

## **Implementasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Bendar Sedap Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci**

**Nadiffa Nizaul Nailufari<sup>1</sup>, Susi Fitria Dewi<sup>2</sup>**

<sup>12</sup>Departemen Ilmu Sosial Politik, Program Studi Pendidikan Pancasila dan  
Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang  
e-mail: [nadiffanizaul08@gmail.com](mailto:nadiffanizaul08@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan implementasi pelayanan publik pada pemerintahan Desa Bendar Sedap Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan publik di Desa Bendar Sedap Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci, kedua untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi pelayanan public di Desa Bendar Sedap Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang menggambarkan serta menjelaskan dalam bentuk uraian secara sistematis dan akurat sesuai dengan fenomena fenomena atau fakta mengenai implementasi pelayanan public. Informan dalam penelitian 11 informan yang dipilih melalui purposive sampling. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uji keabsahan data kualitatif menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian implementasi pelayanan publik terdiri dari 1. Pendaftaran 2. Proses penerbitan dokumen 3. Evaluasi dan penilaian masyarakat. Faktor berjalannya implementasi pelayanan publik: 1) professional kerja aparaturnya 2) kekompletan antar anggota pemerintahan 3) kelengkapan alat dikantor desa.

**Kata kunci:** *Implementasi, Pelayanan Publik*

### **Abstract**

This research is motivated by the implementation of public services in the government of Bendar Sedap Village, Siulak District, Kerinci Regency. The aim of this research is to describe the implementation of public services in Bendar Sedap Village, Siulak District, Kerinci Regency, secondly, to identify factors that influence public services in Bendar Sedap Village, Siulak District, Kerinci Regency. The type of research used is descriptive qualitative research which describes and explains in the form of descriptions systematically and accurately according to phenomena or facts regarding the implementation of public services. The informants in the research were 11 informants selected through purposive sampling. Data collection techniques include

observation, interviews and documentation. Test the validity of qualitative data using source triangulation. The results of research on the implementation of public services consist of 1. Registration 2. Document issuance process 3. Community evaluation and assessment. Factors for the implementation of public services: 1) professional work of village officials 2) solidarity between government members 3) completeness of equipment in the village office

**Keywords :** *implementation, public services*

## **PENDAHULUAN**

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah menetapkan standar pelayanan dalam administrasi kependudukan. Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Kerinci memperkuat sistem pelayanan publik. Pentingnya pelayanan publik dalam peraturan perundang-undangan mengharuskan pemerintah untuk mengimplementasikan peraturan perundang-undangan tersebut dalam pelayanan publik terhadap kepengurusan administrasi masyarakat di pemerintahan desa. Implementasi pelayanan tersebut akan menjadi acuan bagi setiap aparatur desa dan masyarakat desa Bendar Sedap dalam mengurus administrasi dalam pemerintah desa agar berlangsung dengan baik mengingat pentingnya administrasi dalam pemerintah desa tersebut bagi masyarakat Desa Bendar Sedap.

Kurangnya koordinasi antara aparatur desa menjadi kendala yang signifikan. Seringkali aparatur desa tidak mendengar masukan dari anggota lainnya, hal ini membuat sekretaris desa dan staf lainnya merasa diabaikan. Selain itu informasi penting seringkali tidak tersampaikan ke semua anggota paratur desa. dengan jelas kepada semua anggota Kurangnya koordinasi aparatur desa dengan sesama anggota, hal ini memicu pada kurangnya kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik, sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Hal ini disebabkan oleh aparatur Desa tidak mampu menjalankan fungsi pemerintahan dengan baik aparatur desa kurang berkomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain karena kualitas fasilitas, hal ini juga disebabkan karena tidak semua masyarakat memahami kebutuhannya dan masyarakat hanya mempercayai aparatur desa. Misalnya persoalan pemenuhan kebutuhan dasar dan pelayanan pengelolaan administratif seperti surat pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, perkawinan dan surat penting lainnya. Hal ini disebabkan oleh banyak faktor diantaranya : pertama, masyarakat sendiri tidak mempunyai akses terhadap informasi khususnya mengenai peran dan fungsi pemerintah desa serta program-programnya. Kedua, masyarakat tidak mau berurusan dengan birokrasi pemerintah.

Hakikat penyelenggaraan pemerintahan adalah menjalankan fungsi pelayanan publik, termasuk bagaimana memanfaatkan sebaik-baiknya sumber daya yang ada,

untuk kepentingan masyarakat. Dalam hal ini, untuk menentukan layanan pemerintah harus menjangkau masyarakat yang dilayaninya. Masyarakat sering mengeluhkan kurangnya pemahaman pemerintah Desa terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana, masyarakat seringkali menemui kesulitan, misalnya prosedur yang rumit.

Dilain kasus, banyak hak hak warga negara yang tidak terealisasikan baik itu dari segi pelayanan, profesionalitas dari aparatur desa yang menyebabkan masyarakat mengeluh tentang kinerjanya. Dan aparatur desa yang tidak memihak untuk kepuasan masyarakat desa, seperti desa saat penerbitan dokumen di kantor desa ada yang cepat dan ada juga yang lama proses penerbitan dokumennya, maka jika kita lihat dari aspek pelayanan publik dan hak hak warga negara belum berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan dengan cermat apa yang memicu kejadian ini sehingga terjadinya kesenjangan sosial di Desa Bendar Sedap ini. Bantuan sosial isu yang semakin kompleks, tindakan aparatur desa dan staf desa lainya seringkali dianggap tidak memihak dan kurang adil oleh sebagian warga desa. Desa tersebut belum mampu mencapai potensinya. Aparatur desa menyadari bahwa mereka perlu mengatasi tantangan ini dengan membentuk mekanisme koordinasi yang lebih efektif, termasuk memperkuat komunikasi, mendorong kolaborasi, dan menghargai setiap kontribusi dari setiap anggota tim. Dengan demikian, aparatur desa berharap dapat mencapai tujuan bersama untuk kemajuan desa dan kesejahteraan masyarakat setempat.

Kurangnya pengetahuan masyarakat Desa Bendar Sedap tentang peran, fungsi, serta program pemerintah desa, masyarakat mengalami kesulitan memahami hal tersebut. Kurangnya pemahaman ini mengindikasikan perlunya upaya lebih besar dari pihak pemerintah desa untuk melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Diperlukan program-program Pendidikan yang efektif seperti penyuluhan, dan pertemuan komunitas, agar masyarakat dapat memahami betapa pentingnya peran dan fungsi pemerintah desa dalam memajukan kehidupan masyarakat. Dengan hal ini masyarakat merasa bahwa mereka tidak memiliki cukup kontrol terhadap tugas dan fungsi pemerintah desa. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah desa dipandang kurang aspiratif, kurang responsif, kurang efektif, dan pandangan negatif lainnya sehingga rendahnya kepercayaan masyarakat kepada aparatur desa. Diperlukan upaya lebih lanjut dari pemerintah desa untuk membangun mekanisme pengawasan yang lebih transparan. Dengan adanya kontrol yang lebih kuat dari masyarakat sehingga pembangunan desa dapat berjalan dengan lebih baik dan sesuai dengan kepentingan masyarakat.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Pada penelitian ini dilakukan uji keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi, teknik triangulasi yang digunakan yaitu

triangulasi sumber, ketekunan pengamatan, dan teknik member check. Sedangkan, teknik analisis data yaitu menggunakan reduksi data, penyajian data, dan melakukan pengambilan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Bagaimana implementasi pelayanan publik di Desa Bendar Sedap Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci.**

Tahapan implementasi pelayanan publik pertama kali ialah memberikan informasi tentang syarat-syarat atau info penting terkait dokumen yang dibutuhkan. Tahapan tersebut dilakukan dengan tujuan agar masyarakat Desa Bendar Sedap bisa langsung melaksanakan proses pelayanan publik kantor desa dengan menyiapkan syarat-syarat dan sudah mengetahui informasi yang diperlukan. Hal ini sesuai yang dinyatakan oleh (Everett M. Rogers) dengan memperhatikan konsep Diffusion of Innovations dari Everett M. Rogers, pemberian informasi kepada masyarakat tentang syarat-syarat penerbitan dokumen dapat dilakukan dengan memperhatikan kejelasan pesan, sumber informasi yang dipercayai, dan pemilihan saluran komunikasi yang tepat. Dengan pendekatan yang tepat, penyedia layanan publik dapat memastikan bahwa informasi tersebut tersampaikan dengan efektif dan dapat dimengerti oleh masyarakat.

Selain tahapan pemberian informasi kepada masyarakat, masyarakat juga mempunyai pelaksanaan yang terdiri dari 3 proses yaitu, pertama pendaftaran yang dilakukan di meja petugas di kantor desa, kedua proses penerbitan dokumen, evaluasi dan penilaian masyarakat dalam implementasi pelayanan publik. Teori pendataan dinyatakan oleh (Christopher Pollitt), dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya pengelolaan proses administratif secara efisien dan efektif. Teori ini menekankan perencanaan dan organisasi yang baik dalam menyediakan pelayanan publik. Ahli administrasi publik, (Herbert A. Simon) dan (Fred W. Riggs), mengembangkan teori dan konsep tentang bagaimana organisasi publik mengelola proses-proses administratif, termasuk penerbitan dokumen. Pentingnya perencanaan, koordinasi, dan kontrol dalam menjalankan proses penerbitan dokumen dengan efektif. Evaluasi dan penilaian masyarakat (Carol Hirschon Weiss) dalam evaluasi kebijakan publik. Dia menekankan pentingnya memahami dampak sosial, ekonomi, dan politik dari kebijakan publik melalui pendekatan evaluasi yang cermat. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik, Weiss mendorong untuk melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi untuk memastikan responsif terhadap kebutuhan dan harapan mereka.

