



Peran Pemerintah Desa Margasari dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Muhammad Atma Taher¹, Ujang Jamaludin², Dinar Sugiana Fitrayadi³,
^{1,2,3} Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Jln. Raya Palka KM.03 Sindangsari, Kecamatan Pabuaran, Kabupaten Serang, Provinsi Banten.

Email: 2286210004@untirta.ac.id¹, ujangjamaludin@untirta.ac.id², dinar.sugiana@untirta.ac.id³,

Abstract. *This study aims to describe the village government's strategy in improving administrative competency in Margasari Village and to identify the obstacles and challenges faced as well as the opportunities and potential that can be utilized by the Margasari Village government in overall village services. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The research was conducted at the Margasari Village Office located on Jl. Buyut Baka Margasar, Puloampel District, Serang Regency, Banten with an estimated research period from September 2024 to April 2025. In data collection, this study uses observation, interviews and documentation as well as Triangulation. Meanwhile, in data analysis, the stages used are data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Margasari Village Government Apparatus has implemented a strategy in the form of training, socialization and coaching programs for both its own apparatus and the community, but the implementation has not been fully optimal because there are still obstacles and barriers that occur from providing efficient population administration services offline and online. With these problems, the potential and opportunities that are utilized are by optimizing training for officers to improve their competence in the digitalization realm so that even with limited facilities and budget, services can still be optimized by utilizing sophisticated technology and the availability of existing facilities.*

Keywords: *Services, Government Apparatus, Margasari Village.*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kemampuan kompetensi dalam bidang administrasi di Desa Margasari dan mengetahui hambatan dan tantangan yang dihadapi serta peluang dan potensi yang dapat dimanfaatkan pemerintah Desa Margasari dalam pelayanan desa secara keseluruhan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Margasari yang berlokasi di Jl. Buyut Baka Margasari, Kecamatan Puloampel, Kabupaten Serang, Banten dengan estimasi penelitian dari rentang September 2024 – April 2025. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi serta Triangulasi. Adapun, dalam analisis data menggunakan tahapan dengan melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Aparat Pemerintah Desa Margasari telah menerapkan strategi berupa program pelatihan, sosialisasi dan pembinaan baik untuk Aparatnya sendiri maupun masyarakat tetapi pelaksanaan tersebut belum sepenuhnya optimal dikarenakan masih terdapat kendala dan hambatan yang terjadi dari pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang efisien secara offline maupun online. Dengan permasalahan tersebut, potensi dan peluang yang dimanfaatkan adalah dengan mengoptimalkan pelatihan bagi aparat agar meningkatkan Kompetensinya di ranah digitalisasi agar walau dengan keterbatasan fasilitas dan anggaran, pelayanan dapat tetap optimal memanfaatkan kecanggihan teknologi dan ketersediaan sarana yang ada.*

Kata kunci: *Pelayanan, Aparat Pemerintah, Desa Margasari.*

1. LATAR BELAKANG

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa. Pemerintah desa merupakan salah satu unsur penyelenggara pemerintahan yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah desa yang terpenting adalah bagaimana pemerintah desa

mampu meningkatkan kesejahteraan rakyatnya, mampu memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa serta mampu meningkatkan daya saing desanya. Pelayanan publik pada intinya terkait *good governance* dalam pemenuhan kebutuhan hak - hak masyarakat yang berhubungan dengan kesejahteraan (Dali et.al, 2024). Keterbatasan akses pelayanan umum, dapat menjadi hambatan serius bagi banyak orang. Permasalahan keterbatasan akses pelayanan umum sangat relevan dengan Pendidikan Kewarganegaraan (PKn).

