



**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
PEMERINTAHAN DESA MULYOAGUNG KECAMATAN DAU
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S-1)

**OLEH
FAHDIN FADILLAH LAMURY
NPM 217.010.911.79**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
2024**

RINGKASAN

Fahdin Fadillah Lamury, 2024, **Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang**. Pembimbing: 1. Prof. H.M. Mas'ud Said., MM., Ph.d. 2. Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Juli di Kantor Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang, Penulis menemukan permasalahan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang terkait mengenai jangka waktu pelayanan, salah satunya ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Selain itu, ketiadaan petugas di loket pelayanan. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu.

Dalam penelitian ini menguraikan terkait permasalahan sebagai berikut: 1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang ? 2. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang ?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripti kualitatif dengan 8 (delapan) narasumber yang diwawancarai. Teknik analisis data dianalisis secara kualitatif dengan memadukan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung dilaksanakan dengan menerapkan prosedur pelayanan yang efektif dan efisien dengan bentuk pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelayanan Sosial dan Kesejahteraan, Pelayanan Informasi dan Pengaduan serta Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan. Dengan pendekatan ini, Desa Mulyoagung berusaha memastikan bahwa semua kebutuhan administratif dan sosial masyarakat terpenuhi dengan baik, cepat, dan transparan, sehingga meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan warga desa secara keseluruhan.

Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung yakni Regulasi dan kebijakan, Infrastruktur dan teknologi, serta Partisipasi masyarakat. Regulasi dan kebijakan yang tepat memberikan kerangka kerja yang jelas dan legal untuk pelaksanaan pelayanan, sementara infrastruktur dan teknologi yang baik memfasilitasi proses pelayanan agar lebih efisien dan efektif. Selain itu, partisipasi masyarakat yang aktif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena dengan keterlibatan mereka, kebutuhan dan harapan masyarakat dapat lebih dipahami dan diakomodasi oleh pemerintah desa. Sedangkan untuk faktor penghambat terletak pada Keterbatasan Sumber Daya Manusia, Keterbatasan Anggaran dan Dana, Birokrasi yang Berbelit-belit serta Rendahnya Partisipasi Masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pemerintah Desa, Implementasi.

SUMMARY

Fahdin Fadillah Lamury, 2024, **Implementation of Public Services at the Mulyoagung Village Government Office, Dau Subdistrict, Malang Regency**. Advisors: 1. Prof. H.M. Mas'ud Said, MM., Ph.D. 2. Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si.

Based on the preliminary observations conducted by the author in mid-July at the Mulyoagung Village Office, Dau Subdistrict, Malang Regency, the author identified issues in public services at the Mulyoagung Village Office, Dau Subdistrict, Malang Regency, particularly concerning the service duration, one of which involves the processing of Identity Cards (KTP). The public reported that the process of issuing Identity Cards (KTP) did not align with the expected timeframe of three days. Additionally, there was an absence of staff at the service counter. This absence led to users having to wait, and the services were sometimes provided by other employees. Furthermore, there was a lack of staff at the guest book desk.

This study outlines the issues as follows: 1. How is the implementation of public services at the Mulyoagung Village Government Office, Dau Subdistrict, Malang Regency? 2. What are the supporting and inhibiting factors in the implementation of public services at the Mulyoagung Village Government Office, Dau Subdistrict, Malang Regency?

This research employs a qualitative descriptive research method with eight (8) interviewees. The data analysis technique is qualitative, combining both library research and field research.

The study results indicate that the implementation of public services at the Mulyoagung Village Government Office is carried out by applying effective and efficient service procedures in the forms of Population Administration Services, Social and Welfare Services, Information and Complaint Services, as well as Education and Training Services. With this approach, Mulyoagung Village strives to ensure that all administrative and social needs of the community are met well, quickly, and transparently, thereby improving the overall quality of life and welfare of the village residents.

The supporting factors in the implementation of public services at the Mulyoagung Village Government Office include Regulations and policies, Infrastructure and technology, as well as Community participation. Appropriate regulations and policies provide a clear and legal framework for service implementation, while good infrastructure and technology facilitate the service process to be more efficient and effective. Furthermore, active community participation is an important factor in enhancing service quality, as their involvement allows the needs and expectations of the community to be better understood and accommodated by the village government. Meanwhile, the inhibiting factors are Human Resource Limitations, Budget and Funding Limitations, Complex Bureaucracy, and Low Community Participation.

Keywords: Public Service, Village Government, Implementation.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan public baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan public adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan

pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi: persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/ tariff, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut makasudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan Lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Satu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib

menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah desa juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari merdeka.com jumlah laporan pengaduan Masyarakat terkait penyelenggara pelayanan public terus meningkat sebesar 350%, ujar ketua Ombudsman Amzulian Rifai. Peningkatan pengaduan tersebut tidak hanya berkisar pada pengaduan yang bersifat incidental pelayanan public saja. Keluhan ini juga meningkat drastis pada masalah-masalah sistematis kebijakan-kebijakan yang mengakibatkan terjadinya penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakpastian prosedur pelayanan dan konflik kepentingan.

Banyaknya pengaduan yang masuk tersebut perlu segera disikapi oleh Instansi yang bersangkutan. Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa Implementasi pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30%. Tingkat Kementerian 22,2%, lembaga negara dan pemerintah 27% dan pemerintah daerah 10,5%. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa Instansi pelayanan public telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor

pelayanan publik.

Instansi pemerinah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan public Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota atau Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, Pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah desa serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*goodgovernance*) serta peningkatan kualitas dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatanKartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, keterangan pindah, pertanahan, ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawaiyang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokokdan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadapmasyarakat. Masyarakattentunyaingin mendapatkan kualitas pelayananyang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Juli di Kantor Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang, Penulis menemukan masalah terkaitpelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, salah satunya Ketika Masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak sesuai denganjangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Menurut Kepala Bagian umum yang memberikan konfirmasi,

“Proses standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah factor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari”.

Permasalahan yang kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. Desa Mulyoagung memiliki empat loket pelayanan umum, namun hanya terdapat dua pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas di empat loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugasnya. Ketidadaan petugas ini menyebabkan pengguna harus harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Peneliti sudah beberapa kali datang ke Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang untuk mengecek keberadaan pegawai di buku mejatamu, disana tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga bukutamu, petugas mempunyai tugas untuk memberitahu alur atau proses keperluan pengunalayanan.

Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, pelayanan umum/ publik dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk jasa dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Desa Mulyoagung, Kecamatan DAU, Kabupaten Malang yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan Desa**

Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang”.

B. Rumusan Masalah

Dari akar permasalahan yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang ingin diteliti oleh penulis yaitu :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang?
2. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian akan memiliki suatu tujuan dari penelitian tersebut. Hal ini sangat diperluka untuk bias menjadikan acuan bagi setiap kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan. Karena tujuan tersebut merupakan salah satu dari tolak ukur dan menjadi sebuah target dari kegiatan penilaian tersebut. Dengan seperti itu maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat efektifitas pelaksanaan pelayanan publik Di Kantor Pemerintah Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat serta pendukung pada sisi efektifitas pelayanan yang secara publik di kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian pastinya memiliki manfaat tersendiri untuk menindak lanjut dari apa yang telah dirumuskan dalam tujuan penelitian tersebut, adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pelayanan Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas layanan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Pemerintah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas disetiap keperluan sebagai peggunalayanan.

b. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk kewajiban aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dalam memberi kejelasan pelayanan atas kebutuhan masyarakat.

E. Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan penelitian ini sebelumnya telah dilakukan penelitian yang sama berkaitan dengan implementasi pelayanan publik di kantor pemerintahan, dan atas

penelitian tersebut terdapat kersamaan, perbedaan dan nilai kebaruan jika dibandingkan dengan eksistensi penelitian ini, yang dituangkan dalam bentuk tabel, yakni:

No.	Profil	Judul Penelitian
1.	Hamzan wadi Skripsi Universitas muhammadiyah mataram	Efektivitas pelayanan publik pada kantor desa sukadamai kecamatan jerowaru kabupaten lombok timur
Rumusan masalah		
1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik pada kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur? 2. Bagaimana faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik pada kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur?		
Persamaan	Sama-sama mengkaji pelayanan publik dikantor pemerintahan desa.	
Perbedaan	Perbedaan dengan penulisan yang dilakukan penulis adalah, menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa mulyoagung kecamatan dau kabupaten malang, serta menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa mulyoagung kecamatan dau kabupaten malang. Sedangkan pada penulisan skripsi yang berjudul, Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur, membahas terkait dengan efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa terhadap pelayanan publik.	
Kontribusi	Berguna bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang peayanan publik dengan mengetahui segala bentuk penerapan dan kendala yang terjadi.	
No.	Proofil	Judul Penelitian
2	Delvi otista maria skripsi Universitas Medan Area	Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat
Rumusan masalah		
1. Bagaimana analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa Siabu, Kecamatan Salo Kabupaten Kampar ?		

	2. Apa faktor- faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Siabu, Kecamatan Salo, Kabupaten Kampar ?	
	Persamaan	Sama-sama membahas terkait dengan kinerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan administrasi untuk masyarakat desa.
	Perbedaan	Perbedaan dengan penulisan yang dilakukan penulis adalah, menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang, serta menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa mulyoagung kecamatan dau kabupaten malang. Sedangkan pada penulisan skripsi yang berjudul, Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat, membahas terkait dengan Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Siabu, Kecamatan Salo Kabupaten Kampar.
	Kontribusi	Berguna bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait dengan kinerja aparat pemerintah desa memberikan pelayanan kepada masyarakat.
No.	Profil	Judul Penelitian
3	Wahyuni skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar	Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar
	Rumusan masalah	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa upaya dilakukan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Kakalar? 2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam upaya pemerintah desa meningkatkan pelayanan publik di kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar? 	
	Persamaan	Sama-sama membahas terkait dengan peningkatan pelayanan publik.
	Perbedaan	Perbedaan dengan penulisan yang dilakukan penulis adalah, menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang, serta menganalisis faktor pendukung

		dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa mulyoagung kecamatan dau kabupaten malang. Sedangkan pada penulisan skripsi yang berjudul, Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massaturu Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar, membahas terkait dengan upaya dilakukan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa.
	Kontribusi	Berguna bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang strategi peningkatan pelayanan publik.
No	Profil	Judul Penelitian
4	Vina susana Skripsi Universitas Islam Negeri Aar-raniry Banda Aceh	Peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar
Rumusan masalah		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh besar? 2. Bagaimana sistematika pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong Lamcot Kecamatan Kuta cot glie Kabupaten Aceh Besar? 		
	Persamaan	Sama-sama membahas peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat.
	Perbedaan	Perbedaan dengan penulisan yang dilakukan penulis adalah, menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa mulyoagung kecamatan dau kabupaten malang, serta menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa mulyoagung kecamatan dau kabupaten malang. Sedangkan pada penulisan skripsi yang berjudul, Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar, membahas terkait dengan pencapaian sistematika pelayanan administrasi bagi masyarakat.
	Kontribusi	Berguna bagi penulis dan masyarakat dalam untuk mengetahui peranan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik.
5	Siti saani skripsi	Kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan

Universitas Mataram	kualitas pelayanan publik (studi tentang persyaratan pembuatan akte kelahiran) di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat
Rumusan masalah	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kinerja aparatur Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi tentang persyaratan pembuatan akte kelahiran) di desa warloka kecamatan komodo kabupaten manggari barat? 2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi tentang persyaratan pembuatan akte kelahiran) di desa warloka kecamatan komodo kabupaten manggarai barat? 	
Persamaan	Sama-sama menganalisis kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan Kualitas pelayanan publik
Perbedaan	Perbedaan dengan penulisan yang dilakukan penulis adalah, menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa mulyoagung kecamatan dau kabupaten malang, serta menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa mulyoagung kecamatan dau kabupaten malang. Sedangkan pada penulisan skripsi yang berjudul, Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Persyaratan Pembuatan Akte Kelahiran) Di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat, menganalisis terkait dengan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan persyaratan pembuatan Akte Kelahiran.
Kontribusi	Bermanfaat bagi penulis dan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen di pemerintahan desa.

Secara umum keterkaitan penelitian yang akan dilakukan dibandingkan dengan penelitian terdahulu memiliki relevansi untuk memperkuat hasil-hasil penelitian terdahulu karena memiliki kesamaan fookus kajian, serta memperdalam studi-studi yang sudah dilakukan, dan bisa juga mengembangkan sebagian penelitian yang ada.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah Desa Mulyoagung

Pada awalnya ada dua wilayah kepemimpinan, wilayah pertama adalah wilayah Jetis dengan Kepala Desa Bapak Ngatemi. Untuk wilayah kedua adalah wilayah Dermo, Jetak dan Sengkaling dengan Kepala Desa Bapak Trunojoyo. Kemudian ketika bapak Ngatemi meninggal dunia maka kepemimpinan dirangkap oleh Bapak Trunojoyo tetapi wilayah masih tetap terbagi dua wilayah. Ketika Bapak Trunojoyo meninggal dunia maka kepemimpinan langsung dilanjutkan oleh anaknya yang bernama Bapak Karyo Truno.

Pada masa kepemimpinan Bapak Karyo Truno inilah ada gagasan untuk menyatukan dua wilayah tadi menjadi satu dan pada tanggal 16 Agustus 1948 dua wilayah ini menjadi satu wilayah dan diberi nama Desa Mulyoagung. Selang dua tahun bapak Karyo Truno meninggal dunia dan Pimpinan Kepala Desa Mulyoagung dilanjutkan oleh Bapak Moestopo yang merupakan anak dari bapak karyo Truno. Di masa kepemimpinan Bapak Moetopo tahun 1975 jumlah dukuh di desa Mulyoagung yang awalnya berjumlah 4 (empat) dukuh yaitu dukuh Dermo, Jetak, Sengkaling dan Jetis dan pada tahun 1975 dukuh Jetak dibagi menjadi 2 dukuh karena telah memenuhi syarat baik itu luas wilayah maupun jumlah penduduknya, dan sampai sekarang terkenal dengan nama dukuh Jetak Lor dan dukuh Jetak Ngasri, dan semenjak itu Desa Mulyoagung mempunyai 5 (dukuh)

yaitu Dukuh Dermo, Dukuh Jetak Ngasri, Dukuh Jetak Lor, Dukuh Jetis dan Dukuh Sengkaling.

Pada tahun 1986 Bapak Moestopo meninggal dunia, maka pada tahun itu juga kepemimpinan bapak Moestopo ada kevakuman, sehingga jabatan Kepala Desa diatur oleh pihak Kecamatan dengan Penempatan Penjabat Sementara dari Staf Kecamatan Dau yaitu Bapak Rokim yang menjabat selama 1 Tahun. Kemudian Pada tahun 1987 diadakan Pemilihan Kepala Desa Mulyoagung, dan merupakan yang pertama kali diadakannya Pemilihan Kepala Desa Mulyoagung, dan terpilihlah bapak Djuwahir sebagai Kepala Desa Mulyoagung yang baru. Kepemimpinan Bapak Djuwahir sebagai Kepala Desa Mulyoagung selama 2 periode jabatan karena terpilih lagi pada Pemilihan Kepala Desa tahun 1997 dan berakhir pada tahun 2006, namun diangkat lagi sebagai Penjabat Kepala Desa Mulyoagung yang akan berakhir bulan Juni tahun 2007.

Pada bulan juni 2007 itulah pergantian Kepala Desa diadakan dengan pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa dan terpilihlah bapak Sumardi yang sebelumnya menjabat sebagai Kepala Dusun Sengkaling dan Bapak H. Sumardi menjabat Kepala Desa Mulyoagung Periode 200-2013, dan terpilih kembali untuk periode ke 2 (dua) tahun 2013-2019.

Pada bulan mei tahun 2019, masa bakti Bapak Sumardi sudah habis dan digantikan dengan Penempatan Penjabat Sementara dari Staf Kecamatan Dau yaitu Bapak Rinda Perdana yang menjabat selama 3 bulan, dan pada masa rentang waktu 3 bulan itulah Desa Mulyoagung mengikuti Pemilihan Kepala Desa serentak se-Kabupaten Malang dan terpilihlah

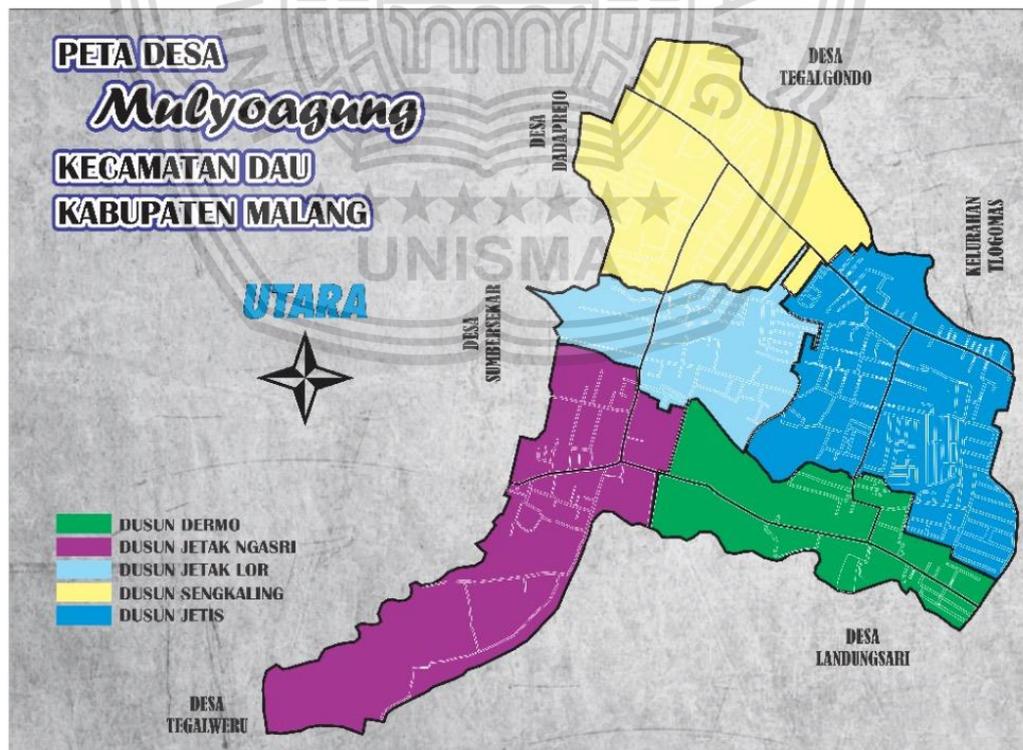
Bapak Suheri sebagai Kepala Desa Mulyoagung dengan masa bakti tahun 2019 sampai 2025.

Berikut ini tabel daftar nama Kepala Desa Mulyoagung :

NO	NAMA	JABATAN	PERIODE
1.	Ngatemi	Kepala Wilayah	
2.	Trunojoyo	Kepala Wilayah	
3.	Karyo Truno	Kepala Desa	- 1950
4.	Moestopo	Kepala Desa	1950-1986
5.	Rokim	Pj. Kepala Desa	1986 - 1987
6.	Djuwahir	Kepala Desa	1987 - 2006
7.	Sumardi	Kepala Desa	2007 - 2019
8.	Rinda Perdana	Pj. Kepala Desa	2019
9.	Suheri	Kepala Desa	2019 - 2025

2. Letak Geografis Desa Mulyoagung

Desa Mulyoagung terletak di Kecamatan Dau Kabupaten Malang, yang dimana dapat dilihat dalam bentuk peta gambar di bawah ini:



Kemudian, Desa Mulyoagung terdiri dari 5 Dusun 20 RW dan 65 RT yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 14.186 jiwa per Januari 2023. Jumlah penduduk ini terdiri dari 7.192 penduduk laki-laki dan 6.994 penduduk perempuan dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 4.213 KK, dengan kepadatan penduduk 4.793 Jiwa/km². Penduduk Desa Mulyoagung paling padat terdapat di Dusun Jetis. Usia penduduk paling banyak di Desa Mulyoagung adalah pada rentang usia remaja hingga dewasa.

Penduduk Desa Mulyoagung saat ini juga sudah memahami betapa pentingnya pendidikan, jumlah tamatan pendidikan terbanyak penduduk Desa Mulyoagung adalah SLTA/Sederajat. Namun setiap tahunnya penduduk yang menamatkan pendidikan diatas SLTA/Sederajat sudah mengalami kenaikan yang cukup signifikan, hal ini dilihat dari banyaknya minat penduduk yang baru lulus SLTA/Sederajat meneruskan pendidikan mereka ke jenjang yang lebih tinggi.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi desa di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa. Organisasi pemerintahan desa terdiri dari Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

Pemerintah Desa adalah lembaga pemerintahan yang melaksanakan fungsi eksekutif di tingkat desa dan dipimpin oleh Kepala Desa. Kepala Desa dipilih melalui pemilihan umum yang diikuti oleh warga desa yang memenuhi syarat. Kepala Desa bertanggung jawab atas penyelenggaraan

pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Desa dibantu oleh perangkat desa yang terdiri dari sekretaris desa, kepala urusan, kepala seksi, dan kepala dusun.

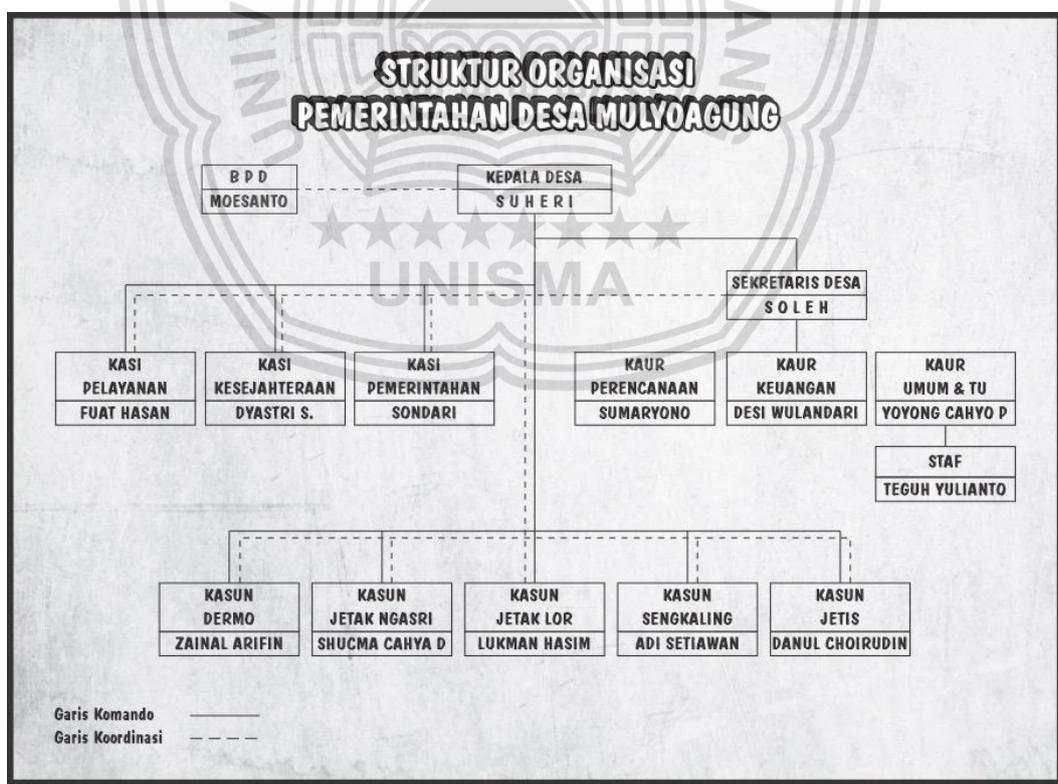
Sekretaris Desa adalah pejabat yang bertanggung jawab atas administrasi pemerintahan desa, termasuk pengelolaan keuangan desa dan penyusunan peraturan desa. Sekretaris Desa diangkat dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan. Kepala Urusan bertanggung jawab atas urusan administrasi, perencanaan, dan pelaporan di bidang masing-masing. Kepala Seksi bertanggung jawab atas pelaksanaan program dan kegiatan di bidang masing-masing, seperti pembangunan, kesejahteraan sosial, dan pemberdayaan masyarakat. Kepala Dusun bertanggung jawab atas koordinasi dan pelaksanaan kegiatan pemerintahan di tingkat dusun atau lingkungan.

Badan Permusyawaratan Desa (BPD) adalah lembaga yang menjalankan fungsi legislatif di tingkat desa. BPD berfungsi sebagai lembaga perwakilan yang menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa, menyusun dan menetapkan peraturan desa bersama dengan Kepala Desa, serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa dan anggaran pendapatan dan belanja desa (APB Desa). Anggota BPD dipilih melalui pemilihan oleh warga desa yang memenuhi syarat dan memiliki masa jabatan selama enam tahun.

Struktur organisasi desa juga dapat mencakup lembaga-lembaga kemasyarakatan desa lainnya seperti Lembaga Pemberdayaan Masyarakat

Desa (LPMD), Karang Taruna, dan Tim Penggerak Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (TP-PKK). Lembaga-lembaga ini berfungsi untuk mendukung pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah desa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, pemerintah desa dan BPD harus selalu berkoordinasi dan bekerja sama dengan baik guna mencapai tujuan pembangunan desa yang berkelanjutan dan berkeadilan. Semua tindakan dan keputusan yang diambil harus berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesetaraan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk itu, adapun Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Mulyoagung, tertuang dalam gambar bagan sebagai berikut:



B. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab fundamental dari pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan umum. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, dan administrasi umum.

Pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip dasar seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, dan keberlanjutan untuk memastikan bahwa seluruh warga negara dapat mengakses pelayanan yang berkualitas tanpa diskriminasi. Transparansi dalam pelayanan publik mencakup penyediaan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat, sementara akuntabilitas menekankan pada tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan serta memberikan laporan pertanggungjawaban atas kinerja mereka.

Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik juga menjadi aspek penting, di mana masyarakat diberikan ruang untuk memberikan masukan, kritik, dan saran yang konstruktif guna perbaikan pelayanan. Kesetaraan dalam

pelayanan publik memastikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam penyediaan layanan, baik berdasarkan ras, agama, jenis kelamin, status sosial, atau kondisi fisik. Selain itu, keberlanjutan dalam pelayanan publik mengharuskan adanya perencanaan jangka panjang dan pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif untuk menjamin keberlanjutan layanan bagi generasi mendatang.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai upaya seperti pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur sipil negara, penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan, serta evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan. Dalam konteks ini, kerjasama antara pemerintah pusat dan daerah, serta dengan pihak swasta dan masyarakat, juga sangat penting untuk menciptakan sinergi dalam pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dalam peningkatan pelayanan publik pemerintahan daerah diberikan keleluasaan dan wewenang untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan kebijakan tersebut pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan yang terbaik dan mampu menjawab apa yang diinginkan oleh masyarakat setempat (Muniman, M. Mas'ud Said dan Retno Wulan Sekarsari. 2022: 96).

Pelaksana pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberi keputusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menggunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik untuk kepentingan diri sendiri, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepastian, dan tidak menyimpang dari prosedur (Philipus Ngorang. 2020: 13).

Dalam penataan kelembagaan pemerintahan negara, terutama negara berkembang, tidak akan terhindar dari kondisi ketergantungan kepada negara lain atau institusi global lainnya yang berkepentingan terhadap keseimbangan dan ketahanan sistem ekonomi global. Bidang strategis yang harus menjadi perhatian pemerintah dalam penciptaan daya saing antara lain: urusan bidang infrastruktur wilayah, pendidikan dasar, kesehatan masyarakat, kemampuan produktif masyarakat daerah, perdagangan, dan sebagainya. Dampak perkembangan tersebut adalah pemerintahan beserta masyarakat akan semakin memainkan peran semakin besar dalam membangun kemakmuran dan kesejahteraan sosial ekonomi masyarakat. Inti tinjauan tantangan globalisasi sebagai faktor eksternal adalah bentuk kelembagaan pemerintahan daerah sekarang sudah saatnya ditinjau kembali, disempurnakan, diarahkan kepada bentuk organisasi lebih terbuka, fleksibel, ramping, efisien, rasional, dan terdesentralisasi (Sedarmayanti. 2009: 322).

Dalam modul pelayanan publik bahwa terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah, Penerima pelayanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau

organisasi yang berkepentingan dan Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (masyarakat). Organisasi pemberi layanan dimaksudkan adalah pemerintah memiliki posisi kuat sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan dan menjadi pemerintah yang bersikap statis dalam memberika layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Penerima layanan dimaksudkan adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Dalam hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah (Kamaruddin Sellang. 2009: 38-39). Pelaksanaan pelayanan publik sebagai bentuk kapatutan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tetap harus mengikuti prosedur yang sudah ditentukan oleh pemberi kebijakan. Bentuk kepatutan pemerintah terhadap kebijakan yang ada harus dapat diterapkan untuk masyarakat sebagai tujuan utama dari pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang cermat dari pemerintah pusat sampai ke pemerintah desa, harus dibangun dengan monitor yang ketat, agar dalam pelaksanaannya dapat dilakukan dengan mengedepankan kelayakan bagi

masyarakat sebagai objek pelayanan. Hal demikian pada dasarnya, dikarenakan pelayanan publik di pemerintahan desa merupakan elemen fundamental dalam upaya pemenuhan hak-hak warga negara, khususnya yang berdomisili di kawasan pedesaan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan publik mencakup berbagai bidang seperti administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur dasar, serta pemberdayaan ekonomi masyarakat desa. Pelayanan publik yang optimal di desa sangat dipengaruhi oleh kapasitas dan kapabilitas aparatur desa, serta partisipasi aktif masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi layanan. Sebagai bentuk desentralisasi dan otonomi daerah, desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan bahwa kepala desa bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, termasuk dalam hal pelayanan publik. Kepala desa wajib memastikan bahwa pelayanan publik di desa terlaksana secara transparan, akuntabel,

partisipatif, dan berkeadilan. Hal ini termasuk memastikan bahwa setiap warga desa memiliki akses yang setara terhadap berbagai jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah desa.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa, berbagai upaya telah dilakukan, antara lain melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur desa, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pengembangan sistem informasi dan teknologi yang mendukung pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, implementasi sistem pengawasan dan evaluasi yang ketat juga menjadi salah satu langkah penting untuk menjamin bahwa pelayanan publik di desa berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan melihat beberapa poin yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat desa, hal demikian selaras yang diterapkan oleh Pemerintahan Desa Mulyoagung dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung, merupakan sebuah manifestasi dari komitmen pemerintah desa untuk memberikan pelayanan yang prima dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung bertanggung jawab dalam berbagai aspek administrasi publik yang mencakup penerbitan surat-surat administrasi, pelayanan kependudukan, serta berbagai layanan lainnya yang menjadi kebutuhan dasar masyarakat desa.

Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung telah menerapkan berbagai prosedur pelayanan yang efektif dan efisien guna memastikan bahwa setiap warga desa mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Dalam

menjalankan tugasnya, perangkat desa diwajibkan untuk mematuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, yang mencakup mekanisme penerimaan permohonan, verifikasi data, serta penerbitan dokumen administrasi.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung juga secara rutin mengadakan pelatihan dan sosialisasi bagi perangkat desa, dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelatihan ini meliputi aspek-aspek teknis pelayanan, penggunaan teknologi informasi dalam administrasi publik, serta pemahaman regulasi dan kebijakan terbaru yang berkaitan dengan pelayanan publik. Di samping itu, guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung menyediakan sarana pengaduan dan konsultasi bagi masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan terkait dengan pelayanan yang diberikan. Setiap pengaduan yang diterima akan ditindaklanjuti dengan prosedur yang jelas dan transparan, serta dilaporkan secara berkala kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas.

Dengan demikian, sebagaimana uraian di atas, terdapat beberapa bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa mulyoagung yang dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi aktif dari masyarakat. Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan administrasi, sosial, dan kesejahteraan masyarakat desa. Berikut adalah beberapa bentuk pelaksanaan

pelayanan publik yang dijalankan di Desa Mulyoagung sebagaimana Wawancara dengan Kepala Desa Mulyoagung:¹

- a) Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kantor Desa Mulyoagung memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta surat keterangan domisili. Proses pelayanan ini dilakukan dengan prosedur yang jelas dan waktu penyelesaian yang ditentukan, sehingga masyarakat dapat memperoleh dokumen-dokumen tersebut dengan mudah dan cepat. Penggunaan sistem informasi manajemen kependudukan juga telah diterapkan untuk memudahkan pencatatan dan pengelolaan data penduduk.
- b) Pelayanan Sosial dan Kesejahteraan: Desa Mulyoagung menyediakan berbagai layanan sosial untuk mendukung kesejahteraan masyarakat, seperti program bantuan sosial, layanan kesehatan, dan pendidikan. Misalnya, program bantuan langsung tunai (BLT) bagi keluarga miskin, pemberian beasiswa bagi siswa berprestasi dari keluarga kurang mampu, serta penyelenggaraan posyandu dan layanan kesehatan lainnya. Pemerintah desa bekerja sama dengan instansi terkait untuk memastikan bahwa bantuan dan layanan tersebut tepat sasaran dan bermanfaat bagi masyarakat yang membutuhkan.
- c) Pelayanan Informasi dan Pengaduan: Pemerintah Desa Mulyoagung menyediakan sarana informasi dan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan, saran, dan masukan melalui berbagai kanal komunikasi yang disediakan, seperti kotak pengaduan, layanan telepon, serta media sosial resmi desa. Setiap pengaduan yang diterima akan ditindaklanjuti dengan cepat dan dilaporkan secara berkala kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas.
- d) Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan: Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Desa Mulyoagung, pemerintah desa menyelenggarakan berbagai program pendidikan dan pelatihan. Misalnya, pelatihan keterampilan bagi pemuda desa, kursus komputer, dan program literasi bagi masyarakat dewasa. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan masyarakat, sehingga mereka dapat lebih produktif dan berdaya saing.

Pelayanan publik sebagaimana yang dikutip dalam wawancara demikian di atas, dapat diuraikan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Mulyoagung mencakup berbagai aspek yang penting bagi kesejahteraan masyarakat, dimulai

¹Wawancara Dengan Kepala Desa Mulyoagung Pada 21 Maret 2024.

dari pelayanan administrasi kependudukan. Kantor Desa Mulyoagung bertanggung jawab dalam memberikan layanan pembuatan dokumen-dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan surat keterangan domisili. Proses pelayanan ini dilaksanakan dengan mengikuti prosedur yang jelas dan transparan, serta waktu penyelesaian yang telah ditentukan. Hal ini memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh dokumen-dokumen tersebut secara mudah dan cepat. Untuk mendukung efisiensi proses, sistem informasi manajemen kependudukan telah diterapkan guna memudahkan pencatatan dan pengelolaan data penduduk secara lebih akurat dan efektif.

Selain pelayanan administrasi kependudukan, Desa Mulyoagung juga memberikan perhatian serius terhadap pelayanan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Berbagai layanan sosial disediakan untuk mendukung kesejahteraan masyarakat, seperti program bantuan sosial, layanan kesehatan, dan pendidikan. Contohnya, program bantuan langsung tunai (BLT) ditujukan bagi keluarga miskin, sedangkan pemberian beasiswa diberikan kepada siswa berprestasi dari keluarga kurang mampu. Penyelenggaraan posyandu dan layanan kesehatan lainnya juga merupakan bagian dari upaya pemerintah desa untuk memastikan kesehatan masyarakat terjaga. Dalam pelaksanaannya, pemerintah desa bekerja sama dengan instansi terkait untuk memastikan bahwa bantuan dan layanan tersebut tepat sasaran dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat yang membutuhkan.

Desa Mulyoagung juga menyediakan sarana untuk pelayanan informasi dan pengaduan yang dapat diakses oleh masyarakat. Masyarakat diberikan

kesempatan untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan melalui berbagai kanal komunikasi yang disediakan oleh pemerintah desa, seperti kotak pengaduan, layanan telepon, dan media sosial resmi desa. Setiap pengaduan yang diterima akan ditindaklanjuti dengan cepat, dan hasil penanganannya dilaporkan secara berkala kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi pemerintah desa. Hal ini bertujuan untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Desa Mulyoagung, pemerintah desa menyelenggarakan berbagai program pendidikan dan pelatihan. Program-program ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan masyarakat, seperti pelatihan keterampilan bagi pemuda desa, kursus komputer, dan program literasi bagi masyarakat dewasa. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kemampuan masyarakat sehingga mereka dapat lebih produktif dan berdaya saing di era globalisasi. Pemerintah desa berkomitmen untuk terus mendukung pengembangan potensi masyarakat melalui pendidikan dan pelatihan yang berkualitas, demi tercapainya kemajuan dan kesejahteraan bagi seluruh warga desa.

Untuk itu, sebagaimana beberapa bentuk pelayanan publik demikian di atas, pemerintah Desa Mulyoagung berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan manfaat yang nyata bagi kesejahteraan masyarakat desa. Partisipasi aktif masyarakat dalam setiap proses pelayanan juga diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang responsif,

transparan, dan akuntabel, serta mewujudkan Desa Mulyoagung sebagai desa yang maju, sejahtera, dan berkeadilan. Selain dari pada itu, beberapa poin penting dalam penerapan pelaksanaan pelayanan publik di Desa Mulyoagung terkait dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Hal demikian terdapat beberapa persyaratan yang harus dilengkapi dalam mengajukan administrasi kependudukan, seperti halnya Formulir KIA, Formulir KTP, Formulir KK dan Formulir Surat Pindah, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Formulir KIA

Formulir Kartu Identitas Anak (KIA) adalah dokumen resmi yang digunakan untuk mendata dan mengidentifikasi anak-anak di Indonesia. KIA berfungsi sebagai identitas resmi anak yang berusia di bawah 17 tahun dan belum menikah, serta bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik kepada anak-anak. Formulir KIA mencakup berbagai informasi penting seperti nama lengkap anak, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, alamat, nama orang tua, dan nomor KIA. Proses pembuatan KIA melibatkan pengisian formulir yang harus dilengkapi dengan dokumen pendukung seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan foto anak. Setelah formulir diisi dan dokumen pendukung diserahkan, KIA akan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat.

Dengan adanya KIA, anak-anak dapat memperoleh berbagai manfaat seperti kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan, dan fasilitas publik lainnya. Adapun formulir KIA yang disediakan oleh Pemerintah Desa Mulyoagung adalah sebagai berikut:

PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Trunojoyo Telepon/ Fax : 0341 – 399744
Website: www.malangkab.go.id - email: dispenduk@malangkab.go.id
KEPANJEN

**FORMULIR PENGAJUAN
KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)**

BIODATA ANAK :

1. Nama Lengkap :
2. Nik :
3. Tempat/Tanggal Lahir :
4. Jenis Kelamin :
5. Nomor Akta Kelahiran :
6. Kelahiran Anak ke- :
7. Nama Ibu :
8. Nama Ayah :
9. Alamat :

Rt / Rw : /

Desa :

Kecamatan :

BIODATA PELAPOR :

1. Nama Lengkap :
2. NIK :
3. Alamat :
- Rt / Rw : /
- Desa :
- Kecamatan :
4. No Hp :
5. Hub. dengan Anak :

Malang, / / 20.....

Pelapor
(.....)

PAS FOTO (3X4)

PAS FOTO (3X4)

PERSYARATAN PENERBITAN KIA :

1. Usia 0 sampai dengan 17 tahun kurang dari satu hari dan belum menikah / belum pernah menikah;
2. Bertempat Tinggal di Kabupaten Malang;
3. Foto copy Akta Kelahiran (wajib memiliki Akta Kelahiran);
4. Foto copy KK Orang Tua/Wali (pastikan data di kk sudah benar);
5. Foto copy KTP-el kedua orang tua;
6. Usia 5 tahun ke bawah tidak perlu melampirkan foto.
7. Yang sudah berusia 5 tahun ke atas dilampiri pas foto berwarna (ukuran 3x4) 2 lembar.
 - Tahun kelahiran ganjil background merah
 - Tahun kelahiran genap background biru.
8. Untuk pengajuan KIA yang hilang dilampiri surat kehilangan dari Kepolisian;
9. Bagi anak WNI yang baru datang dari Luar Negeri disertai dengan surat keterangan datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Dinas.

Sebagaimana uraian isi dari Formulir pengajuan KIA yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melalui lingkup kerja Pemerintahan Desa Mulyoagung di atas, digunakan untuk mendata anak-anak yang berusia dari 0 sampai dengan 17 tahun. KIA merupakan identitas resmi bagi anak yang belum menikah, bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan publik seperti kesehatan dan pendidikan. Formulir ini terbagi menjadi dua bagian utama yaitu biodata anak dan biodata pelapor.

Pada bagian biodata anak, informasi yang diperlukan meliputi nama lengkap, NIK, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, nomor akta kelahiran, kelahiran anak keberapa, nama ibu, nama ayah, dan alamat lengkap yang mencakup RT/RW, desa, dan kecamatan. Informasi ini bertujuan untuk memastikan data yang tercantum dalam KIA akurat dan sesuai dengan data kependudukan yang ada. Bagian kedua adalah biodata pelapor yang berisi data tentang orang yang melaporkan pembuatan KIA tersebut. Data yang diminta meliputi nama lengkap, NIK, alamat lengkap yang mencakup RT/RW, desa, dan kecamatan, nomor telepon, serta hubungan dengan anak. Informasi ini penting untuk mengetahui siapa yang bertanggung jawab atas pengajuan KIA dan mempermudah verifikasi data jika diperlukan.

Selain itu, pada formulir juga tercantum persyaratan penerbitan KIA. Persyaratan tersebut mencakup usia anak yang harus 0 sampai dengan 17 tahun dan belum menikah, bertempat tinggal di Kabupaten Malang, serta melengkapi berbagai dokumen seperti foto copy akta kelahiran, foto copy Kartu Keluarga (KK), dan foto copy KTP-el kedua orang tua/wali. Untuk anak usia 5 tahun kebawah tidak perlu melampirkan foto, sedangkan untuk anak yang sudah berusia 5 tahun ke atas harus melampirkan pas foto berwarna ukuran 3x4 sebanyak dua lembar.

Syarat lain termasuk bahwa tanggal kelahiran dalam foto copy akta kelahiran harus jelas dan berwarna, tidak boleh dalam bentuk scan hitam putih. Bagi anak yang kehilangan KIA wajib melampirkan surat kehilangan dari kepolisian. Untuk WNI yang baru datang dari luar negeri, mereka harus

melampirkan surat keterangan datang dari luar negeri yang diberikan oleh Dinas.

Formulir demikian juga menyediakan ruang untuk menempelkan pas foto anak berukuran 3x4 sebanyak dua buah. Di bagian bawah formulir, terdapat tempat untuk menuliskan tanggal pengajuan serta tanda tangan pelapor sebagai tanda resmi pengajuan KIA. Formulir ini bertujuan untuk memastikan setiap anak di Kabupaten Malang diantara di Desa Mulyoagung memiliki identitas resmi yang mempermudah akses terhadap layanan publik dan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah.

2. Formulir KTP

Formulir Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah dokumen yang digunakan untuk mengumpulkan data pribadi setiap warga negara Indonesia yang berusia 17 tahun ke atas atau telah menikah. Formulir ini sangat penting karena KTP merupakan identitas resmi yang diakui secara hukum oleh negara. Pengisian formulir KTP meliputi berbagai informasi dasar seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, alamat, pekerjaan, status perkawinan, agama, kewarganegaraan, serta nomor identifikasi yang unik untuk setiap individu. Adapun formulir KTP yang disediakan oleh Pemerintah Desa Mulyoagung adalah sebagai berikut:



**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**
Jl. Trunojoyo Telp. 0341 – 399744, Fax : 0341 – 399744
KEPANJEN - 65163

F 1.02

FORMULIR PENDAFTARAN PERISTIWA KEPENDUDUKAN

I DATA PEMOHON:

1. NAMA LENGKAP : _____
2. No. Induk Kependudukan : _____
3. Nomor Kartu Keluarga : _____

II JENIS PERMOHONAN:

I	KARTU KELUARGA	II	KTP-el	III	KARTU IDENTITAS ANAK	IV	PERUBAHAN DATA
A	BARU	A	BARU	A	BARU	A	KK
1	Membentuk Keluarga Baru						
2	Penggantian Kepala Keluarga	B	PINDAH DATANG	B	HILANG / RUSAK	B	KTP-el
3	Pisah KK			1	Hilang		
4	Pindah Datang	C	HILANG / RUSAK	2	Rusak	C	KIA
5	WNI dan LN karena Pindah	1	Hilang				Melampirkan: 1 Formulir Perubahan Data; dan 2 Bukti Perubahan Data
6	Rentan Admnduk	2	Rusak	C	Perpanjangan ITAP		
B	PERUBAHAN DATA						
1	Menumpang dalam KK	D	PERPANJANGAN ITAP	D	Lainnya		
2	Peristiwa Penting						
3	Perubahan elemen data yang tercantum dalam KK	E	PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAA N				
C	HILANG / RUSAK	F	LUAR DOMISILI				
1	Hilang						
2	Rusak	G	TRANSMIGRASI				

III PERSYARATAN YANG DILAMPIRKAN

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> KK Lama / KK Rusak | <input type="radio"/> Surat keterangan / bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting |
| <input type="radio"/> Buku nikah / kutipan akta perkawinan | <input type="radio"/> SPTJM perkawinan / perceraian belum tercatat |
| <input type="radio"/> Kutipan akta perceraian | <input type="radio"/> Akta Kematian |
| <input type="radio"/> Surat Keterangan Pindah | <input type="radio"/> Surat pernyataan penyebab terjadinya hilang atau rusak |
| <input type="radio"/> Surat Keterangan Pindah Luar Negeri | <input type="radio"/> Surat Keterangan Pindah dari Perwakilan RI |
| <input type="radio"/> KTP-El Lama / Rusak | <input type="radio"/> Surat pernyataan bersedia menerima sebagai anggota keluarga |
| <input type="radio"/> Dokumen Perjalanan | <input type="radio"/> Surat kuasa pengasuhan anak dari orang tua / wali |
| <input type="radio"/> Surat keterangan hilang dari kepolisian | <input type="radio"/> Kartu izin tinggal tetap |

Petugas, _____ Malang, 20.....
Pemohon, _____

Formulir KTP merupakan dokumen penting yang digunakan untuk mendaftarkan peristiwa kependudukan bagi warga negara Indonesia. Formulir demikian di atas memuat beberapa bagian yang harus diisi oleh pemohon, yaitu data pemohon, jenis permohonan, dan persyaratan yang dilampirkan. Bagian pertama dari formulir ini adalah data pemohon, di mana pemohon diminta untuk mengisi nama lengkap sesuai dengan akta kelahiran atau nama pemberian orang tua, nomor induk kependudukan (NIK), dan nomor kartu keluarga (KK). Data ini sangat penting untuk memastikan keakuratan identitas dan informasi dasar pemohon.

Jenis permohonan pada formulir demikian mencakup berbagai situasi kependudukan yang mungkin dihadapi oleh warga negara. Beberapa kategori utama termasuk pembuatan kartu keluarga baru, pembuatan KTP elektronik (KTP-el) baru, kartu identitas anak, serta perubahan data. Setiap kategori ini memiliki sub-kategori yang lebih spesifik, misalnya pembuatan KTP-el baru bisa karena kehilangan atau kerusakan, sementara perubahan data bisa melibatkan perubahan elemen data dalam KK, peristiwa penting seperti kelahiran atau kematian, dan lain sebagainya. Pemohon diharuskan untuk memilih jenis permohonan yang sesuai dengan peristiwa kependudukan yang sedang diajukan.

Pada bagian ketiga, formulir mencantumkan persyaratan yang harus dilampirkan oleh pemohon. Beberapa persyaratan yang umum dilampirkan antara lain KK lama atau rusak, surat keterangan atau bukti perubahan peristiwa kependudukan, buku nikah atau kutipan akta perkawinan, surat pernyataan penyebab terjadinya kehilangan atau kerusakan, serta dokumen perjalanan jika berkaitan dengan pindah luar negeri. Terdapat juga persyaratan khusus seperti surat kuasa pengasuhan anak dari orang tua atau wali, dan surat keterangan hilang dari kepolisian. Pemohon harus memastikan semua persyaratan ini terpenuhi dan dilampirkan dengan benar untuk memperlancar proses permohonan.

3. Formulir KK

Formulir Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen penting yang digunakan untuk mencatat data anggota keluarga dan hubungan kekerabatan dalam satu keluarga. Dokumen ini dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) setempat dan memuat informasi seperti nama kepala keluarga, nama anggota keluarga, nomor induk kependudukan (NIK), tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, serta hubungan dengan kepala keluarga. Formulir KK digunakan sebagai salah satu syarat administrasi untuk berbagai keperluan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pendaftaran sekolah, pengurusan dokumen kependudukan lainnya, dan pelayanan publik. Proses pengisian formulir KK biasanya melibatkan verifikasi data yang akurat untuk memastikan keabsahan dan ketepatan informasi yang tercantum.

Oleh karena itu, setiap perubahan dalam susunan anggota keluarga, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, atau pindah alamat, harus segera dilaporkan dan diperbarui pada formulir KK untuk menjaga keakuratan data kependudukan. Adapun formulir KK yang disediakan oleh Pemerintah Desa Mulyoagung adalah sebagai berikut:

 PEMERINTAH KABUPATEN MALANG DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL Jl. Trunojoyo Telp. 0341-399744 Fax. 0341-399744 Email : dispenduk@matangkab.go.id - Website : http://dispendukcapil.matangkab.go.id KEPANJEN - 65163	
FORMULIR BIODATA KELUARGA	
F-1.01	
PERHATIAN: Isilah Formulir ini dengan huruf cetak dan jelas serta mengikuti "TATA CARA PENGISIAN FORMULIR"	
Pilih Salah Satu <input type="checkbox"/> Input Data Kepala Keluarga dan Anggota Keluarga WNI <input type="checkbox"/> Input Data Kepala Keluarga dan Anggota Keluarga Orang Asing <input type="checkbox"/> Input Data Kepala Keluarga dan Anggota Keluarga WNI diluar Negeri	
DATA KEPALA KELUARGA	
1. Nama Kepala Keluarga / Name of Head of the Family :	_____
2. Alamat / Address :	_____
3. Kode Pos / Post Code :	_____
4. RT :	_____
5. RW :	_____
6. Jumlah Anggota Keluarga :	_____ Orang
7. Telepon / Telephone Number / handphone :	_____
8. Email :	_____
Kode Wilayah diisi oleh Petugas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, nama Wilayah diisi oleh Pemohon.	
DATA WILAYAH	
9. Kode - Nama Provinsi / Code - Province :	_____
10. Kode - Nama Kabupaten / Kota / Code - Regency / Municipality :	_____
11. Kode - Nama Kecamatan / Code - Sub - District :	_____
12. Kode - Nama Kelurahan / Desa / Code - Village :	_____
13. Nama Dusun / Duluh / Sub - Village :	_____
Alamat di Luar Negeri (diisi oleh WNI diluar Negeri)	
1. Alamat / Address :	_____
2. Kota :	_____
3. Provinsi / Negara Bagian :	_____
4. Negara :	_____
5. Kode Pos :	_____
6. Jumlah Anggota Keluarga :	_____ Orang
7. Telepon / Handphone :	_____
8. Email :	_____
<i>Diisi oleh petugas</i>	
Kode - Nama Negara :	_____
Kode - Nama Perwakilan RI :	_____

Formulir di atas merupakan formulir biodata keluarga yang digunakan untuk mencatat data kepala keluarga dan anggota keluarganya, baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun orang asing yang tinggal di Indonesia. Formulir ini harus diisi dengan huruf cetak dan jelas, mengikuti tata cara pengisian yang telah ditentukan. Terdapat beberapa pilihan pengisian data tergantung pada status kewarganegaraan dan tempat tinggal, yaitu untuk kepala keluarga dan anggota keluarga WNI, kepala keluarga dan anggota keluarga orang asing, serta kepala keluarga dan anggota keluarga WNI yang tinggal di luar negeri.

Bagian pertama dari formulir ini berisi data kepala keluarga, yang mencakup informasi seperti nama kepala keluarga, alamat, kode pos, nomor telepon atau handphone, dan email. Petugas kependudukan dan pencatatan sipil akan mengisi kode wilayah, sementara pemohon mengisi nama wilayah. Bagian kedua mencakup data wilayah tempat tinggal keluarga, termasuk informasi mengenai RT, RW, kode dan nama provinsi, kabupaten atau kota, kecamatan, kelurahan atau desa, dan nama dusun atau dukuh. Bagi WNI yang tinggal di luar negeri, formulir ini juga menyediakan kolom untuk mengisi alamat luar negeri, kota, provinsi atau negara bagian, negara, kode pos, nomor telepon atau handphone, dan email.

4. Formulir Surat Pindah

Formulir surat pindah adalah dokumen resmi yang digunakan untuk mengajukan permohonan perpindahan domisili seseorang dari satu tempat ke

12. Daftar Anggota Keluarga Yang Pindah

NO	N I K	NAMA LENGKAP	SHDK

Diisi oleh Penduduk (Orang Asing) pemegang ITAS dan OA pemegang ITAP yang mengajukan Surat Kependudukan Lainnya

13. Nama Sponsor : _____

14. Tipe Sponsor : Organisasi Internasional Pemerintah Perusahaan
 Perorangan Tanpa Sponsor

15. Alamat Sponsor : _____

16. Nomor dan Tanggal KITAS/KITAP : _____ Nomor _____ Tanggal Masa Berlaku _____

Diisi oleh Penduduk yang mengajukan Surat Keterangan Pindah Luar Negeri

17. Negara Tujuan : _____

18. Alamat Tujuan : _____ Kode Negara _____

19. Penanggungjawab : _____

20. Rencana Pindah : Tgl _____ Bln _____ Th _____ Malang, 20.....

Mengetahui,
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG

Pemohon
Materai

NIP.

Formulir ini terdiri dari beberapa bagian yang harus diisi oleh pemohon dengan menggunakan huruf cetak dan tinta hitam. Pada bagian pertama, pemohon diminta untuk mengisi nomor Kartu Keluarga (KK) serta nama lengkap. Selanjutnya, terdapat informasi mengenai alamat asal yang meliputi RT/RW, desa/kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota, provinsi, dan kode pos. Bagian penting dalam formulir ini adalah klasifikasi kepindahan yang mengkategorikan jenis kepindahan pemohon. Ada beberapa opsi klasifikasi kepindahan yaitu pindah dalam satu desa/kelurahan, antar desa/kelurahan dalam satu kecamatan, antar kecamatan dalam satu kabupaten/kota, antar kabupaten/kota dalam satu provinsi, dan antar provinsi. Pemohon harus memilih salah satu klasifikasi yang sesuai dengan rencana kepindahannya.

Selanjutnya, pemohon diminta untuk mengisi alasan pindah yang mencakup beberapa opsi seperti pekerjaan, pendidikan, keamanan, kesehatan, perumahan, keluarga, atau alasan lainnya yang dapat dijelaskan secara rinci.

Alasan pindah ini penting untuk memberikan gambaran kepada instansi terkait mengenai tujuan kepindahan. Formulir juga mengharuskan pemohon untuk menyertakan informasi mengenai jenis kepindahan, apakah seluruh anggota keluarga pindah atau hanya sebagian, serta status anggota keluarga apakah akan numpang KK (Kartu Keluarga) atau membuat KK baru. Bagian ini penting untuk administrasi kependudukan yang lebih akurat.

Untuk pemohon yang merupakan warga negara asing, formulir ini juga menyediakan kolom untuk mengisi informasi mengenai sponsor jika ada, termasuk nama sponsor, tipe sponsor (organisasi internasional, pemerintah, perusahaan, perorangan, atau tanpa sponsor), dan alamat sponsor. Bagi pemohon yang pindah ke luar negeri, terdapat bagian yang harus diisi terkait negara tujuan, alamat tujuan di luar negeri, penanggung jawab di negara tujuan, serta rencana tanggal kepindahan. Informasi ini diperlukan untuk pencatatan dan pengawasan kependudukan warga negara yang berada di luar negeri.

Dalam bagian akhir, pemohon diwajibkan untuk mencantumkan daftar anggota keluarga yang ikut pindah beserta NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan nama lengkap. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data kependudukan tercatat dengan lengkap dan akurat. Kemudian, Formulir ini harus ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil setempat. Selain itu, formulir ini juga memerlukan penanda tangan oleh pejabat yang berwenang untuk legalitas dokumen tersebut.

Formulir surat pindah, demikian di atas adalah instrumen penting dalam pelayanan administrasi kependudukan, termasuk di Desa Mulyoagung. Pelayanan publik di desa ini, khususnya yang berkaitan dengan kependudukan, sangat bergantung pada keteraturan dan kelengkapan pengisian formulir ini untuk memastikan semua warga yang pindah terdata dengan baik.

Dengan demikian, melihat beberapa bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat, tentunya pemerintah desa Mulyoagung sudah melaksanakan sesuai kebijakan yang berlaku sebagaimana wawancara yang dilakukan penulis dengan Sekertaris Desa Mulyoagung yang menyatakan:

“Pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa Mulyoagung didasarkan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Pemerintah Desa menyediakan berbagai layanan, mulai dari administrasi kependudukan, layanan kesehatan, hingga program-program pemberdayaan masyarakat. Dalam prosesnya, Pemerintah Desa memastikan bahwa setiap warga mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Untuk itu, Pemerintah Desa juga terus melakukan evaluasi dan peningkatan kapasitas aparatur desa agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, Pemerintah Desa aktif melibatkan masyarakat dalam musyawarah desa untuk mendengarkan aspirasi dan kebutuhan mereka, sehingga setiap kebijakan yang diambil dapat tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan warga. Melalui pendekatan ini, Pemerintah Desa berharap dapat menciptakan desa yang lebih maju dan sejahtera.”²

Sebagaimana pernyataan di atas, Pemerintah Desa Mulyoagung telah menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas melalui prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Berbagai layanan yang disediakan, dari administrasi hingga

²Wawancara Dengan Sekretaris Desa Mulyoagung Pada 21 Maret 2024.

program pemberdayaan, menunjukkan dedikasi pemerintah desa untuk melayani warganya dengan efisiensi dan ketepatan. Partisipasi aktif warga dalam musyawarah desa memperkuat kebijakan yang diambil, memastikan relevansi dan efektivitasnya.

Hal kemudian selaras yang disampaikan oleh kasih pelayanan Pemerintah Desa Mulyoagung yang menyatakan:

“Bahwa pelaksanaan pelayanan publik di kantor pemerintahan desa berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pemerintahan desa berfokus pada kemudahan akses dan kualitas layanan untuk semua warga desa. Setiap jenis layanan, baik itu administrasi kependudukan, layanan sosial maupun layanan lainnya dikelola dengan sistem yang terorganisir dan didukung oleh teknologi informasi yang memadai. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi staf pelayanan terus dilakukan untuk memastikan bahwa mereka mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Pemerintahan desa juga membuka saluran komunikasi yang terbuka bagi masyarakat untuk memberikan masukan dan saran, sehingga dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan.”³

Hasil wawancara demikian, menunjukkan bahwa pelayanan publik di desa ini dikelola dengan baik, dengan fokus pada kemudahan akses, kualitas layanan, dan inklusivitas. Penggunaan sistem yang terorganisir dan teknologi informasi yang memadai mendukung efisiensi pelayanan, sementara perhatian khusus diberikan kepada kelompok rentan. Pelatihan berkelanjutan bagi staf pelayanan dan saluran komunikasi yang terbuka untuk masukan masyarakat menegaskan komitmen desa dalam memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan responsif. Dengan demikian, Desa Mulyoagung berupaya menciptakan lingkungan pelayanan publik yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan seluruh warganya.

³Wawancara Dengan Kasi Pelayanan Desa Mulyoagung Pada 21 Maret 2024.

Kemudian, wawancara terpisah yang dilakukan oleh penulis dengan masyarakat Desa Mulyoagung yang sebagaimana menyatakan sebagai berikut:

“Saya merasa pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung sudah cukup baik. Petugasnya ramah dan selalu siap membantu. Namun, saya merasa masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti sistem antrian yang terkadang tidak teratur sehingga membuat warga harus menunggu lebih lama. Selain itu, informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi sebaiknya lebih disosialisasikan agar masyarakat tidak kebingungan.”⁴

“Pelayanan publik di Kantor Desa Mulyoagung menurut saya sudah berjalan dengan baik. Saya sering mengurus berbagai keperluan administrasi di sini dan selalu mendapatkan bantuan yang cepat dan efisien. Tapi, ada kalanya pelayanan menjadi lambat terutama saat jam sibuk. Mungkin bisa dipertimbangkan untuk menambah jumlah petugas pada saat-saat tertentu agar proses pelayanan bisa lebih cepat dan lancar.”⁵

“Saya melihat ada kemajuan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Mulyoagung dibanding beberapa tahun yang lalu. Petugas sekarang lebih profesional dan prosesnya lebih transparan. Namun, saya masih menemukan beberapa kendala seperti fasilitas yang kurang memadai, misalnya tempat duduk yang terbatas dan ruang tunggu yang kurang nyaman. Jika fasilitas tersebut ditingkatkan, saya yakin pelayanan publik akan semakin baik dan memuaskan bagi masyarakat.”⁶

“Pelayanan publik di Kantor Desa Mulyoagung sudah cukup baik. Stafnya ramah dan prosesnya cukup cepat. Misalnya, ketika saya mengurus dokumen kependudukan, mereka memberikan informasi yang jelas tentang dokumen apa saja yang saya perlukan dan berapa lama prosesnya akan berlangsung.”⁷

“Menurut saya, pelayanannya cukup baik. Para petugasnya sopan dan sigap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Namun, saya rasa mereka bisa lebih proaktif dalam memberikan sosialisasi mengenai layanan yang tersedia, sehingga warga lebih tahu hak dan kewajiban mereka.”⁸

⁴Wawancara Dengan NH Masyarakat Desa Mulyoagung Pada 26 Maret 2024.

⁵Wawancara Dengan HR Masyarakat Desa Mulyoagung Pada 26 Maret 2024.

⁶Wawancara Dengan ZA Masyarakat Desa Mulyoagung Pada 26 Maret 2024.

⁷Wawancara Dengan ES Masyarakat Desa Mulyoagung Pada 26 Maret 2024.

⁸Wawancara Dengan HA Masyarakat Desa Mulyoagung Pada 26 Maret 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan publik di kantor tersebut dinilai cukup baik dan mengalami kemajuan dibandingkan sebelumnya. Masyarakat merasa bahwa petugas bersikap ramah, profesional, dan siap membantu. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti sistem antrian yang kurang teratur, kurangnya sosialisasi informasi mengenai prosedur administrasi, serta keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu dan tempat duduk. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas dan penambahan petugas pada saat-saat tertentu diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung.

Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan yang diperlukan. Proses pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari administrasi kependudukan, pengurusan surat-surat penting, hingga layanan sosial lainnya. Kantor Desa Mulyoagung telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Dalam pelaksanaannya, pegawai di kantor desa dilatih untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat waktu, sehingga masyarakat merasa puas dan terbantu. Selain itu, untuk meminimalisir kendala yang mungkin dihadapi oleh warga, kantor desa juga

menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang mendukung, seperti ruang tunggu yang nyaman, loket informasi, serta sistem antrean yang teratur.

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, keamanan, dan transportasi, yang semuanya berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup warga negara. Dalam konteks ini, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa setiap warga negara dapat mengakses layanan ini secara adil dan merata. Pelayanan publik yang efektif dan efisien dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, memperkuat stabilitas sosial, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun, pelayanan publik tidak selalu berjalan mulus dan sering menghadapi berbagai tantangan. Korupsi, birokrasi yang rumit, dan keterbatasan sumber daya adalah beberapa masalah yang dapat menghambat efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, reformasi birokrasi, penggunaan teknologi informasi, dan peningkatan transparansi serta akuntabilitas merupakan langkah-langkah yang perlu diambil untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Masyarakat juga perlu dilibatkan dalam proses perencanaan dan pengawasan pelayanan publik untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dalam era digital, inovasi dalam pelayanan publik menjadi semakin penting. Penggunaan teknologi seperti *e-government* dan aplikasi layanan publik dapat mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan. Selain itu, pendekatan yang berpusat pada warga, di mana kebutuhan dan aspirasi masyarakat menjadi fokus utama, juga harus diutamakan. Ini mencakup peningkatan interaksi antara pemerintah dan warga melalui platform digital, serta pengembangan sistem pengaduan yang responsif.

Pelayanan publik yang efektif tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung yang memastikan bahwa layanan tersebut dapat diberikan dengan optimal. Salah satu faktor utama adalah kebijakan pemerintah yang jelas dan proaktif. Kebijakan yang tepat akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik, memastikan bahwa tujuan dan sasaran pelayanan dapat tercapai. Sepertihalnya pada Pemerintah Desa Mulyoagung terdapat beberapa faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan publik sebagaimana wawancara dengan Kepala Desa Mulyoagung, antara lain sebagai berikut:⁹

1. Regulasi dan kebijakan. Pemerintah Desa Mulyoagung telah menerapkan berbagai peraturan dan kebijakan yang mendukung pelayanan publik, termasuk Peraturan Desa yang mengatur tata kelola pelayanan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur. Kebijakan ini memastikan bahwa setiap proses pelayanan memiliki pedoman yang jelas dan transparan, sehingga meminimalisir terjadinya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang.
2. Infrastruktur dan teknologi. Fasilitas fisik yang memadai, seperti gedung kantor yang representatif dan fasilitas penunjang lainnya, sangat mendukung kelancaran operasional pelayanan publik. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan publik juga menjadi faktor krusial. Sistem informasi desa yang terintegrasi memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien dan pelayanan yang lebih cepat serta akurat.
3. Partisipasi masyarakat. Pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik meningkatkan transparansi

⁹Wawancara Dengan Kepala Desa Mulyoagung Pada 21 Maret 2024.

dan akuntabilitas. Forum-forum konsultasi publik, musyawarah desa, dan media komunikasi lainnya memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran, yang kemudian dapat diakomodasi dalam kebijakan dan program pelayanan desa.

4. Koordinasi dan kerjasama. Sinergi antara berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Koordinasi yang baik antara pemerintah desa dengan lembaga-lembaga desa lainnya, seperti Badan Permusyawaratan Desa (BPD), serta kerjasama dengan pihak ketiga, termasuk sektor swasta dan organisasi non-pemerintah, dapat memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sebagaimana adanya faktor pendukung dalam pelayanan publik di Desa Mulyoagung demikian di atas, tidak terlepas dari regulasi dan kebijakan yang mendukung pelayanan publik, termasuk penerapan Peraturan Desa yang mengatur tata kelola pelayanan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur. Kebijakan ini memastikan bahwa setiap proses pelayanan memiliki pedoman yang jelas dan transparan, sehingga meminimalisir penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang. Selain itu, infrastruktur fisik yang memadai, seperti gedung kantor yang representatif dan fasilitas penunjang lainnya, sangat mendukung kelancaran operasional pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan publik juga merupakan faktor krusial. Sistem informasi desa yang terintegrasi memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien serta pelayanan yang lebih cepat dan akurat.

Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan publik meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Forum konsultasi publik, musyawarah desa, dan media komunikasi lainnya memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran yang kemudian dapat diakomodasi dalam kebijakan dan program pelayanan desa. Terakhir, sinergi antara berbagai pihak, baik internal maupun

eksternal, sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Koordinasi yang baik antara pemerintah desa dengan lembaga-lembaga desa lainnya, seperti Badan Permusyawaratan Desa (BPD), serta kerjasama dengan pihak ketiga, termasuk sektor swasta dan organisasi non-pemerintah, dapat memperluas jangkauan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sinergi yang baik dalam koordinasi dan kerja sama ini memungkinkan pemanfaatan sumber daya yang lebih optimal dan pencapaian tujuan pelayanan publik yang lebih efektif. Pemerintah Desa Mulyoagung dapat lebih responsif dalam menghadapi tantangan dan kebutuhan masyarakat dengan menjalin kemitraan yang strategis. Partisipasi dari berbagai pihak juga berkontribusi dalam memperkaya perspektif dan inovasi dalam pelayanan, sehingga menciptakan solusi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan. Dengan demikian, desa dapat membangun kepercayaan dan dukungan dari masyarakat serta pemangku kepentingan lainnya, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga Desa Mulyoagung secara keseluruhan. Upaya ini menegaskan komitmen pemerintah desa untuk terus memperbaiki dan mengembangkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Selain faktor pendukung, pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, juga menghadapi berbagai faktor penghambat yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Berikut ini adalah beberapa faktor penghambat yang signifikan:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Salah satu kendala utama adalah kurangnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia. Banyaknya aparatur desa yang tidak memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai sering kali menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Keterbatasan dalam hal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja dapat mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Keterbatasan Anggaran dan Dana

Keterbatasan anggaran juga merupakan salah satu hambatan besar. Dana yang terbatas sering kali menghambat pelaksanaan program-program pelayanan publik yang sudah direncanakan. Kondisi ini mengakibatkan terbatasnya fasilitas dan infrastruktur yang dapat disediakan, sehingga pelayanan tidak bisa maksimal.

3. Birokrasi yang Berbelit-belit

Prosedur birokrasi yang kompleks dan berbelit-belit sering kali menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Proses yang panjang dan tidak efisien menyebabkan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, sehingga menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Rendahnya Partisipasi Masyarakat

Kurangnya partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam proses pelayanan publik juga menjadi hambatan. Masyarakat yang kurang aktif dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran dapat mengakibatkan kebijakan dan program pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan dan

harapan mereka. Rendahnya partisipasi juga berdampak pada minimnya kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik.

5. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang masih terbatas dalam pelayanan publik menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Sistem manual yang masih banyak digunakan sering kali mengakibatkan keterlambatan dan kesalahan dalam pengolahan data serta informasi.

6. Pengawasan dan Evaluasi yang Lemah

Pengawasan dan evaluasi yang kurang efektif menjadi penghambat dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tanpa pengawasan yang baik, berbagai penyimpangan dan masalah dalam pelayanan tidak dapat terdeteksi dan diatasi dengan cepat dan tepat.

Kendala utama dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat desa sering kali berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, dan birokrasi. Pertama, kurangnya jumlah dan kualitas aparatur desa yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang memadai menjadi penghambat signifikan. Aparatur yang tidak memiliki latar belakang pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja yang memadai sering kali tidak dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Kedua, keterbatasan anggaran dan dana mengakibatkan banyak program pelayanan publik yang direncanakan tidak dapat dilaksanakan secara optimal. Kondisi ini menyebabkan terbatasnya fasilitas dan infrastruktur yang tersedia, yang pada gilirannya berdampak pada

kualitas pelayanan publik. Ketiga, prosedur birokrasi yang kompleks dan berbelit-belit sering kali memperlambat proses pelayanan. Prosedur yang panjang dan tidak efisien mengakibatkan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan, sehingga menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Selain itu, rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik juga menjadi masalah yang krusial. Ketidakaktifan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran menyebabkan kebijakan dan program pelayanan tidak selalu sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Partisipasi yang rendah juga mengurangi kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Lebih lanjut, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik menghambat efisiensi dan kecepatan layanan. Masih banyaknya penggunaan sistem manual menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam pengolahan data dan informasi. Terakhir, pengawasan dan evaluasi yang lemah menyebabkan tidak terdeteksinya penyimpangan dan masalah dalam pelayanan publik, sehingga penanganan masalah tidak dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Pengawasan yang tidak efektif mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, dalam menghadapi berbagai faktor penghambat tersebut, diperlukan upaya yang komprehensif dan terintegrasi untuk mengatasi kendala-kendala yang ada. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan anggaran, penyederhanaan birokrasi, peningkatan partisipasi



masyarakat, pemanfaatan teknologi, peningkatan koordinasi, serta pengawasan dan evaluasi yang efektif adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Dengan demikian, pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Mulyoagung dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.





University of Islam Malang
REPOSITORY



© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung.
- Atep Adya Barata, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Yudhistira.
- Badu Ahmad, 2013, *Manajemen Pelayanan Publik*, Makasar: Andi offset.
- Harbani Pasalong, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Rajawali Pers.
- Humphreys, P.C. 1998. *Improving Public Service Delivery*, Ireland: Committee for Public Management Research.
- J.S. Badudu, dan Sultan Mohammad Zain, 2001, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Juniarso Ridwan, dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*, Bandung: Nuansa Cendikia.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lexy J Moleng, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Tarsito
- M. Mas'ud Said, 2007, *Birokrasi Dinegara Birokratis*, Malang: UMM Press.
- M. Masiud Said, Trend Global Peningkatan Pelayanan Publik: *E-Government* Dan Masalahnya Bagi Negara Sedang Berkembang, *Aspirasi*, Vol. XVII, No. 1, Juli 2007.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Mas'ud Said, Menggagas Innovative Bureaucracy Dalam Pemerintahan Indonesia, Vol. 12, No. 1, 2009.
- Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Fitri Rahmadana, 2020, *Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Nurdin Usman, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta: Grasindo.
- Purwanto dan Sulistyastuti, 1991, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Atik, 2003, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rulam Ahmadi, Mengintegrasikan Layanan Pendidikan Nonformal Dan Pendidikan Formal Untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Sekolah, *Dedikasi: Jurnal, Ilmu Sosial, Hukum, Budaya*, Vol. 22, No.1, 2015.
- Saefullah, 1999, Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 1, No. 2.
- Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIALAN Press.
- Sinambela, L. P, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.



Yamit Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Merdeka.Com, Laporan Pengaduan Pelayanan Publik ke Ombudsman Meningkat 350%, Diakses Pada Tanggal 29 Juli 2023, Pukul 13.21 dari:
<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat350.html>

