait sumberdaya manusia aparaturnya Desa Pangereman ?
5. Menurut pandangan bapak, apa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi desa di Desa Pangereman

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK MASYARAKAT DESA PANGEREMAN

1. Bagaimana kinerja aparaturnya desa dalam memberikan pelayanan administrasi pada masyarakat ?
2. Bagaimana terkait sistem pelayanan yang di terapkan oleh pemerintah desa pangeremana ?
3. Apa saja program desa yang dirasakan oleh masyarakat ?
4. Menurut bapak, Apakah pelayanan administrasi yang diberikan telah efektif ?
5. Apakah jumlah aparaturnya saat ini sudah mampu melayani masyarakat secara efektif ?

6. Menurut bapak, apa saja kendala pelayanan administrasi desa yang tidak memiliki kantor desa ?
7. Bagaimana penilaian bapak terkait sumberdaya manusia yang ada di Desa Pangereman ?
8. Apa saja harapan bapak terkait pelayanan administrasi kedepannya ?



LAMPIRAN II: DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara bersama bapak Bambang Haryadi



Wawancara bersama Abdul Kholiq



Wawancara bersama Ahmad Tohari



Wawancara bersama Sahri



Wawancara bersama Ach. Zubairi



Dokumentasi jalan di desa pangereman



Pernyataan Keaslian Tulisan

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Rusdi Firdaus

Nim : S20193098

Jurusan/Prodi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Memberi Pernyataan Bahwa Hasil Dari Penelitian Yang Dilakukan Tidak Mengandung Unsur Menjiplak Hasil Dari Orang Lain. Hal Tersebut Dikecualikan Bagi Kutipan-Kutipan Yang Disertai Dengan Sumber Rujukan Baik Berbentuk Footnote Maupun Daftar Pustaka.

Jika Dikemudian Hari Hasil Dari Penelitian Ini Mengandung Unsur-Unsur Yang Menjiplak Hasil Karya Orang Lain. Maka Saya Siap Proses Sesuai Dengan Ketentuan Hukum Yang Berlaku.

Dengan Surat Ini Dibuat Sebagai Bentuk Pernyataan Keaslian Tulisan. Surat Ini Dibuat Dengan Sebenar-Benarnya Tanpa Ada Paksaan Dari Pihak Manapun.

Jember, 28 November 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Saya Yang Menyatakan



Rusdi Firdaus

Nim. S20193098



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id Website: www.fsyariah.uinkhas.ac.id



27 Juni 2024

No : B-2285 / Un.22/ 4/ PP.00.9/ 6 / 2024

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth : Kepala Desa Pangereman
di
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Rusdi firdaus
NIM : S20193098
Semester : 10
Prodi : Hukum tata negara
Judul Skripsi : Efektifitas Pelayanan Administrasi Desa yang Tidak Memiliki Kantor Desa Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus di Desa Pangereman, Kecamatan Ketapang Kabupaten Sampang)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

Dekan,

Wildani Hefni





PEMERINTAH KABUPATEN SAMPANG
KECAMATAN KETAPANG
DESA PANGEREMAN
Jl. Pangereman Ketapang Sampang 69261

SURAT KETERANGAN
Nomor : 474/ /434.512.06/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini PJ Kepala desa pangereman kecamatan ketapang Kabupaten Sampang Dengan ini menerangkan :

Nama	: Rusdi firdaus
Jenis kelamin	: Laki laki
NIM	: S20183098
Semester	: 10
Jurusan	: hukum tata negara
Judul skripsi	: efektivitas kinerja aparatur desa yang tidak memiliki kantor desa menurut undang undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (studi khusus di desa pangereman kecamatan Ketapang kabupaten sampang)

Bahwa mahasiswa tersebut telah selesai mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul peranan kepala desa dalam rangka pelaksanaan otonomi desa perspektif undang undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa di desa pangereman

Demikian surat keterangan domilisi ini kami buat atas dasar yang sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Pangereman, November 2024

Pj kepala desa pangereman

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
BAMBANG SUHARYADI SPD MM

BIODATA PENULIS

Nama : RUSDI FIRDAUS
NIM : S20193098
Tempat/Tanggal Lahir : Sampang, 19 Juni 1999
Alamat : Dsn. Ragung Laok, Desa. Karang Anyar, Kec. Ketapang, Kab. Sampang.
Jurusan, Fakultas : Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah
Institusi : Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (Uin Khas)
Email : rusdifirdaussakera@gmail.com
Riwayat pendidikan

1. SD KARANG ANYAR II (2007-2012)
2. MTS DARUL ULUM (2012-2015)
3. SMA TAHFIDZ DARUL ULUM (2015-2018)
4. UIN KH. Achmad siddiq jember (2019-2024)