PKn memegang peran penting dalam membentuk pemahaman tentang hak dan kewajiban warga negara serta prinsip - prinsip demokrasi dan keadilan sosial. Keterbatasan akses pelayanan umum dapat menghambat individu dalam memahami dan mengakses hak - hak mereka sebagai masyarakat, termasuk hak atas pendidikan, kesehatan, dan layanan publik lainnya yang mendasar. Layanan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan mendasar masyarakat dalam memperoleh legalitas dan pengakuan hukum sebagai warga negara

2. KAJIAN TEORITIS

Pemerintah desa memiliki peran yang sangat penting dalam pemerintahan Indonesia. Dengan jumlah desa yang mencapai lebih dari 75 ribu di seluruh Indonesia, pemimpin di tingkat desa menjadi ujung tombak dalam menciptakan kemajuan di wilayah tersebut. Pemerintahan desa juga berperan dalam menjaga keamanan, perdamaian, dan ketertiban di lingkungan desa. Peran penting dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik yang efektif di tingkat lokal yaitu memiliki Pelayanan Administrasi Kependudukan di tingkat Desa. Pemerintah desa merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam mengatur dan memimpin seluruh urusan pemerintahan di tingkat desa atau kelurahan. (Menurut Nurasa et.al, 2024) peran ialah suatu kedudukan yang diungkapkan oleh seseorang kepada masyarakat luas dimana seseorang tersebut mengungkapkan fungsi awal di kedudukan tersebut dimana posisi tersebut masih berstruktur sosial. Terdapat dua paham yang digunakan dalam mengartikan peran ini yaitu paham strukturisasi dan interaksi. (Menurut Reski, 2019) Kepala Desa adalah wakil rakyat yang dipilih oleh masyarakat untuk memimpin serta mengatur masyarakatnya. Menurut Wahyudi (2019: 372) Kepala Desa adalah seorang pemimpin yang ditunjukkan oleh masyarakat sebagai seseorang yang dijadikan sebagai penentu keberhasilan maupun kegagalan dalam pemerintahan. Kepala Desa mengarahkan masyarakat untuk kehidupan yang lebih baik melalui pemberdayaan masyarakat yang dilakukan melalui program - program serta aparat yang dilakukan oleh kepala desa.

Implementasi Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa adalah isu yang menarik berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintahan Desa, yang saat ini tidak sesuai dengan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan daerah di mana Desa menjadi bagian yang sering diabaikan sebagai unsur perangkat pemerintah daerah. Kesenjangan pelaksanaan pemerintahan daerah, khususnya Pemerintahan Desa dalam menjalankan urusan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, yang saat ini mengalami berbagai ketimpangan dalam kewenangan yang dijalankan, yang menjadi kewenangannya belum berjalan sebagaimana yang diharapkan, sehingga antara kewenangan Pemerintah Kecamatan, Kelurahan dan Desa, sehingga perlu ada tinjauan aturan hukum pemerintahan yang jelas di dalam memberikan batasan tentang Peraturan Pemerintah mengenai tugas pokok dan fungsi Kepala Desa dalam menjalankan pemerintahannya untuk menunjang pelaksanaan otonomi daerah.

Dikutip dari buku Hukum Kewarganegaraan Republik Indonesia karya Isharyanto (2015) berikut adalah beberapa contoh bagaimana peran pemerintah desa dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, yaitu, Menghormati Hukum dan Peraturan, Bela Negara, tidak hanya terbatas pada tugas militer yang dapat dilakukan bela negara dengan cara menjaga nama baik bangsa di mata dunia dan ikut serta dalam pembangunan. Gotong Royong, saling membantu dalam kegiatan sosial atau hal lain yang merupakan nilai luhur bangsa harus terus dilestarikan. Tujuan Peran Pemerintah Desa Sebagai aparat pemerintah desa berkewajiban dan harus dapat bertanggungjawab untuk berkontribusi pada kebijakan publik bersama. Hal ini, meliputi dukungan terhadap kebijakan sosial dan peraturan yang menitikberatkan terhadap kesetaraan, keadilan, dan kemakmuran bagi semua anggota masyarakat. Hakikat Peran Pemerintah Desa dan landasan pemikiran dalam pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Selain itu, terdapat Keputusan KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk memastikan bahwa peraturan perundang - undangan dihormati (Tom Gerry, 2022). Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan subjek sistem dari penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya sendiri. Pemerintah desa sebagai unit lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat diharapkan mampu menjalankan roda pemerintahan desa dengan sungguh - sungguh dan mampu mengubah taraf hidup masyarakat ke arah yang lebih sejahtera, adil, tentram, aman, dan damai. Penyelenggaraan pemerintahan desa tidak terpisahkan dari

penyelenggaraan otonomi daerah dan pemerintahan desa merupakan unit terdepan (ujung tombak) dalam pelayanan kepada masyarakat menjadi tonggak strategis untuk keberhasilan semua program. Oleh karena itu, upaya untuk memperkuat desa merupakan langkah mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan otonomi daerah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pemerintah Desa Margasari. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian tersebut, bermaksud untuk memahami fenomena tentang yang dialami objek penelitian secara holistik yang selanjutnya dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang ilmiah. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskripsi kualitatif. Jenis penelitian yang akan peneliti pilih yaitu jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan untuk mengetahui dan mendapatkan hasil data penelitian di lokasi penelitian yaitu di Kantor Desa Margasari, Kecamatan Puloampel. Laporan penelitian berisi kutipan - kutipan data untuk memberi paparan penyajian laporan. Data tersebut berdasarkan hasil wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, memo, dan juga dokumen resmi yang lain. Dalam penelitian kualitatif, data yang dihasilkan merupakan data deskriptif tentang orang yang diteliti melalui tulisan atau kata - kata yang diucapkan dan perilaku yang dapat diamati. Metode deskriptif ini dipilih untuk dapat menggambarkan objek penelitian yaitu Peran Pemerintah Desa Margasari Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsi segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan pemerintah desa di kantor desa dan faktor-faktor yang dapat meningkatkan keaktifan dalam kegiatan peningkatan pelayanan administrasi di kantor desa. Dalam penelitian ini, yang akan diamati adalah aparat pemerintah desa dengan berbagai karakteristiknya. Subjek dalam penelitian ini adalah peran pemerintah desa. Adapun subjek yang dijadikan sumber informan adalah aparat pemerintah desa, tokoh masyarakat, masyarakat lokal. Objek dalam penelitian ini adalah kegiatan peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan faktor yang mempengaruhi keaktifan peserta didik dalam kegiatan pembelajaran di. Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah aparat pemerintah desa, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil Observasi, wawancara, dan foto kegiatan pembelajaran. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari buku atau telaah gambar dan sumber referensi lain yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti.

Secara ilmiah menurut Sugiyono (2022) metode penelitian mempunyai arti sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengidentifikasi masalah. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial (Creswell, 2015).

Jenis penelitian yang akan peneliti pilih yaitu jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan untuk mengetahui dan mendapatkan hasil data penelitian di lokasi penelitian yaitu di Kantor Desa Margasari, Kecamatan Puloampel. Laporan penelitian berisi kutipan - kutipan data untuk memberi paparan penyajian laporan. Data tersebut berdasarkan hasil wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, memo, dan juga dokumen resmi yang lain. Dalam penelitian kualitatif, data yang dihasilkan merupakan data deskriptif tentang orang yang diteliti melalui tulisan atau kata - kata yang diucapkan dan perilaku yang dapat diamati. Metode deskriptif ini dipilih untuk dapat menggambarkan objek penelitian yaitu Peran Pemerintah Desa Margasari Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Menurut Sugiyono (2022:298) unit analisis merupakan suatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang diteliti, seperti benda, individu, organisasi, dan sebagainya. Sedangkan untuk unit pengamatan merupakan suatu satuan yang akan menjadi sumber data dan di himpun. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penelitian ini di dalam hal unit analisisnya adalah Kantor Desa Margasari dan untuk unit pengamatan penelitian ini adalah Sekretaris Desa, Tokoh Masyarakat, dan Masyarakat lokal. Pada suatu penelitian, menentukan suatu unit analisis sangat diperlukan. Maka dari itu, yang menjadi unit analisis pada penelitian ini adalah terkait Peran Pemerintah Desa Margasari Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kompetensi di Bidang Administrasi

a. Sosialisasi Peningkatan Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti dapatkan dari observasi, peneliti mengamati terkait bagaimana sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi agar

berjalan sesuai prosedur dan terstruktur yakni dengan aparat desa memberikan pelayanan administrasi yang maksimal. Terdapat program sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa untuk meningkatkan pemahaman aparat pemerintah desa mengenai sistem pelayanan administrasi kependudukan dan pelatihan SDM aparatur desa dalam menerapkan sistem pelayanan digital. Strategi ini memungkinkan aparat pemerintah desa untuk mampu dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan diharapkan masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan administrasi yang dilakukan aparat pemerintah desa

