

**PELAYANAN ADMINISTASI PUBLIK DI KANTOR DESA SABAH BALAU
KECAMATAN TANJUNG BINTANG KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**



Disusun oleh :

Yuyun Apriyani

22260610001

**PROGRAM STUDI MEGISTER ILU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

ABSTRAK

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintah Desa Sabah Balau bertindak sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. faktor penghambat dalam kualitas pelayanan di kantor desa sabah balau adalah sarana dan prasarana yang belum memadai. Kebijakan administrasi desa dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik, pendataan, pembukuan dan pengarsipan oleh karena itu pelaksana program berusaha untuk mencapai tujuan tersebut. faktor yang mendukung dalam kualitas pelayanan di kantor desa sabah balau adalah adanya keinginan dan kemampuan serta kesadaran petugas untuk memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat dengan berinovasi terhadap ketebatasan-keterbatasan yang ada.

PENDAHULUAN

Salah satu tugas pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. oleh karena itu organisasi pemerintah sering disebut “Pelayan Masyarakat” (*Public Service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hal ini yang diungkapkan oleh Moenir (1995:41) bahwa: “ hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggara, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. untu terwujudnya *good government*, dalam menjalankan pelayanan publik pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum. Pemerintah sebagai penyelenggara

pelayanan publik harus selalu beradaptasi dengan berbagai perkembangan yang terjadi di masyarakat tidak terkecuali dengan pemerintah desa.

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintahan desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik (Dwipayana, 2003:15). Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, pemerintah Desa Sabah Balau bertindak sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Dari hasil observasi awal ada beberapa masalah yang ditemukan terkait dengan pelayanan administrasi desa, mengenai Ruang pelayanan dan ruang tunggu yang tidak memadai. Hal ini terlihat pada saat akan melakukan pelayanan masyarakat merasa bingung ketika memasuki kantor balai desa dikarenakan ruang pelayanan yang belum tertata dan ketika sedang menunggu proses pembuatan surat, ruang tunggu pun belum memadai hanya ada kursi plastik dan tidak adanya pendingin ruangan sehingga masyarakat merasa tidak nyaman apalagi ketika jumlah yang menunggu cukup banyak. Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Yang kedua kurangnya pemahaman petugas dalam menggunakan komputer sehingga ketika masyarakat yang ingin mengurus surat secara urgent tidak dapat terpenuhi secara optimal karena ketika membuat surat terjadinya kendala pada komputer tetapi petugas tidak bisa memperbaiki segera dengan demikian perlu adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas agar bisa lebih optimal dalam memberikan pelayanan administrasi. Yang ketiga fungsi website desa yang belum diperbaharui sehingga menyulitkan warga untuk mengakses hal-hal yang berkaitan dengan administrasi di desa, yang seharusnya masyarakat bisa melihat dari web tetapi karena web yang tidak diperbaharui membuat masyarakat datang untuk mendapatkan informasi ke balai desa. Yang keempat kurangnya pengawasan yang menyebabkan tidak adanya petugas di waktu jam kerja sehingga masyarakat merasa sulit dan berbelit ketika mengurus administrasi. Yang kelima kurangnya sosialisasi dari pihak desa kepada masyarakat. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapat pelayanan yang baik. Dengan demikian untuk dapat melihat sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Arif, Saiful. 2008. Reformasi pelayanan Publik, Malang: Averroes Press.

Barata, Atep Adya. (2004). Dasar-dasar Pelayanan prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan keuasaan dan loyalitas pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Moenir. 2002. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta

Sinambela, L. P (2011). Reformasi pelayanan publik ; Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara.