

**Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan
Pelayanan Publik Di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1
Kabupaten Banyuasin**

Holipah¹, Riza Adelia Suryani², Tarmizi Endrianto³, Sattarudin⁴, Zulkani Effendi⁵
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang¹²³⁴⁵
Email: yunaniholipah@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received May, 24, 2024
Revised July, 18, 2024
Accepted July, 28, 2024

Kata Kunci:

Administrasi Pemerintah, Pelayanan Publik, Instansi Pemerintah

Keywords:

Government Administration, Public Services, Government Agencies



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Lisa Mandasari, Dian Anggaraini. Published by STIA Satya Negara

ABSTRAK

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan dari pengabdian yang dilakukan adalah untuk memberikan pengetahuan lebih tentang Fungsi Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin.

ABSTRACT

Public services can be defined as all forms of services, both in the form of public goods and public services which in principle are the responsibility and implemented by government agencies at the central, regional, and within State-Owned Enterprises or Regional-Owned Enterprises, in the context of efforts to fulfill community needs and in the context of implementing statutory provisions. The aim of the service carried out is to provide more knowledge about the Administrative Function of Village Government in Improving Public Services in Merah Mata Village, Banyuasin 1 District, Banyuasin Regency.

Pendahuluan

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang pemerintahan desa tidak lepas dari peran pelaksanaan administrasi pemerintahan desa itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan desa. Pemerintahan desa harus dilaksanakan dengan baik sehingga mampu mendukung pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan di desa. Disamping itu pemerintahan desa dan kelurahan merupakan salah satu aspek yang dianggap penting dalam rangka peningkatan dan pengembangan kinerja aparatur pemerintahan desa serta pelaksanaan pembangunan di desa. Hal ini karena penertiban administrasi di desa

merupakan ujung tombak dalam melaksanakan pembangunan desa beserta aspek-aspek tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dibebankan kepadanya. Peningkatan dan pengembangan administrasi pemerintahan desa diharapkan dapat berperan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi yang di bebaskan kepada pemerintahan desa. Dalam struktur pemerintahan desa terdapat seperangkat aparat yang memiliki tugas untuk melaksanakan pengelolaan administrasi sebagai komponen penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan desa. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Adapun yang menjadi tolok ukur dalam pelayanan publik yaitu keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. keyakinan (*confidence*) yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance dan berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin I Kabupaten Banyuasin meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Serta masyarakat setempat berharap agar perangkat administrasi desa dapat berjalan dengan baik dan membantu masyarakat dalam menjalankan urusan pelayanan publik agar terciptanya perangkat administrasi desa yang mengayomi masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik demi kepentingan bersama Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin I Kabupaten Banyuasin.

Metode Pengabdian

Metode kegiatan adalah dengan ceramah, diskusi melalui tanya jawab langsung dan di pandu / di bimbing oleh beberapa orang pendamping (Dosen STIA Satya Negara Palembang) sehingga nantinya hasil yang dicapai dapat di terapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil Pengabdian dan pembahasan

Adapun salah satu tugas pokok yang harus dijalankan pemerintah desa adalah melayani keperluan administrasi masyarakat seperti pengurusan KK, KTP, Akte kelahiran, surat keterangan penduduk, surat kelakuan baik dan lain sebagainya yang merupakan tanda pengenal utama yang harus dimiliki setiap masyarakat.



Gambar 1
Suasana Kegiatan PKM

Meskipun pengurusan administrasi tidak dibuat secara langsung oleh pemerintah desa, akan tetapi tanda tangan kepala desa dan stempel desa merupakan syarat utama yang sangat dibutuhkan dalam pengurusan administrasi tersebut.



Gambar 2
Kegiatan PKM

Dalam pengurusan administrasi, pemerintah desa telah memberikan pelayanan dengan baik. Pemerintah desa beserta aparatur desa menjalankan peranannya dengan semaksimal mungkin dalam melayani masyarakat sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.



Gambar 3
Suasana PKM

Meskipun dengan sarana dan prasarana yang ada proses pengurusan administrasi warga tetap berjalan. Para staff pegawai dan sekretaris desa secara langsung mengurus dan melayani warga yang berkepentingan mengurus administrasi pelayanan sebaik mungkin dalam pengurusan administrasi warga. Pemerintah Desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin berperan aktif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab melayani masyarakat. Meskipun sarana dan prasarana kurang dalam pelayanan administrasi warga namun pemerintah desa terus berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan pegawai sudah baik, pihak desa telah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan dan prosedur yang ditetapkan seperti menunjukkan sikap yang bersahabat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, juga memberikan pengertian dan penjelasan terhadap hal-hal yang ingin diurus oleh masyarakat tanpa membedakan latar belakang masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan mereka ini sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, namun kurangnya fasilitas kerja seperti komputer kantor membuat pegawai melakukan kerja terlambat dari waktu yang sering dijanjikan.

Saran

Peneliti memberikan saran kepada pemerintahan desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin agar pemerintahan menyediakan fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada di kantor desa Merah Mata Kecamatan Banyuasin 1 Kabupaten Banyuasin untuk menunjang pekerjaan para perangkat desa supaya pelayanan yang diberikan lebih efektif dan maksimal serta masyarakat harus peka dan paham akan hak dan kewajiban sebagai masyarakat sehingga dapat menuntut aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang maksimal demi kalancaran kepentingan bersama.

Daftar Pustaka

Agus. Dwiyanto. 2015. *Hubungan Pelayanan public*. Jurnal : Sumber Daya Manusia. Edisi 2 Vol 2: Jakarta.

Damartaji. Arisutha. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. STIALAN: Jakarta.

Djafri. N. & Badu. S. Q. (2020). *Manajemen Administrasi Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Aparatur Desa Di Kabupaten Gorontalo Utara*. Aksara : Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal.

Parasuraman. Dkk. 2018. *Manajemen Pelayanan public*. PT Bumi Aksara: Jakarta.

Wiranto. W. 2022. *Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Besar II Terjun Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai* (Doctoral dissertation. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah