



Lingkup Kerja Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Mekarsari Tambun Selatan

Fallya Azahra¹, Djuni Thamrin², Matdio Siahaan³, Joseph Martinio Jocien Renwarin⁴, Hadita⁵

¹²³⁴⁵Program Studi Manajemen Fakultas, Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 20, 2024
Revised Juni 25, 2024
Accepted July 15, 2024
Available online 25 July, 2024

Keywords:

Lingkup Kerja, Pelayanan, Masyarakat

Keywords:

scope of work, service, community



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Darul Huda

ABSTRACT

The aim of this research is to find out the scope of work and what factors support the services of the Mekarsari Village Office, Tambun Selatan District. This research uses qualitative research methods. Data collection techniques in this research are observation, interviews, and also direct documentation at the Tambun Selatan village office. The location of this research is at the Mekarsari Tambun Selatan Village Office. The informants in this research were 2 people. 1 employee as Head of Services and 1 Community member as service recipient. Data analysis in this research has three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research indicate that the service that has not been provided from employees to the community has not been maximized. The indicators that are not in accordance with Empathy are lack of communication in tangible services, namely lack of facilities in the service process and reliability, namely lack of friendly employees in the service process.

ABSTRACT

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui lingkup kerja dan faktor apa yang menunjang pada pelayanan Kantor Desa Mekarsari Kecamatan Tambun Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi (pengamatan), wawancara, dan juga dokumentasi langsung di kantor desa Tambun Selatan. Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Desa Mekarsari Tambun Selatan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah 2 orang. 1 pegawai sebagai Kasi Pelayanan dan 1 Masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis data dalam penelitian ini memiliki tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang belum diberikan dari pegawai ke masyarakat pelayanan yang maksimal yang belum maksimal. Adapun indikator yang belum sesuai dengan Empati (*Empathy*), yaitu kurang komunikasi dalam pelayanan Berwujud (*tangible*), yaitu kurang fasilitas dalam proses pelayanan dan Keandalan (*reliability*) yaitu kurangnya ramah pegawai dalam proses pelayanan.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hal ini merupakan seperangkat pedoman yang diwajibkan oleh pengguna layanan publik. Dengan kata lain, kebijakan publik mengacu pada bantuan yang akan diberikan oleh lembaga pemerintah, termasuk lembaga pemerintah daerah, lembaga pemerintah negara, dan Badan Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (BUMD) kepada masyarakat setempat, dengan tujuan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat setempat. bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2013), pemberian pelayanan (memenuhi kebutuhan orang lain) atau masyarakat umum yang berkepentingan ke arah perusahaan sejalan dengan kebijakan dan pedoman pokok yang telah ditetapkan yang merupakan pelayanan publik.

Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam upaya pemerintahan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyediaan layanan itu penting bagi keberadaan manusia. Pada kenyataannya, tidak mungkin memisahkan pelayanan dari kehidupan manusia, pemerintah terus-menerus mendapat tekanan dari masyarakat untuk memberikan layanan masyarakat yang berkualitas, namun permintaan tersebut sering kali tidak dipenuhi karena laju pelayanan masyarakat saat ini masih lamban. meskipun tuntunan karena

*Corresponding author

Email: 202010325245@mhs.ubharajaya.ac.id¹, djuni.thamrin@dsn.ubharajaya.ac.id², matdio.siahaan@dsn.ubharajaya.ac.id³, joseph.renwarin1@gmail.com⁴, hadita@dsn.ubharajaya.ac.id⁵

pelayanan masyarakat yang diberikan secara eksperimental sejauh ini masih lambat, hal ini seringkali tidak sesuai dengan harapan.

Pelayanan publik secara umum didefinisikan sebagai tindakan yang hasilnya dimaksudkan untuk memberikan manfaat bagi orang, kelompok, atau masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang teridentifikasi. Organisasi merupakan wadah kegiatan pusat pelayanan yang harus dilaksanakan semaksimal mungkin, guna meminimalisir kebutuhan akan pusat pelayanan di desa. (Fazri, M., & Susiani, 2021). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa adalah sebagai berikut:

1. Bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat desa, berkewajiban memberikandan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa.
2. Untuk mempercepat peningkatan kualitas kesejahteraan umum sesuai dengan kewenangan Desa, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal Desa.
3. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

Pelayanan merupakan suatu jasa yang diperuntukan untuk memuaskan konsumen atau Masyarakat oleh Perusahaan swasta ataupun negeri. Mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan, termasuk pemberian hak dan hak dasar (Kholizah et al., 2024)

Menurut Zeithaml (2000) tujuan pelayanan publik pada umumnya bagaimana mempersiapkan pelayanan yang baik dan dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Tujuan pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan
2. Memperlakukan pengguna layanan
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang baik
5. Menyediakan cara-cara

Meskipun pemerintah sudah menyadari perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebelum masa reformasi, namun lembaga koordinator pelayanan publik belum menindaklanjuti proyeksi pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu lembaga yang mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemerintah desa. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dinilai dari kemandirian, efisiensi, kuantitas, dan kualitasnya. Pendapat dan kategori masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan berbeda-beda, mulai dari sangat tidak puas/sangat tidak puas efektif/efisien, hingga pelayanan terbaik yang mengedukasi masyarakat yang berprestasi. (Selatan & Kimbal, 2017)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika 2 suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pada prinsipnya, instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik dan bentuk pelayanan lainnya, baik yang disediakan sebagai barang atau jasa publik, sebagai bagian dari usahanya. upaya untuk memenuhi tuntutan masyarakat sambil menerapkan persyaratan hukum dan manajerial, melalui penciptaan sistem desentralisasi. Mengambil tindakan secara umum, kepegawaian berbeda dengan undang-undang karena mengatur sistem, teknik manajemen, dan kepentingan individu. Yaitu, bagaimana membuat orang-orang bertanggung jawab dan mendapatkan respons terbaik sehingga fasilitas dapat menguntungkan dan bermanfaat. (Syahrul & Nasution, 2022)

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Desa, pemerintah desa wajib menasihati setiap masyarakat pemukiman untuk melaksanakan kewajiban pengaturan di wilayahnya sesuai dengan tujuan yang tercantum dalam piagam dan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, organisasi pelayanan publik yang sangat kompeten dan disesuaikan dengan domain pembangunan, masyarakat, dan pemerintahan.

Keterlibatan pemerintah desa dalam pembentukan pemerintahan diharapkan dapat memajukan dan dengan melayani masyarakat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya yang disediakan oleh pemerintah desa, mewakili inisiatif untuk meningkatkan standar dan memastikan bahwa

layanan publik dilaksanakan sejalan dengan pedoman umum. Hal ini juga menjamin bahwa setiap warga negara dilindungi dan bahwa negara dilaksanakan oleh warga negara yang mempunyai kompetensi.

Kantor desa mempunyai peranan penting dalam kehidupan masyarakat yang membutuhkan layanan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan, termasuk Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan persyaratan lain sejenisnya sertifikasi lainnya. Guna memenuhi beragamnya kebutuhan masyarakat desa dan menjamin semuanya berjalan dengan baik, maka perlu dilakukan optimalisasi terhadap lembaga-lembaga kantor desa.

Sikap dan karakter merupakan sebagai faktor penentu dari keberhasilan individu, kelompok, institusi bahkan negara sendiri dalam mencapai tujuannya.

Pada pelaksanaan administrasi publik sangat di pengaruhi oleh etos kerja yang dimiliki oleh para pemberi pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan adalah serangkaian kegiatan dari tugas pokok dan fungsi pokok pemerintahan, baik dari sisi pribadi pejabat pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan masyarakat. kebutuhan dasar warga negara. Oleh karena itu, pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain hanyalah hasil dari satu hal kegiatan lembaga birokrasi publik yang langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani.

Baik masyarakat maupun pengurus organisasi, dalam kaitannya dengan kegiatan suatu organisasi, perlu menempatkan nilai yang tinggi dalam memberikan pelayanan prima. Layanan tidak diragukan lagi ditawarkan oleh entitas publik dan swasta. Pelayanan yang baik dapat menjaga dan menumbuhkan kebahagiaan dan loyalitas pengguna atau komunitas. Perusahaan atau institusi yang dikelola dengan baik dapat memberikan dampak positif terhadap pencapaian persyaratan layanan. (Ramadhani et al., 2024)

Salah satu bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintahan adalah pemerintahan desa. Orang yang berwenang dalam lingkup lokal menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam rangka mengatur dan mengawasi tujuan masyarakat setempat sejalan dengan tradisi dan asal usulnya, yang diterima dan diakui dalam struktur politik Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), sesuai dengan UU Desa Nomor 6 Tahun 2014.

Layanan yang dikelola oleh pegawai kepada masyarakat mengharuskan masyarakat secara keseluruhan selalu menerima layanan terbaik. Tetapi, kondisi layanan masyarakat saat ini minim informasi dan lambat, sehingga kurang efektif dan efisien dibandingkan yang diantisipasi. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang masuk dan imbauan masyarakat baik langsung atau tidak langsung, sehingga berdampak buruk terhadap peningkatan kualitas layanan.

Temuan penelitian awal menunjukkan bahwa staff di Kantor Desa Mekarsari tidak menjalankan tugasnya dengan baik, terutama dalam hal mengumpulkan informasi dan bahan-bahan yang diperlukan untuk kepentingan masyarakat. Hal ini berdampak buruk pada pengembangan layanan karena pemerintah daerah kurang berminat untuk meningkatkan kualitas layanan dan upaya untuk meningkatkan layanan sering kali terabaikan.

Sinambella (2008) Pelayanan adalah setiap program yang dijalankan pemerintah yang memberikan manfaat bagi sejumlah orang yang terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan sebagai suatu kelompok atau unit memberikan kebahagiaan meskipun hasilnya tidak berhubungan dengan barang nyata.

Pemberian pelayanan prima diharapkan akan menjamin masyarakat senang dengan apa yang diterimanya, tentunya dengan perangkat desa yang memegang nilai tanggung jawab sebagai wujud komitmen menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Desa Mekarsari perlu dikembangkan menjadi sebuah hubungan di mana masyarakat setempat dapat menggabungkan tujuan mereka dan membaginya dengan pihak-pihak terkait untuk ditindaklanjuti. Selain itu, tugas Kantor Desa adalah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai inisiatif pemerintah agar masyarakat memahami dan mendukungnya. Dampak dari hal ini adalah memberikan mereka kesempatan untuk meningkatkan pengetahuannya dan mendapatkan otoritas profesional sehingga mereka dapat membedakan antara pelayanan yang buruk dan pelayanan yang sangat baik yang diberikan oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Fenomenologi dan paradigma konstruktivis pengembangan ilmu pengetahuan menjadi landasan penelitian kualitatif (Muslim, 2018). Sesuai pernyataan Moleong dalam karya Elisa & Pahlevi (2021), penelitian kualitatif berupaya memahami fenomena pengalaman subjek penelitian secara komprehensif,

menggunakan deskripsi verbal dan linguistik dalam latar alam yang unik dan dengan menggunakan serangkaian metode alami.

Untuk lebih memahami lingkungan kerja dan meningkatkan kinerja perangkat desa di Kantor Desa Mekarsari, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Untuk meningkatkan kinerja perangkat desa di Kantor Desa Mekarsari, penelitian ini melakukan wawancara dengan perangkat desa sebagai pemangku kepentingan terkait untuk mengetahui pengalaman dan kesan mereka terhadap lingkungan kerja.

Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Mekarsari Tambun Selatan Kab. Bekasi. Waktu penelitian ini dilakukan selama satu bulan dimulai pada bulan Mei 2024 sampai bulan Juni 2024

Situasi Sosial

Penelitian ini memanfaatkan jenis kualitatif, penelitian ini diperoleh dari wawancara kepada informan yaitu bagaimana lingkup kerja dan apa saja yang menunjang dalam pelayanan di Kantor Desa Mekarsari Tambun Selatan.

Teknik Pengambilan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian ini digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi (Pengamatan)

Jika dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya, Sugiyono mengklaim observasi mempunyai kualitas tertentu (Sugiyono, 2018).

Partisipasi peneliti dalam pengamatan naturalistic ada empat kategori pengamat dalam observasi, seperti yang dikemukakan oleh Denzin & Lincoln (dikutip Hasyim Hasanah, 2016): pertama adalah partisipasi penuh (*full partisipan*), yang kedua adalah partisipasi dalam kapasitas pengamat, dan yang ketiga adalah partisipasi dalam kapasitas pengamat. peserta (dalam peran pengamat), dan yang keempat adalah orang yang berubah menjadi pengamat yang komprehensif.

Tahap observasi ini merujuk pada terjun langsungnya penulis ke lapangan, yaitu Kantor Desa Mekarsari mengamati, memperhatikan, dan mengumpulkan data tentang subjek-subjek yang berkaitan dengan penelitian ini, dan penulis mengamati atau mengamati secara langsung fakta yang ada di lapangan bahwa lingkup kerja dan pelayanan masyarakat yang ada di desa tersebut.

Wawancara

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa jenis wawancara ini telah dimasukkan ke dalam kategori wawancara dan termasuk ke dalam kategori wawancara mendalam. Berbeda dengan wawancara terstruktur, jenis wawancara ini melakukan wawancara semi-struktur dengan mengajukan pertanyaan terbuka. Namun, mereka tetap berada dalam format wawancara yang telah dibuat sebelumnya.

Penelitian ini penulis akan ajukan pertanyaan langsung ke pegawai dan masyarakat yang ada di Mekarsari Tambun Selatan. Penulis memilih mewawancarai kepala desa karena penulis mereka lah yang mengetahui lingkup kerja dan apa saja yang menunjang pelayanan masyarakat tersebut. Tujuan dari wawancara ini ialah penulis ingin mengetahui atau menemukan permasalahan yang ada di Kantor Desa Mekarsari. Dalam wawancara ini, peserta utama adalah pegawai dan masyarakat yang akan menjadi pengetahuan untuk menunjukkan hasil yang beragam tergantung pendapat dari pegawai dan masyarakat.

Dokumentasi

Sugiyono mengartikan dokumentasi sebagai suatu proses pengumpulan data dan informasi dari angka tertulis, buku, arsip, dokumen, foto, laporan, dan sumber lain yang dapat membantu penelitian. Catatan diambil penulis ialah gambar suasana lingkup kerja dan juga gambar dari keberlangsungan wawancara antara penulis dan pegawai dan masyarakat.

Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah sesuatu yang didapat mengenai data informasi, pengumpulan data, dan menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data Dasar

Informasi utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada pengamatan dan informasi yang dikumpulkan secara aktif dari informasi yang dikumpulkan dari lurah, pegawai, dan masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diambil juga dari jurnal dan website sesuai dengan topik penelitian

Teknik Analisis

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018) reduksi data adalah proses berkonsentrasi, menyorot, dan merangkul perhatian pada hal-hal yang berkaitan dengan pertanyaan penyelidikan, mencari tema dan pola, dan akhirnya menghasilkan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan lebih lanjut data. Upaya pengurangan data Anda akan didorong oleh tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yang harus

dipenuhi. Aktivitas kognitif lain yang memerlukan kecerdasan dan wawasan mendalam adalah reduksi data.

2. Tampilan Data

Data ditampilkan setelah dikurangi, menunjukkan data membuat lebih sederhana untuk memahami apa yang akan terjadi dan mengatur pekerjaan sesuai dengan itu pemahaman ini. Penyajian data menurut Rijali (2018:94) adalah proses pengumpulan informasi untuk kemudian diambil kesimpulan. Penyajian data dilakukan selanjutnya, setelah penulis memilihnya berdasarkan kebutuhannya. Penulis menggunakan teks deskripsi naratif untuk menyediakan data dari penelitian ini.

3. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam analisis penelitian kualitatif. Sugiyono (2018) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bisa atau mungkin tidak menjawab rumusan masalah yang asli, karena seperti telah disebutkan sebelumnya, permasalahan dan pembahasan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat abstrak, sementara dan akan berkembang setelah penelitian lapangan. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan merupakan wawasan segar yang diambil dari penelitian sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kantor Desa Mekarsari

Seluruh kegiatan desa, baik yang berkaitan dengan pembangunan, pemberdayaan, pelatihan, maupun pemerintahan, berkisar pada kantor desa yang berfungsi sebagai penghubung pelayanan kepada masyarakat. Kantor yang bagus adalah kantor yang menawarkan layanan pelanggan yang baik dan membuat setiap warga negara merasa nyaman saat melaporkan masalah atau meminta layanan komunikasi. Kantor Desa didirikan pada tahun 1982 beralamat Jalan. Keromes No.1, Mekarsari, Kecamatan. Tambun Selatan., Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17510.

Tugas dan Fungsi Pokok Perangkat Desa

a) Tugas BPD

1. Periksa tujuan komunitas
2. Memanfaatkan harapan masyarakat
3. Menyiapkan pembahasan BPD
4. Membentuk Pilkades atau panitia pemilihan kepala desa.

b) Tugas Kepala Desa

1. Memimpin dalam menerapkan pemerintahan desa.
2. Menaikkan dan menurunkan perangkat desa
3. Memiliki kewenangan mengawasi sumber daya dan keuangan desa.
4. Rancangan peraturan desa
5. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa

c) Tugas Sekretaris Desa

1. Pengelolaan tugas administratif meliputi pengelolaan dokumen, persuratan, kearsipan, dan ekspedisi
2. Mengelola operasional umum, termasuk menyiapkan prasarana desadan kantor, mengatur perjalanan dinas, memelihara aset, mengatur pertemuan, dan memberikan pelayanan publik.
3. Mengelola urusan keuangan, meliputi pengelolaan pelayanan dan pelayanan publik, pengelolaan sumber pendapatan dan belanja, penegasan pengelolaan keuangan, dan pengelolaan pendapatan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan instansi pemerintah lainnya.
4. Melaksanakan tugas perencanaan meliputi penyusunan rencana APBD Desa, pengumpulan data pembangunan, pencatatan dan penilaian inisiatif, serta pembuatan laporan.

d) Tugas Kasi Pemerintahan

1. Melaksanakan pengelolaan administrasi pemerintahan
2. Penyusunan rancangan peraturan desa
3. Perencanaan, pelaksanaan, dan pengkajian administrasikependudukan di tingkat desa
4. Perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian administrasi kependudukan tingkat desa
5. Perencanaan dan pengawsan profil daerah
6. Pelayanan kepada masyarakat

e) Tugas Kasi Kesejahteraan

1. Mengorganisasikan, melaksanakan, memantau, dan menilai pelaksanaan program Pembangunan desa, dan pemberdayaan masyarakat

2. Menghitung dan mengamati pelaksanaan peningkatan sarana prasarana
3. Penerapan praktek motivasi dan sosialisasi masyarakat di bidang budaya, kepemudaan, olahraga, karang taruna, pemberdayaan keluarga, pemberdayaan keluarga, ekonomi, dan lingkungan hidup
4. Konsep rancangan peraturan desa tentang desain pembangunan desa dalam jangka menengah, jadwal kerja pemerintah desa dan peraturandesa tambahan sesuai dengan daerah yang disebutkan
5. Laporan pelaksanaan setiap kegiatan sesuai dengan bidang masing-masing

f) Tugas Kasi Pelayanan

1. Motivasi dan penyuluhan untuk melaksanakan hak dan kewajiban masyarakat
2. Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat
3. Perencana, pelaksana, pemantauan dan penilaian individu dengan masalah kesejahteraan sosial dan domain sosial lainnya
4. Mengorganisir, melaksanakan, memantau, dan meningkatkan inisiatif pelestarian nilai sosial ketenagakerjaan dan budayamasyarakat
5. Penyusunan rancangan peraturan desa sesuai dengan bidang yang ditentukan
6. Mengkoordinasikan pertumbuhan kemandirian dan keterlibatan masyarakat
7. Laporan pelaksanaan setiap kegiatan sesuai dengan bidangnya masing-masing
8. Memberikan nasihat dan pemikiran kepada kepala desa mengenai kebijakan dan prosedur yang harus diikuti dalam lingkup tanggungjawabnya

g) Tugas Kaur Tata Usaha dan Umum

1. Pengelolaan persuratan
2. Catatan sejarah
3. Penyediaan prasarana kantor dan perangkat desa
4. Pengaturan administrasi perangkat desa
5. Menyiapkan pertemuan

h) Tugas Kaur Perencanaan

1. Menyusun rencana APBD desa
2. Data inventarisasi untuk pengembangan
3. Mengawasi dan memberi rating pada program
4. Persiapan laporan

i) Tugas Kaur Keuangan

1. Penerapan pengelolaan keuangan
2. Pengelolaan sumber pendapatan dan pengeluaran
3. Memastikan pengelolaan pendapatan dan keuangan kepala desa, aparatur, BPD, dan lembaga pemerintah desa.

Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Observasi sangat diperlukan pada penelitian untuk memperoleh informasi peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian melalui kegiatan observasi diperoleh gambaran yang jelas. Peneliti sudah observasi langsung di Kantor Desa Mekarsari.

Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, pelayanan pengurusan kependudukan tidak rumit, karena terdapat petunjuk alur pengurusan administrasi kependudukan. Namun, diperlukan adanya peningkatan karakter prosedur pelayanan Kantor Desa untuk meningkatkan pelayanan, pegawai harus mendengarkan keluhan dari masyarakat kepada staff/pegawai Kantor Desa Mekarsari Kecamatan Tambun Selatan

a. Ketanggapan

Elemen daya tanggap yang perlu ditawarkan perusahaan birokrasi. Hal ini memberikan manfaat bagi masyarakat dengan memberikan pelayanan yang optimal di setiap pelayanan dan respon yang baik, cepat dan tepat terhadap setiap pengaduan masyarakat yang ada di Kantor Desa Mekarsari. Ada kemungkinan besar bahwa kecepatan layanan akan meningkat seiring berjalannya waktu. Bersikap responsif berarti menawarkan layanan dan memberikan prioritas pada area layanan yang mempunyai dampak besar terhadap perilaku pelanggan.

Hal ini, selaras dengan temuan dalam percakapan dengan Pak Agung selakukasi pelayanan Kantor Desa Mekarsari sebagai berikut:

“Ya, untuk semua keluhan yang ada kita layani dengan sebaik mungkin. Tetapi ada beberapa keluhan dari masyarakat yang kita masih belum cukup untuk kita tamping. Terkadang ada beberapa warga yang minta izin untuk dibuatkan surat izin menikah tapi tidak ada surat keterangan dari rt/rw setempat”

Hal ini tidak selaras dengan yang dikatakan Ibu Minah sebagai Masyarakat sebagai berikut: “Keluhan yang ada di kantor desa tersebut masih belum cukup baik. Karnakeluhan yang ada di sana suka lama diresponnya”

Dari hasil penelitian dan pengamatan peneliti, terdapat beberapa jawaban yang berbeda dengan yang dikatakan oleh Pak Agung dan Ibu Minah. Hal ini dapat dikatakan bahwa pegawai kantor desa masih belum cukup baik dalam menanggapi keluhan yang ada di kantor desa tersebut.

b. Berwujud

Dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yang pertama adalah berwujud yaitu kemampuan Kantor Desa Mekarsari untuk menunjukkan ekististensi kepada masyarakat melalui fasilitas yang ada di Kantor Desa. Dalam hal ini Kantor Desa menyediakan fasilitas yang cukup memadai, adanya fasilitas penunjang seperti gedung, parkir yang luas, dan tempat ibadah.

Hal ini sejalan dengan temuan dalam percakapan dengan Pak Agung selaku kasi pelayanan Kantor Desa Mekarsari sebagai berikut: “Untuk fasilitas yang ada di Kantor Desa belum cukup memadai, kantor desa menyediakan taman membaca untuk masyarakat jika ada yang ingin membaca atau menambah wawasan, untuk fasilitas lain ada yang masih terbatas seperti laptop untuk mengetik dalam proses pelayanan. Seperti kurangnya tempat untuk penyerahan berkas.”

Hal ini sama dengan yang dikatakan Ibu Minah selaku Masyarakat sebagai berikut: “Untuk fasilitas yang ada masih belum cukup memadai Mbak”. Dari hasil wawancara penelitian dan pengamatan peneliti, fasilitas yang ada di Kantor Desa belum memadai atau belum memadai. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lamban dan Kantor Desa harus membagi tempat untuk pengaduan agar proses pelayanan menjadi cepat.

c. Keandalan

Dimensi keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang diharapkan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Dalam hal ini, sebagai pemasok layanan perlu memiliki kapasitas. Pekerja perlu memberikan pelayanan yang terbaik ketika proses layanan berlangsung antara penyedia layanan dan pengguna.

Berdasarkan wawancara dan pengamatan peneliti, pelayanan dan prosedur pengurusan kependudukan tidak rumit. Karena mempunyai bidang masing-masing dalam pengurusan pelayanan. Hal ini selaras dengan temuan dari percakapan dengan Pak Agung selaku kasi pelayanan Kantor Desa Mekarsari sebagai berikut: “Betul, kita di sini ada bidang setiap orang. Kepala pemerintahan, kepala kesejahteraan, dan kepala pelayanan. Tapi semua harus paham bagaimana cara melayani karna melayani masyarakat adalah tugas pokok dari desa”. Sebagaimana yang telah dikatakan informan oleh Di atas, kita dapat menarik kesimpulan. Terkait ketanggapan di Kantor Desa Mekarsari mempunyai bidang atau pekerjaannya setiap orang untuk memberikan pelayanan yang ada di Kantor tersebut kepada masyarakat.

Masalah ini berbanding terbalik dengan yang dikatakan Ibu Minah selaku masyarakat sebagai berikut: “Ya, untuk pengurusan memang dibagi sesuai dengan bidang masing-masing tetapi ketika saat proses pelayanan saya melihat ada pegawai yang santai bermain handphone itu yang bikin lama dalam pembuatan surat menyurat”. Dari hasil penelitian dan pengamatan peneliti, dapat dikatakan belum cukup memadai. Kantor Desa Mekarsari masih belum memberikan fasilitas yang cukup

d. Empati

Komponen ini berkaitan dengan kepedulian dan kasih sayang petugas dalam memberikan pelayanan yang berperilaku baik dan komunikatif akan menjadi salah satu elemen yang berkontribusi. Masyarakat untuk menawarkan evaluasi menyeluruh atas layanan yang diberikan. Hubungan positif akan terbangun antara masyarakat penyedia layanan dan petugas layanan apabila diberikan keramahan dan kepedulian.

Hal ini sesuai dengan apa yang dipelajari selama diskusi dengan Pak Agung selaku kasi pelayanan Kantor Desa Mekarsari sebagai berikut: “Untuk staff desa di sini Praktikkan 5S dengan tersenyum lebar, menyapa, berjabat tangan, dan bersikap baik serta penuh perhatian. Jadi, sebisa mungkin pegawai yang ada di Kantor Desa ini membuat masyarakat senang dengan pelayanan yang ada di kantor ini”

Hal ini tidak selaras dengan yang dikatakan Ibu Minah selaku Masyarakat sebagai berikut: “Pegawainya melakukan pelayanan dengan baik, senyum. Tetapi, untuk komunikasi di Kantor itu belum baik karena terdapat beberapa pegawai masih mengobrol”. Dari hasil penelitian dan pengamatan peneliti, pegawai di Kantor Desa Mekarsari belum cukup baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat dan kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

e. Keyakinan

Komponen ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Hal ini sesuai dengan apa yang dipelajari selama diskusi dengan Pak Agung selaku kasi pelayanan Kantor Desa Mekarsari sebagai berikut: "Ya, untuk penampilan di kantor desa ini sudah memakai atribut lengkap sesuai dengan undang-undang yang ditetapkan". Dari hasil penelitian dan pengamatan peneliti, bahwa pegawai Kantor Desa Mekarsari telah melakukan pelayanan yang berpenampilan rapih dan bersih serta memakai seragam yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penampilan berpengaruh dalam proses pelayanan. Petugas pelayanan diharapkan agar memaksimalkan penampilannya demi mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

SIMPULAN

Dalam penjelasan di bab-bab sebelumnya berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Kantor Desa adalah instansi pemerintahan yang melakukan pengolahan data kependudukan. Kependudukan berhubungan dengan teknik pengumpulan, menyelidiki, mencatat dan mengolah data penduduk yang terdiri dari pengolahan data kelahiran, pengolahan data kematian, pengolahan pindah datang, dan pengolahan pindah keluar. Mengenai lingkup kerja pegawai yang ada di kantor desa kurang baik, sudah cukup baik. Selain itu, hasil dan pembahasan mengenai pelayanan masyarakat yang ada di Kantor Desa Mekarsari Kecamatan Tambun Selatan dapat diambil Kesimpulan bahwa dalam dimensi keyakinan cukup baik tetapi adapun yang masih kurang sedikit baik dalam dimensi berwujud, empati, keandalan, dan ketanggapan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kantor Desa Mekarsari sebaiknya meningkatkan pelayanan masyarakat agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator yang belum dilakukan secara maksimal dalam dimensi Berwujud (tangible), Empati (empathy), Keandalan (*reliability*), dan Ketanggapan (*responsiviness*) Dari penjelasan mengenai Lingkup Kerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Mekarsari Kecamatan Tambun Selatan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi akademik, hal ini dimaksudkan agar temuan penelitian dapat menjadi panduan bagi rekan-rekan mahasiswa di dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi terkait pelayanan masyarakat.
2. Bagi pegawai, dalam memberikan pelayanan seharusnya pegawai lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam pengurusan surat menyurat.
3. Bagi pemerintah desa, sebagai organisasi penyelenggara di pemerintah desa, pemerintah harus lebih mengawasi pelayanan pegawai di Kantor Desa dalam menjalankan tugasnya. Agar pegawai yang bekerja di Kantor Desa meningkatkan kualitas pelayanan dalam bekerja sesuai dengan harapan masyarakat, dan berusaha melengkapi fasilitas, peralatan, dan perlengkapan yang diperlukan dengan mudah dan selesai tepat waktu.

REFERENSI

- Alfadilla Khunaini, D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Widina Bhakti Persada Bandung*, 1(4), 5–24.
- Alma, A., Ibrahim, M., & Asis, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Lilli Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali Mandar. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 4(1), 241. <https://doi.org/10.35329/jp.v4i1.2281>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Curtinawati, R. F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Desa (Studi Pada Bidang Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Semen Kabupaten Kediri). *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 8.
- Eka Nuraini, & Ibrais Shalahuddin Eriyanto. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(1), 123–130. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1395>
- Fazri, M., & Susiani, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 4(2), 1348–1360.

- Hahury, Jhony Fredy. 2020. "Pelayanan Publik Di Kantor Desa." *FOKUS : Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas KapuasSintang*. 18(1): 141–48. doi:10.51826/fokus.v18i1.406.
- Heldidores, Yohanes. 2018. "Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau." *Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara* 4(4).
- Karina Rachmawati, D. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Galak Grand Wisata Di Bekasi*. 2(2), 570–577.
- Kasus, S., Sidorejo, D., Bandongan, K., Magelang, K., Rihardi, S. A., Yusliwidaka, A., & Mazid, S. (2019). Efektivitas Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sikdes (Sistem Informasi Konektivitas Desa). *Jpalg*, 3(1), 70–81.
- Kholizah, S. N., Thamrin, D., & Siahaan, M. (2024). *Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan*. 2(1), 1038–1048.
- Lopes Rizali, 2013. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sangihe. *LGovernance*, 5(1), 1–13.
- Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN). 2011. "Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor: PER-01/MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance) Pada Badan Usaha Milik Negara." *Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*: 1–19.
- Muaddib, F., & Hariyoko, Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mojomalang Kabupaten Tuban. *ULIL ALBAB*:
- Mohi, Widya Kurniati, and Irmanovika Mahmud. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo." *Publik: (Jurnal Ilmu Administrasi)* 6(2): 102. doi:10.31314/pjia.6.2.102-110.2017.
- Musdalipa, Anwar Parawangi, and Ihyani Malik. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa." *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik* 3(1): 47. doi:10.26618/kjap.v3i1.893.
- Nurcholis, H. (2018). Pelayanan Publik di Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 5(2), 47–62
- Putri Aprilia Hikayatunni'mah. (2024). Pengaruh Kepribadian Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Kelurahan Pekayon Jaya, Kec. Bekasi Selatan. *Jurnal Penelitian ...*, 3(2).
- Ramadhani, M. N., Irfana, T. B., & ... (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Medan Satria Bekasi. *Jurnal Penelitian ...*, 3(2).
- Selatan, K. M., & Kimbal, M. L. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Suriyani, E. (2020). *Gambut Kabupaten Banjar*. 4(2), 100–104. <https://doi.org/10.35722/PUBBIS.V4I2.270>
- Syahrul, M., & Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 47. <https://doi.org/10.31602/as.v7i1.6304>
- Virena, A. R., & Renwarin, J. M. J. (2022). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli dengan Kualitas Pelayanan sebagai Moderator. *Kalbisiana*, 8(3), 2744–2760.