

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN	6
RUMUSAN MASALAH.....	10
TUJUAN PENELITIAN.....	10
BATASAN MASALAH.....	10
MAMFAAT PENELITIAN.....	11
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KERANGKA TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tugas Pokok Dan Fungsi Aparatur Desa..	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Konsep Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.5 Administrasi Publik	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metodologi Yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.

3.5 Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Reduksi Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Kesimpulan atau Verifikasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Keadaan Ekonomi	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Fungsi Aparatur Kantor Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Faktor Penghambat Aparatur Kantor Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Upaya Aparatur Kantor Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL.....	vi
A. Tabel Penelitian Terdahulu	7
B. Tabel Informan Penelitian	28
C. Tabel Jadwal Penelitian.....	35

DAFTAR GAMBAR	vii
1. Gambar Batas Wilayah	36
2. Gambar Struktur Pemerintahan Desa Rantau Ngarau.....	41

DAFTAR LAMPIRAN	vii
Lampiran 1 Surat Penelitian.....	68
Lampiran 2 Surat Balasan	69
Lampiran 3 Surat Telah Penelitian.....	70
Lampiran 4 Dokumentasi.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa yang diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Peran aparatur pemerintah desa merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Pada perkembangannya sebagian besar desa di Indonesia pada hakekatnya sampai sekarang masih tetap merupakan kesatuan masyarakat hukum asli, dengan berlandaskan pada peraturan hukum adat.¹

Di era reformasi sekarang ini, para aparatur pemerintahan dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Kinerja dari aparat pemerintah seringkali menjadi sorotan utama dalam masyarakat sehingga cenderung aparatur pemerintah sering dianggap tidak dapat melayani masyarakat dengan baik, kinerja aparatur yang buruk sering dianggap kegagalan dari suatu pemerintah. Hal ini perlu disikapi seluruh aparatur pemerintah baik (good governance), mengingat fungsi-fungsi pemerintahan di Indonesia antara lain adalah fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Pelaksanaan fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi lebih kondusif bagi

¹ Garvera.R, Rindu. *Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)*. FISIP. Universitas Galuh. hlm 107

berlangsungnya berbagai aktifitas disegala bidang kehidupan. Selain terciptanya tatanan sosial yang baik di berbagai kehidupan. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat. Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian dalam masyarakat. Dan fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.²

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat, mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang prima merupakan suatu kewajiban bagi penyelenggara pelayanan buat memenuhinya. Menerima pelayanan yang berkualitas merupakan harapan utama masyarakat. Kolaborasi dan kerjasama melalui regulasi yang dibangun wajib terus dijalankan untuk memberikan peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang semakin baik memberikan dorongan terhadap kinerja pelayanan publik. Tentunya, pengaturan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik diiringi oleh reward yang wajib diterimanya pada penyelenggara pelayanan publik menjadi bentuk motivasi

² Onsu.Indra Foreman Onsu, *Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok Dan Fungsi Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa*. Universitas Sam Ratulangi. Vol. 3, No. 3. 2019. hlm 2

buat lebih baik dan menginspirasi bagi orang lain. Sebagai inti menurut pelayanan warga yang dilakukan oleh organisasi pemerintah desa merupakan belajar buat berkomunikasi secara baik dan tepat setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik ini adalah keterampilan yang wajib dimiliki oleh setiap pegawai, lantaran hal tadi akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan menurut seseorang pegawai.³

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Pemerintahan desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain, dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dijelaskan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa merupakan satu kesatuan dari wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri yang mana

³ Jamal. Yenni, Dkk. *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang*. Universitas Muhammadiyah Sindereng Rappang. Vol.8, No.3, 2020. hlm 208

(dikepalai oleh seorang kepala desa) atau desa merupakan kelompok rumah di luar kota yang merupakan kesatuan.⁴

Berdasarkan dari Undang-undang No 25 Tahun 2009 adalah menjelaskan dengan sebenar-benarnya tujuan serta maksud dari pelayanan publik di jelaskan tentang hak, memberikan pelayanan yang baik, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.⁵

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kecakapan dalam memberikan pelayanan adalah bagian dari masalah yang ditunjukkan di lapangan di antaranya tidak maksimal dan optimalnya pelayanan yang di berikan oleh pemerintahan desa seling. Di sini aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian, yang mana di antaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat saat pelayanan pada saat jam kantor, jam kerja pegawai tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat sangat kesulitan untuk menyelesaikan segala kepentingannya, staf tidak sigap dan cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat, dalam proses melayani masyarakat terlihat sikap dan perilaku staf seperti acuh tak acuh kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sangat terlihat dibeda-bedakan dengan begitu para aparatur pemerintahan Desa Rantau Ngarau sebagai pelaksana suatu komponen

⁴ Norhayati. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kator Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu*. Fisip. Uniska. 2021. hlm 3

⁵ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

pemerintahan dalam hal proses administrasi atau memberikan pelayanan memegang peranan yang amat penting.⁶

Hal tersebut menjadikan proses dalam pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik dilihat dari waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar kartu keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah, dan surat keterangan tidak mampu, yang seharusnya jam kerja masuk dari kantor desa waktu datang pagi jam 08.00 dan pulang jam 17.00 hal tersebut berbanding balik dengan apa yang sudah menjadi ketetuannya para pegawai kantor desa tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan mereka masing-masing. Para aparatur desa datang kadang siang kadang sore dan pulang pun tidak menentu membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus kepentingan dari masing-masing masyarakat, hal tersebut sudah seharusnya dilaksanakan dengan baik oleh aparatur desa ataupun pegawai kantor desa.⁷

Berbagai keluhan juga sering terjadi kepada aparatur kantor desa yang lambat dalam pembuatan surat menyurat di kantor desa. Kurang tanggapnya aparatur kantor desa membuat masyarakat terkadang enggan untuk mengurus administrasi mereka.

⁶ Michellia Agustin, *Kinerja aparatur desa dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat di desa petani kecematan mandau kabupaten bengkalis*, Jom FISIP Vol. 2, No. 1, 2015, hlm 1

⁷ Solatiyah, *Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Studi Di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin*, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020, Hlm 3-5

Berdasarkan dengan adanya ketidak sinkronan antara aturan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh para aparatur pemerintahan desa, hal tersebut sangat tidak baik dilakukan sebagai seorang aparatur pemerintahan yang seharusnya tahu tugas yang hakiki dari sosok seorang aparatur, dan aparatur desa sudah seharusnya melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun hal tersebut kerap sekali terjadi ketidak sinambungan terkhususnya di desa seling di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau.

Berdasarkan dari berbagai permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana fungsi aparatur desa seling dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu peneliti mengambil judul **“FUNGSI APARATUR KANTOR DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DESA RANTAU NGARAU KECAMATAN TABIR ULU KABUPATEN MERANGIN”**

PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai dasar perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian terdahulu tidak terlepas dari variabel penelitian ini.

Berikut ini beberapa hasil penelitian terdahulu yang dijadikan acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini :

A. TABEL PENELITIAN TERDAHULU

No	NAMA PENELITI	JUDUL SKRIPSI	HASIL PENELITIAN	PERBANDINGAN	PERSAMAAN
1.	Yenni Jamal, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, 2020.	Jurnal : Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang	<p>-Prinsip good governance aparatur di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang didapatkan hasil rata-rata persentase, yaitu 78,12%, Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “ Sangat baik”.</p> <p>-Pelayanan Publik aparatur desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang didapatkan hasil ratarata persentase, yaitu 69,83%. Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “Cukup baik”.</p> <p>-Faktor-faktor yang paling mempengaruhi penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan public di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang didapatkan hasil rata-rata</p>	Dalam melakukan pengukuran atas jawaban responden dengan menggunakan skala Likert	sama mengkaji pelayanan aparatur desa

			<p>persentase, yaitu 71,96%, Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori “Cukup baik”.</p>		
2.	<p>Diana Noviyanti, Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang, 2022.</p>	<p>Jurnal : Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Balongsari</p>	<p>-Kualitas hasil kerja aparatur Desa Balongsari dinilai sudah cukup baik, terlihat dari beberapa capaian yang diperoleh oleh Desa Balongsari seperti pajak bumi dan bangunan yang mencapai target hingga Desa Balongsari yang menyandang sebagai desa bersih dan desa administrasi terbaik.</p> <p>-Aparatur Desa Balongsari dalam menjalankan tugasnya masih terdapat beberapa kendala khususnya dalam ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Terdapat beberapa aparatur yang tidak tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya, salah satunya dalam laporan kependudukan dan juga pembuatan surat-surat sehingga masyarakat merasa tidak cukup puas dengan pelayanan yang terdapat di Kantor Desa</p>	<p>Tidak menggunakan teori yang sama dan lokasi penelitian yang berbeda.</p>	<p>Sama sama menggunakan penelitian kualitatif dan pelayanan aparatur desa</p>

			<p>Balongsari.</p> <p>-Kemampuan aparatur Desa Balongsari dalam menyelesaikan pekerjaannya dinilai sudah cukup baik, terlihat dari penyelesaian pekerjaannya yang tidak membebani pihak lain. Kemampuan dalam membina kerja sama dengan pihak lain juga penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Aparatur Desa Balongsari sudah mampu membina kerja sama dengan baik dengan sesama aparatur desa mauapaun dengan mahasiswa, pelajar, sekolah serta institusi lainnya. Dalam menjalin kerja sama tersebut aparatur Desa Balongsari memanfaatkan media telepon atau whatsapp dalam menjalin komunikasi serta membuat lama facebook untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat Desa Balongsari.</p>		
--	--	--	---	--	--

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan beberapa pokok permasalahan, sebagai berikut :

1. Bagaimana fungsi aparatur kantor desa dalam meningkatkan pelayanan Administrasi kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin?
2. Apa faktor yang menghambat aparatur kantor desa dalam meningkatkan pelayanan Administrasi kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin?
3. Apa upaya Aparatur kantor desa dalam meningkatkan pelayanan Administrasi kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah dan penetapan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mengkaji fungsi aparatur kantor desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin.
2. Untuk mengetahui apa faktor yang menghambat aparatur kantor desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin.
3. Untuk mengetahui apa upaya aparatur kantor desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin.

BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah dalam penelitian agar tidak terlalu luas, dan menghindari uraian-uraian yang tidak ada berhubungan dengan masalah yang akan

di bahas. Untuk itu peneliti akan lebih memfokuskan kepada fungsi aparatur kantor desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat antara lain, pelayanan pembuatan pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar kartu keluarga (KTP), pengantar akte kelahiran, surat pindah, dan surat keterangan tidak mampu.

MAMFAAT PENELITIAN

Manfaat atau kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Untuk itu, kegunaan hasil penelitian ini mencakup beberapa hal, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan pengetahuan dan wawasan bagi akademisi mengenai fungsi aparatur kantor desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber bacaan kepustakaan bagi peneliti selanjutnya, apabila ingin melakukan penelitian dalam ruang lingkup yang sama di masa depan sebagai bagian dari usaha pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

A. Bagi Peneliti

Memperoleh wawasan dan pengalaman yang realistis sehingga suatu saat dapat diterapkan dalam dunia kerja sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapat pada masa perkuliahan dengan kenyataan yang didapat di lapangan.

B. Bagi Kantor Desa Rantau Ngarau

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai masukan guna meningkatkan pelayanan administrasi aparatur kantor desa kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin.

C. Bagi Universitas Ekasakti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi perpustakaan dan menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan serta yang berkepentingan tentang fungsi aparatur kantor desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Rantau Ngarau Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin.