



Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Lebakwangi sebagai Wujud Pengabdian kepada Masyarakat

Siska Solehah Dewi¹, Ena Nurliana², Marselijanti Dewi³

¹Jurusan Fisika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati.
e-mail: siskasolehahdewi472@gmail.com

²Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: enanurliana29@gmail.com

³Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: marselijantidewi11@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi desa merupakan hal yang penting bagi masyarakat setempat. Masyarakat akan merasa puas apabila kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah desa. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini yaitu membantu aparatur desa untuk meningkatkan pelayanan administrasi di kantor Desa lebakwangi. Hambatan yang ditemukan pada kegiatan ini, yaitu kurangnya sumber daya manusia di kantor Desa tersebut. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan menumbuhkan kesadaran petugas Desa yang lain agar saling kerja sama dalam menyelesaikan tugas desa yang tentunya efektivitas kerja akan berpengaruh kepada kepuasan masyarakat. Hasil yang diperoleh dari kegiatan pengabdian ini, yaitu pelayanan administrasi di kantor Desa Lebakwangi sudah cukup baik ditinjau dari beberapa aspek, seperti efektivitas, kepuasan masyarakat, dan sebagainya, hanya saja kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya kerjasama antar aparatur desa akan menghambat kelancaran administrasi di Desa Lebakwangi.

Kata Kunci: pelayanan administrasi, aparatur desa, masyarakat.

Abstract

Village administrative services are important for the local community. The community will feel satisfied if their needs can be met by the village government. The purpose of this service activity is to help village officials to improve administrative services at the Lebakwangi Village office. The obstacle found in this activity was the lack of human resources at the Village office. One effort that can be made to overcome these obstacles is to raise awareness of other village officials so that they can cooperate with each other in completing village tasks, which of course work effectiveness will affect community satisfaction. The results obtained from this service activity, namely administrative services at the Lebakwangi Village office are quite good in terms of several aspects, such as effectiveness, efficiency, and so on,

it's just that the lack of human resources and the lack of cooperation between village apparatus will hinder the smooth administration of Lebakwangi Village .

Keywords: *administrative services, village apparatus, community.*

A. PENDAHULUAN

Persoalan pelayanan dibidang administrasi selalu mewarnai dinamika hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa. Masyarakat akan merasa puas apabila kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah desa dan akan kecewa bila pemerintah desa tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Kondisi demikian ini membentuk pola interaksi antara masyarakat desa dan pemerintahanya.

Sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan, pemerintah desa diharapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan desa. Sedangkan pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah yang berdasarkan asas desentralisasi di indonesia, kegiatan pelayanan administrasi menjadi salah satu kegiatan yang harus mendapat perhatian penuh dari setiap aparatur pemerintah.

Sedangkan Pemerintah Desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya. Aparatur pemerintah desa sebagai figur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena dituntut memiliki kemampuan, kredibilitas dan akuntabilitas dan kinerja aparatur pemerintah desa.

Namun, untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang baik tidaklah mudah, banyak hal yang perlu diperhatikan, dan dilakukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pula diperlukan adanya dukungan dari berbagai faktor termasuk kemampuan kerja organisasi yang berperan sebagai penyelenggaraan pelayanan.

Keberhasilan dari suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada Desa. Dalam hal ini juga pemerintah telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Namun, berdasarkan fakta di lapangan, di kantor Desa Lebakwangi ini masih kekurangan sumber daya manusia yang akan mengurangi keefektifan dan keefisienan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari adanya permasalahan-permasalahan yang ditemukan, maka hal tersebut mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh untuk mengadakan suatu penelitian, yang kemudian hasilnya penulis susun dalam bentuk artikel yang berjudul: "Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Lebakwangi sebagai Wujud Pengabdian kepada Masyarakat".

B. METODE PENGABDIAN

Metodologi pengabdian yang kami gunakan pada pengabdian ini yaitu metode deskriptif analisis. Penelitian deskriptif sangat penting untuk tiap disiplin ilmu, khususnya pada tahap awal perkembangannya, meskipun hal ini dapat bervariasi. Metode ini bertujuan untuk memahami, mendokumentasikan, dan menggambarkan fenomena atau keadaan yang ada dalam masyarakat. Dalam konteks pengabdian masyarakat, metode deskriptif sering digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan tentang masalah yang dihadapi oleh masyarakat atau tentang kondisi tertentu di desa atau wilayah yang dilayani. Penelitian deskriptif tidak bertujuan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan "apa adanya" tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan. Penelitian dengan tipe deskriptif dalam ilmu komunikasi sangat berguna untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan tingkah laku manusia.

Disamping itu, kami menggunakan metode lain yaitu metode kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan dalam pengabdian masyarakat yang lebih berfokus pada pemahaman mendalam, interpretasi, dan analisis berdasarkan kualitas data dan informasi daripada pada kuantitas atau statistik. Metode ini bertujuan untuk memahami konteks, persepsi, makna, dan pengalaman individu atau kelompok dalam masyarakat yang dilayani. Adapun alasan kami menggunakan metode kualitatif yaitu untuk menjelaskan kinerja aparatur Desa dalam melakukan pelayanan administratif kepada masyarakat di Desa Lebakwangi, Kecamatan Arjasari.

Kami juga memberikan bantuan teknis kepada petugas desa dalam hal pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak komputer di kantor desa. Ini mencakup instalasi perangkat lunak administrasi, dan pelatihan dalam penggunaan perangkat tersebut.

Selain itu Kami bekerja sama dengan petugas desa untuk merancang dan mengimplementasikan sistem informasi desa yang sederhana. Sistem ini memungkinkan mereka untuk mengelola data penduduk, administrasi tanah, dan keuangan desa dengan lebih baik. Ini membantu mengurangi waktu pemrosesan data dan meminimalkan kesalahan manusia.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan ini dilakukan secara kontinu setiap hari dari perwakilan kelompok kami agar kehadiran kami terasa oleh pihak aparatur desa untuk membantu dalam upaya pelayanan administratif bagi masyarakat. Adapun kegiatan disana, kami menginput

data untuk masyarakat yang mengajukan surat pindah, surat tanah, akta kelahiran, akta kematian, bansos, dan lain - lain.



Gambar 1. Mahasiswa Kelompok 15 KKN UIN Sunan Gunung Djati Bandung membantu menginput data pemilik tanah yang ada di Desa Lebakwangi



Gambar 2. Mahasiswa Kelompok 15 KKN UIN Sunan Gunung Djati Bandung membantu membuat surat SKCK



Gambar 3. Mahasiswa Kelompok 15 KKN UIN Sunan Gunung Djati Bandung membantu menginput data warga Desa Lebakwangi



Gambar 4. Mahasiswa Kelompok 15 KKN UIN Sunan Gunung Djati Bandung mendapat pengarahan dari Sekretris Desa Lebakwangi

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu program kerja dari kelompok 15 Kuliah Kerja Nyata (KKN) yaitu membantu pelayanan administrasi kantor Desa Lebakwangi. Sejak diberlakukannya otonomi daerah yang berdasarkan asas desentralisasi di Indonesia, kegiatan pelayanan administrasi menjadi salah satu kegiatan yang harus mendapat perhatian penuh dari setiap aparatur pemerintah. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan desa.

Kemudian berdasarkan hasil observasi di lapangan, kami menemukan bahwa secara keseluruhan kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Lebakwangi, Kecamatan Arjasari sudah cukup baik, meskipun masih ada beberapa indikator yang belum dilaksanakan dengan baik seperti masih adanya pegawai yang belum melaksanakan tugasnya secara maksimal, masih kurangnya pengetahuan pegawai atas jenis-jenis pelayanan administratif yang dapat diminta masyarakat terhadap pihak desa, penyelesaian pekerjaan terutama pelayanan masih belum tepat waktu, dan kurangnya sumber daya manusia yang ada di kantor desa.

Dalam berorganisasi sering kali terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dan bahkan menghambat pelaksanaannya. Faktor itu bisa berasal dari anggota/pengurus sendiri maupun berasal dari luar atau lingkungan sekitarnya, sebagaimana yang dikemukakan Atmosoeparto (Hassel Nogi S. Tangkilisan, 2007 :181) bahwa "Suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal". Setelah melakukan observasi di lapangan, kami menemukan beberapa upaya untuk mengatasi kendala yang terjadi, seperti meningkatkan kerjasama antar pegawai desa, meningkatkan sumber daya manusia, melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan para pegawai desa terhadap tugas yang dikerjakan di kantor desa.

Dengan adanya mahasiswa KKN dapat membantu menyelesaikan tugas aparatur desa dalam menginput data masyarakat dan meningkatkan kinerja aparatur desa dalam melayani kebutuhan masyarakat.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil dari observasi yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik pelayanan administrasi kependudukan oleh perangkat desa, maka semakin baik pula kepuasan masyarakat Desa Lebakwangi.
2. Kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) 15 melakukan pengabdian berupa membantu pelayanan administrasi di Kantor Desa Lebakwangi, seperti membantu menginput data masyarakat terkait surat tanah, surat pindah, dan lain – lain. Secara keseluruhan, kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Lebakwangi, Kecamatan Arjasari sudah cukup baik.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala yang dialami antara lain, meningkatkan kerjasama antar pegawai desa, meningkatkan sumber daya manusia, melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan para pegawai desa terhadap tugas yang dikerjakan di kantor desa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka kami menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Pemegang kebijakan di Kabupaten Bandung hendaknya meningkatkan kelengkapan sarana prasarana telekomunikasi dan informatika di Kantor Desa Lebakwangi supaya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Lebakwangi dapat ditingkatkan sehingga masyarakat merasa lebih puas atas pelayanan yang diberikan.
2. Aparatur Desa Lebakwangi disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan lebih baik dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan tidak perlu menunggu lama, dengan demikian kepuasan masyarakat akan meningkat.

Melalui KKN di Desa Lebakwangi, kami bukan hanya memberikan kontribusi positif kepada masyarakat, tetapi juga belajar banyak tentang tantangan administrasi di tingkat desa. Ini adalah pengalaman berharga yang memberikan wawasan nyata tentang pentingnya upaya pengabdian kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup di wilayah pedesaan. Semangat kerjasama antara kami sebagai mahasiswa dengan petugas desa dan masyarakat Desa Lebakwangi telah menciptakan perubahan yang berarti dan berkelanjutan dalam pelayanan administrasi desa.

F. UCAPAN TERIMA KASIH

Atas dukungan dan kerjasamanya, kami sebagai peserta KKN Sisdamas Kelompok 15 UIN Sunan Gunung Djati Bandung mengucapkan terimakasih kepada pihak Kantor Desa Lebakwangi Kecamatan Arjasari telah memberikan izin kepada kami untuk melaksanakan kegiatan KKN di Desa Lebakwangi dan memberikan dukungan luar biasa selama seluruh periode pengabdian kami.

Pihak kantor desa bukan hanya menjadi tujuan kami dalam memberikan bantuan, tetapi juga sumber inspirasi. Kami telah belajar banyak tentang kerja keras, komitmen,

dan tanggung jawab yang pihak kantor desa lakukan setiap hari untuk melayani masyarakat. Pengalaman ini telah membantu kami memahami betapa pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dan bagaimana kerja keras dan dedikasi dapat membawa perubahan positif dalam masyarakat.

Kami juga sangat berterima kasih atas pendampingan dan bimbingan yang telah diberikan kepada kami oleh pihak kantor desa. Pihak kantor desa telah membantu kami dalam mengidentifikasi prioritas masyarakat, memahami dinamika lokal, dan mengarahkan upaya kami agar relevan dan efektif.

G. DAFTAR PUSTAKA

K. R. Prasianto and K. D. Hartomo, "Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Desa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 1, p. 1, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3286.

Suwarno, J. (2012). Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan Lokal*, 1, 1–30.

Meliyanti, I. A. (2018). Kemampuan Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 121–132.