### **2. Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan Publik Di Desa Bendar Sedap Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjalannya implementasi pelayanan publik diantaranya, profesional kerja aparatur desa dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah, khususnya di tingkat desa, adalah tanggung jawab utama aparatur desa, hal ini dikemukakan oleh ahli (Melisa Rosali Tumangkeng 2015) Profesionalisme adalah

keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang cepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Kekompakan antar anggota pemerintahan, bahwa kerjasama, koordinasi, dan komunikasi yang efektif antara anggota pemerintahan merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan bersama dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam implementasi pelayanan publik, kelengkapan alat dikantor desa. bahwa infrastruktur yang memadai dan kelengkapan alat yang memadai di kantor desa merupakan faktor penting dalam mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut (wahyuni 2018) Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan kekompakan antar pemerintahan. Menurut (H.A.S Moenir) dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parker yang memadai dan sebagainya.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik ini melewati tahapan yang sudah diterapkan oleh Pemerintah Desa Bendar Sedap meliputi : Tahapan pengumpulan informasi terkait syarat syarat dalam infomasi. Aparatur desa memberikan informasi di papan informasi atau di tempat umum, Aparatur desa memberikan informasi di media social. Tahapan implemantasi pelayanan publik sebagai berikut: Pendaftaran dan verifikasi pemohon atau masyarakat kepada apartur desa, Meskipun informasi tentang syarat-syarat dalam pelayanan publik telah diterapkan dengan baik, diperlukan peningkatan penyebaran informasi kepada masyarakat. Salah satu langkahnya adalah dengan menambah tempat pemberitahuan informasi di lokasi strategis agar semua lapisan masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik, serta mendukung terwujudnya pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Proses penerbitan dokumen, Penerbitan dokumen di Desa Bendar Sedap berjalan efektif dengan menerapkan prosedur yang telah ditetapkan, termasuk verifikasi, registrasi, dan pemeriksaan dokumen. Namun, diperlukan peningkatan kinerja aparatur desa dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan untuk memastikan kelancaran dan kejelasan pelayanan publik sesuai harapan masyarakat. Upaya meningkatkan efisiensi dalam penerbitan dokumen diharapkan memberikan dampak positif bagi masyarakat, memenuhi kebutuhan administratif mereka dengan baik. Evaluasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam implementasi pelayanan publik, bahwa aparatur Desa Bendar Sedap responsif terhadap keluhan masyarakat dengan musyawarah atau evaluasi. Namun, masyarakat merasa respon dari pemerintah desa kurang nyata dan konsultasi serta pengaduan kurang responsif. Tidak ada tindakan perbaikan yang dilakukan dan kurangnya sarana pengaduan membuat

pelayanan publik dalam hal konsultasi dan pengaduan di Desa Bendar Sedap masih belum optimal dan perlu ditingkatkan. Setelah tahapan implementasi dilaksanakan, faktor yang mempengaruhi terjalannya implementasi pelayanan publik di Desa Bendar Sedap adalah a) profesional kerja aparatur desa. 2) kekompakan antar anggota pemerintahan.3) kelengkapan peralatan dikantor desa.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K, & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Amin, Mohammad. 2020. Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Public Policy*, Vol. 1, No. 2.
- Angraini, S. P., & Suaidah, S. (2022). Sistem Informasi Sentral Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan Terpadu dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berbasis Website (Studi Kasus: Desa Endang Mulyo). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 12-19.
- Dahyar Daraba, Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik (Parang: Penerbit Leisyah, 2019), 194.
- Hardiansyah 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Grava Media.
- J.Maloeng, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lestari, Indah Ayu. 2021. *Pengaruh Pemekaran Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Lampung: UIN Intan Lampung
- Kusmana,Dedi. 2017. *Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa Dalam Implementasi Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Di Desa Nagawangi Kecamatan Rancakalung Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*,*Jurnal Manajemen Pemerintahan*, Vol. 9 No. 1: 9 –112. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Nubatonis, dkk. 2014. *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Volume. 3, No 1. ISSN: 2442-6962. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Lambuaso, dkk. 2020. *Inovasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Essang Selatan*. Volume 2 No. 5. ISSN: 2337-5736. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode penelitian kualitatif: dalam penelitian pendidikan bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Purwanto, DKK. 2016. *Pelayanan Publik Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Pandie. 2018. *Feasiniliy Study For New Local Government In East-Central-South Regency East Province*. *Jurnal ilmiah administrasi pemerintahan daerah*. Volume X

- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Malang.
- Sari, Renti Yulia. 2021. Efektivitas Pemekaran Desa Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Desa Kabu Kecamatan Sungai Tenang Kabupaten Merangin). Univesitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
- Soekanto, Soerjono. 2010. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Sugiyono, 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Tanjung, I. S., & Hajar, S. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Model Total Quality Service (TQS) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Hamparan Perak. *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Wahyudi, A. (2022). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Suatu Tinjauan Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Ngadisuko Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek). *Publiciana*, 15(01), 38-48.
- Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015, hlm.206.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Negara