

Standar Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu

Ignatius Adiwidjaja¹, Dewi Citra Larasati², Yovita Abuk³

¹²³Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang, Indonesia

Abstract

Public service is an activity or series of activities in order to meet the needs of services in accordance with laws and regulations for every citizen and resident of goods, services, and administrative services provided by the government. The purpose of this study is (a) to be able to describe the standard of administrative services of the village government of Pendem, Junrejo District, Batu City. (b) to be able to identify factors that affect the standard of administrative services of the government of Pendem Village, Junrejo District, Batu City. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Based on the results of research conducted by the author, it can be concluded that administrative service standards have been running in accordance with service operational standards or (SOP), and are in accordance with applicable regulations. However, in fact, based on the results of initial observations at the research location, data was obtained that public service information at the Pendem Village office had not been fully achieved, there were inhibiting factors in services, such as low human resources, namely there were still some people who did not understand the requirements in managing correspondence.

Keywords:

service standard; administrative services; village government

Article History

Received 2 Oktober 2023

Accepted 28 November 2023

*Corresponding Author:

Ignatius.adiwidjaja17@gmail.com

Pendahuluan

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat daerah dalam lingkup pemerintah Desa dalam melayani masyarakat merupakan keterlibatan dari fungsi aparatur sebagai pelayan masyarakat. Tugas utama dari aparatur pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka baik ataupun buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan gambaran dari kinerja individu yang akan menentukan baik buruknya organisasi secara keseluruhan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh masyarakat.

Pelayanan sepatutnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani seperti masyarakat, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolak ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Apabila pelayanan telah menerapkan sistem yang canggih dengan alat teknologi yang memadai dengan waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Salah satu harapan masyarakat

dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya.

Secara sosiologis desa merupakan sebuah gambaran dari suatu kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang bertempat tinggal dalam suatu lingkungan dimana masyarakat sekitar saling mengenal dengan baik tentang corak kehidupan mereka, yang relatif homogen serta banyak bergantung pada alam, atau dengan pengertian umum desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satunya dalam pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akta kelahiran, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kematian, maupun pembuatan akta jual beli tanah. Melalui pelaksanaan administrasi pemerintah desa yang baik diharapkan pemerintah desa mampu untuk menyelenggarakan pemerintahan secara baik, agar pemerataan pembangunan dan pelayanan prima kepada masyarakat dapat terlaksana secara optimal.

Administrasi pemerintah desa merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh kepala desa dan perangkat desa yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat desa. Dengan demikian pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data serta informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Keberhasilan dari suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan, bisa diartikan dengan memperlakukan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima atau dengan harapan pelayanan yang dibutuhkan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, sehingga pengaturan dari setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat.

Perangkat Desa mempunyai tugas utama yaitu terlihat dalam pengaturan peran pemerintahan dan penyusunan dalam melaksanakan pelayanan untuk masyarakat atau disebut pelayanan publik yang bertugas untuk mengurus masyarakat sesuai dengan kepentingan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil observasi awal dilokasi penelitian diperoleh data bahwa informasi pelayanan publik di kantor Desa Pendem belum sepenuhnya tercapai ada faktor penghambat dalam pelayanan, seperti SDM yang rendah yaitu masih ada beberapa masyarakat yang kurang paham tentang persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat-menyurat. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu yang dimana kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektifitas dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun secara langsung, seperti prosedur yang berbelit-belit tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap pemerintah yang kurang responsif, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Kondisi tersebut disebabkan oleh: besarnya

diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat (Mulyadi, Gedeona, Dkk, 2018:62).

Selain itu, menurut Teguh Santoso (2016:11) dijelaskan bahwa kepemimpinan yang kurang tegas didalam menghadapi suatu masalah, komunikasi yang kurang terstruktur, keterbatasan dana dan rendahnya tingkat pendidikan masyarakat. Adapun penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh Bekti Mayasari, dan Martinus Budiantara (2023) bahwa Faktor penghambat terlaksananya standar pelayanan publik antara lain adalah kurangnya informasi tentang standar pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami alur-alur pelayanan publik.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mempunyai karakteristik yang berbeda dari penelitian yang lainnya. Penelitian sebagai aktivitas mempunyai sifat atau karakteristik masing-masing. Moleong (2014:4) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya. Lokasi penelitian ini adalah Desa Pendem yang beralamat di Jl. Raya Caru No. 07, Kecamatan Junrejo Kota Batu. Alasan peneliti memilih tempat ini ialah karena peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi pemerintah Desa Pendem dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*, yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, (Sugiyono 2017:219). Seperti yang telah dikemukakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang akan diteliti. Selanjutnya dalam penelitian ini, yang menjadi informan penelitian adalah:

1. Bapak Sulih Wahyudi, selaku sekretaris desa Pendem.
2. Bapak Indrio, selaku staf pelayanan Desa Pendem.
3. Bapak Budi, selaku masyarakat Desa Pendem.
4. Bapak Suwito, selaku masyarakat Desa Pendem.

Hasil Dan Pembahasan

Pembahasan adalah hasil dari penelitian di lapangan kemudian disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan dan penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori yang berdasarkan pada Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 dan H.Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:85) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Publik". Yang menjelaskan tentang pelayanan publik yang mengatakan standar pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka Pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan publik merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat. Adapun Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah desa Pendem yang dimana prosedur pelayanan administrasi dilakukan atau dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Prosedur pelayanan Publik di Kantor Desa Pendem diterapkan dengan sebaik mungkin dan

menjelaskan SOP (standar operasional prosedur) sehingga masyarakat yang datang di Kantor Desa Pendem merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada, nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan, pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan terhadap masyarakat.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu Abd. Rohman, Dewi Citra Larasati (2020), Standar pelayanan public di era transisi *New Normal*. Penyelenggaraan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolok ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini berfungsi sebagai acuan bagi pelaksana pelayanan publik dan para pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya. Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Bapenda Kota Malang serta mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan. Penilaian itulah yang kemudian bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Sekurang-kurangnya Standar pelayanan tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan.

Dalam memberi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan teori dan aturan yang berlaku (Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 dan H.Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:85). Pemerintah Desa Pendem menyesuaikan dengan standar pelayanan publik yang tertera yang berlaku dalam kedua teori tersebut, meliputi:

a) Prosedur Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya ada prosedur yang harus diikuti agar pemberi pelayanan dapat melaksanakannya dengan baik dan penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, hal ini juga kembali dijelaskan dalam H.Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:85), dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Publik" hal ini tujuan agar antara pemberi dan penerima pelayanan tertib dan teratur dalam mengikuti prosedur yang ada.

Di Kantor Desa Pendem sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya berdasarkan pada standar operasional prosedur (SOP) dan peraturan yang berlaku meskipun dalam pelaksanaannya ada masalah yang ditemukan seperti masyarakat yang kurang memahami alur pelayanan atau persyaratan pelayanan yang kurang dipahami sehingga masih ada beberapa masyarakat yang harus bolak balik untuk melengkapi berkas. Hal ini ditujukan agar pelayanan yang ada di Kantor Desa Pendem tetap sesuai dengan prosedur dan alur pelayanan.

Dilihat dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lisna Wulandari (2017) bahwa prosedur pelayanan yang terdiri dari indikator adanya tahapan dan jadwal dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cukup baik. Perangkat Desa sejauh ini sudah memberikan penjelasan terkait tahapan-tahapan pelayanan, namun disisi lain masyarakat seringkali tidak mengerti terhadap penjelasan yang diberikan oleh Perangkat Desa. Hal ini disebabkan karena Perangkat Desa tidak menempel prosedur pelayanan yang berupa tahapan, persyaratan dan jadwal pelayanan pada papan informasi. Sedangkan sesuai teori bahwa

Prosedur pelayanan harus memberikan kemudahan kepada masyarakat, maka dalam hal ini belum memungkinkan tercapainya penerapan standar pelayanan minimal.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini, peneliti berpendapat bahwa seharusnya dalam menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ada di Kantor Desa Pendem seharusnya dipasang banner di depan ruang pelayanan sehingga masyarakat yang datang bisa melihat bagaimana prosedur pelayanan di kantor Desa Pendem.

b) Waktu Penyelesaian dan biaya Pelayanan

Dalam memberi pelayanan kepada masyarakat tentunya waktu penyelesaian menjadi penentu apakah pelayanan yang dilakukan tepat waktu atau tidak. Waktu penyelesaian ini berarti waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Hal ini juga kembali ditegaskan dalam Mukarom dan Laksana (2018:85) dalam bukunya yang berjudul “manajemen pelayanan publik”. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan sudah ditentukan terlebih dahulu kapan berkas tersebut selesai dikerjakan dan diambil sehingga bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut. Adapun biaya pelayanan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu diperhatikan biaya yang diberlakukan apakah itu perlu atau tidak, jika perlu untuk apa saja biaya tersebut dan akan digunakan untuk apa. Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan bahwa biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hal ini juga kembali dijelaskan dalam Mukarom dan Laksana (2015:85) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik”.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Lisna Wulandari (2017), sesuai dengan teori bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan jangka waktu dan kecepatan penyelesaian suatu pelayanan publik. Sedangkan untuk biaya atau tarif yang dikenakan kepada masyarakat dapat dijelaskan bahwa dimensi terkait biaya pelayanan cukup baik. Hal ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan bahwa tidak ada biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa pelayanan Administrasi atau kegiatan surat menyurat di Desa Pendem, waktu penyelesaiannya tidak lama dan tidak sampai berhari-hari. Sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada, dan juga dalam mengurus surat-menyurat tidak dikenakan biaya/tarif yang dikenakan kepada masyarakat. Sebagaimana pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah Desa Pendem tidak berbelit-belit dan sudah sesuai dengan prosedur dan aturan pelayanan yang ada.

c) Produk Pelayanan

Produk pelayanan berupa hasil pelayanan yang akan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Artinya ketika lembaga tersebut memberikan pelayanan kepada masyarakat, jenis pelayanan yang ada harus jelas, persyaratannya dijelaskan secara lengkap serta jenis layanan apa saja yang ada di instansi tersebut. Hal ini juga kembali dijelaskan dalam H.Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2018:85), dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik”.

Seperti halnya di kantor Desa Pendem produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Waris Tanah, Surat Pengantar Permohonan Izin Usaha dagang, Surat Keterangan Ahli Waris, surat keterangan tidak mampu dan lain sebagainya. Dari semua produk pelayanan tersebut

tidak dikenakan biaya/tariff. Artinya jenis pelayanan yang disediakan oleh pemberi pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak dikenakan biaya sehingga dapat memberi kepuasan kepada pelanggan atau penerima pelayanan.

Jika dilihat dari penelitian lain yang dilakukan oleh Lisna Wulandari (2017), Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dalam hal dimensi produk pelayanan, indikator yang dianggap cukup baik yaitu kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti saat ini, peneliti berpendapat bahwa seharusnya dari pemerintah desa lebih mengeksplorasi jenis-jenis pelayanan atau produk pelayanan yang ada di kantor desa pendem terutama pada prosedur pelayanannya. Misalnya memberikan informasi pada papan informasi atau banner di depan ruang pelayanan sehingga memberi kemudahan bagi masyarakat.

d) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan, alat tersebut adalah peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi kebijakan dan program-program yang dijalankan oleh aparatur pelaksana. Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan penunjang yang dapat membuat pelayanan menjadi lebih baik, dan efisien. Hal ini juga dijelaskan dalam Muhibudin Wijaya Laksana (2018:85).

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lisna Wulandari (2017), Sarana dan prasarana dalam sebuah pelayanan publik merupakan sebuah media yang harus dipenuhi secara baik, agar tujuan organisasi dapat tercapai. Karena tidak dapat dipungkiri, sarana dan prasarana yang kurang baik dapat mempengaruhi kinerja dari pelayanan publik itu sendiri. Seperti yang kita ketahui bahwa ketersediaan sarana dan prasarana ditujukan agar mempercepat dan memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi seperti yang diungkapkan oleh bapak Sulih selaku sekretaris Desa Pendem dan Bapak Indrio selaku kasi pelayanan, bahwa sarana dan prasarana pada kantor Desa Pendem telah memadai hal ini dapat dilihat dari adanya ruang pelayanan, Komputer, Printer serta jaringan internet dalam hal ini WIFI dan perlengkapan atau peralatan lainnya yang ada pada kantor desa Pendem. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Desa Pendem cukup memadai dalam menunjang penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

e) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Dalam Mukarom dan Laksana (2018:85) dalam bukunya yang berjudul “manajemen pelayanan publik” dijelaskan bahwa perlu adanya perencanaan, kontrol, dan tanggungjawab dalam menjalankan tugas. Sehingga proses penyelenggara pelayanan dapat berjalan dengan baik. Untuk memberi pelayanan yang baik kepada warga negara Kep.MENPAN No. 63/2004 (Rohman dan

Hardianto, 2019:112) juga menegaskan bahwa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan di Kantor Desa Pendem, Kecamatan Junrejo. Karena dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Lisna Wulandari (2017), Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Berdasarkan analisis penulis dapat dijelaskan bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam hal ini petugas yang memberikan pelayanan bersikap sopan, ramah, sigap, disiplin dan menghargai masyarakat yang membutuhkan pelayanan adalah faktor penting terwujudnya penerapan standar pelayanan minimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, bahwa kompetensi petugas pemberi pelayanan pada Kantor desa Pendem telah sesuai dengan tupoksi masing-masing karena para petugas juga ditempatkan sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing. Serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah Desa Pendem menerapkan standar salam, senyum dan sapa, hal ini dilakukan sebagai bentuk keramahan untuk menyambut masyarakat yang berkunjung atau yang datang untuk mengurus surat-menyurat. Dan juga dalam mengerjakan tugasnya petugas pemberi pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan yang ada.

Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dan penghambat merupakan kedua hal yang tidak bisa dipisahkan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. Faktor pendukung tentunya sumber daya manusia, faktor pendukung pelayanan di Desa Pendem dapat dilihat dari faktor internal dimana pembagian tugas dan tupoksi sudah sesuai dengan standard dan potensi aparatur Desa Pendem. Di internalnya itu sendiri, sumberdaya manusia sudah sangat mencukupi untuk mengelolah sumber infrastruktur yang ada di Desa Pendem.

Berdasarkan penyajian data yang telah diuraikan di atas, faktor pendukung standar pemerintah desa pendem dalam meningkatkan pelayanan administrasi antara lain, sarana dan prasarana yang mendukung dan juga dukungan teknologi digital yang mempermudah pelayanan, serta sumber daya manusia (SDM) yang menjadikan sistem kerja pelayanan administrasi di Desa Pendem dapat berjalan dengan baik.

Moenir (2000:88) untuk mencapai sasaran yang diinginkan, proses pelayanan publik harus didukung oleh unsur-unsur yang terkait, yang merupakan faktor pendukung dari proses pelayanan tersebut. Faktor-faktor pendukung yang tidak baik dapat menghambat pelayanan tersebut. Faktor-faktor pendukung proses pelayanan adalah Faktor Kesadaran Aparatur, faktor aturan, keterampilan petugas serta sarana dan prasarana.

2. Faktor Penghambat

Faktor Penghambat adalah faktor yang sifatnya menghambat jalannya suatu kegiatan dan bersifat seperti menggagalkan suatu hal seperti menghambat standar pemerintah Desa Pendem dalam meningkatkan pelayanan administrasinya. Hal ini dikatakan oleh Bapak Suli selaku Sekretaris Desa Pendem dan Bapak Indrio selaku kasi pelayanan yang mengatakan bahwa beberapa masyarakat desa Pendem yang kurang memahami persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan surat menyurat dalam hal ini kepengurusan administrasi.

Berdasarkan data yang telah diuraikan di atas, faktor penghambat standar pelayanan administrasi pemerintah Desa Pendem adalah pemahaman masyarakat Desa Pendem, yang berkaitan dengan tata aturan atau mekanisme pembuatan surat-menyurat pemerintah Desa Pendem masih belum mumpuni, ini menyebabkan masyarakat seringkali tidak mengerti syarat-syarat administrasi dalam mengurus surat-surat administrasi yang di butuhkan. Adapun hambatan-hambatan teknis yang sering terjadi antara lain, saluran aliran listrik yang sering terputus menghambat pelayanan administrasi yang notabeneanya berbasis online.

Hambatan atau masalah diatas harus segera di perbaiki, ada baiknya dari pihak pemerintah Desa Pendem untuk rutin dalam memberi sosialisasi mengenai standar pelayanan administrasi yang berlaku dan hal-hal teknis seperti menyediakan papan informasi atau banner mengenai persyaratan dalam pengurusan surat menyurat harus di sertakan sehingga masyarakat dapat mengetahui apa saja persyaratan dalam pengurusan surat menyurat. Hal-hal teknis lainnya yang seringkali menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi, seperti salah satunya sering putus aliran listrik, ada baiknya dari pemerintah Desa Pendem segera di perbaiki untuk memperoleh kualitas pelayanan yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat Desa Pendem.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka disimpulkan sebagai berikut : 1) Standar pelayanan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Kantor Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu sudah dijalankan sesuai dengan standar operasional prosedur serta sesuai dengan tata aturan yang berlaku dan dapat dilihat dari: a) Prosedur pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku meskipun dalam pelaksanaannya ada masalah yang ditemukan seperti masyarakat yang kurang memahami alur pelayanan atau persyaratan pelayanan yang kurang dipahami sehingga masih ada beberapa masyarakat yang harus bolak balik untuk melengkapi berkas. b) Waktu Penyelesaian tidak sampai berhari-hari dan tidak dikenakan biaya dalam pelayanannya. c) Produk Pelayanan, yaitu surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat Keterangan Domisili dan lain sebagainya. d) Sarana dan Prasarana yang telah memadai hal ini dapat dilihat dari adanya ruang pelayanan, Komputer, Printer serta jaringan internet dalam hal ini WIFI dan perlengkapan atau peralatan lainnya. e) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan telah sesuai dengan tupoksi masing-masing. 2) Faktor pendukung dan penghambat dalam standar administrasi pelayanan yaitu: a) Faktor Pendukung dapat dilihat dari aparat pemerintah yang bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai seperti komputer, printer, dan fasilitas lainnya yang ada di desa Pendem. Sedangkan b) Faktor Penghambatnya adalah sumber daya manusia yang rendah dalam hal ini masih ada sebagian masyarakat yang kurang paham dengan persyaratan-persyaratan dalam pengurusan surat menyurat. Adapun hambatan-hambatan teknis yang terjadi antara lain, saluran aliran listrik yang terputus menghambat pelayanan administrasi yang notabeneanya berbasis online.

Daftar Pustaka

Alprinces Moclin, Ary j. Rorong, Helly F. Kolondam. (2021). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Tangan Pandemi Covid-19. *ejournal.unsrat.co.id*, vol.7, no. 111, 2338-9613. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2022.

- Imam Fachruddin. (2018). Strategi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kandangan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, vol. 2, no. 1. DOI: <http://dx.doi.org/10.30737/mediasosian.v2i1.193>.
- J. Moleong, Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Mukaron, H.Zainal, dan Laksana, Muhibudin Wijaya. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian*, 1(02).
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk.2020. *Pelayanan Publik*. Kita Menulis.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar pelayanan publik di era transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 526138.
- Rohman, A., dan Tri Hardiyanto, W. T. (2019). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance* (pp.1-1470). Intrans Publishing.
- Rohman, Abd. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Publik*. Malang: Empatdua Kelompok Intrans Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanjung, Rahman, dkk. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*. Kita Menulis.
- Wulandari, L. (2017). Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Oleh Kepala Desa Di Kantor Desa Saguling Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(3), 468-475.