b. Pelatihan Keterampilan SDM Aparatur Desa

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan keterampilan SDM aparatur desa yang dilaksanakan oleh pemerintah desa bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparat pemerintah desa mengenai sistem pelayanan administrasi kependudukan dalam menerapkan sistem pelayanan online. Pelatihan keterampilan SDM aparatur desa ini untuk dapat meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang optimal dan diharapkan masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja pelayanan administrasi yang dilakukan aparat desa. kesimpulan bahwa dalam pelatihan keterampilan yang dapat mengembangkan keterampilan pelayanan Jadi, dapat disimpulkan bahwa aparat desa diajak secara aktif dalam pelatihan keterampilan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2. Hambatan dan Tantangan yang Dihadapi Pemerintah Desa Margasari dalam Menerapkan Keterampilan Pelayanan Administrasi

a. Kurangnya Infrastruktur Teknologi Aparat Desa

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa terus meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi dalam memberikan proses pelayanan yang terbaik dalam pengurusan administrasi secara online. Jadi, dapat disimpulkan bahwa aparat desa belum sepenuhnya mampu dalam pengurusan administrasi secara online dan melakukan pelatihan keterampilan secara rutin diharapkan aparat pemerintah desa dapat mengembangkan keterampilan pengurusan pelayanan administrasi secara optimal. Dengan adanya ketersediaan sarana infrastruktur teknologi yang dimiliki aparat desa dapat membantu proses pengurusan pelayanan administrasi. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak hanya berperan sebagai evaluasi, tetapi juga sebagai sarana pengembangan kualitas kompetensi sdm aparat desa dalam pelayanan administrasi secara berkelanjutan.

b. Kurangnya Pelatihan Keterampilan Aparat Desa

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya pelatihan keterampilan SDM aparatur desa merupakan hambatan yang dimiliki pemerintah desa yang dapat mengakibatkan pelayanan administrasi tidak berjalan dengan optimal. Untuk meningkatkan pemahaman aparat pemerintah desa mengenai sistem pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan pelatihan SDM aparatur desa dalam menerapkan sistem pelayanan administrasi secara online. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan administrasi aparat desa harus lebih meningkatkan keterampilan individu untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Proses peningkatan pelatihan keterampilan aparat desa ini dapat membantu untuk memperdalam pemahaman, mewujudkan interaksi sosial serta mengembangkan keterampilan pelayanan administrasi secara online. Dengan demikian, tidak hanya berperan sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai sarana pengembangan kualitas aparat desa secara individu dan menyeluruh.

3. Peluang dan Potensi yang dihadapi Pemerintah Desa Margasari dalam Pelayanan Desa Secara Keseluruhan

a. Penguatan Prosedur Pelayanan dan Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat desa memberikan penguatan prosedur pelayanan dan fasilitas kepada masyarakat. Penguatan prosedur pelayanan dan fasilitas untuk peningkatan pelayanan administrasi kependudukan merupakan peluang yang dimiliki pemerintah desa yang dapat meningkatkan kualitas prosedur pelayanan administrasi agar berjalan optimal. Untuk meningkatkan pemahaman aparat pemerintah desa mengenai sistem pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan penguatan prosedur pelayanan dan fasilitas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dalam penguatan prosedur pelayanan dan fasilitas dapat mengembangkan keterampilan prosedur pelayanan pemerintah desa, dimana pemerintah desa terlebih dahulu menerangkan terkait prosedur pelayanan yang terdapat dalam website pelayanan administrasi.

b. Penerapan Aplikasi Administrasi Berbasis Online Atau Website

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti dapatkan dari observasi, peneliti mengamati terkait bagaimana penerapan aplikasi administrasi berbasis online atau website yang dilakukan aparat desa kepada masyarakat untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yakni aparat desa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan website dalam pelayanan administrasi secara keseluruhan aparat desa diajak secara aktif dalam

pengurusan administrasi secara online. Adapun, dalam pemanfaatan digitalisasi memiliki manfaat yang baik bagi pemerintah desa maupun masyarakat. Pada proses pengurusan administrasi secara online, aparat desa diberikan kesempatan untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Penerapan pelayanan administrasi secara online ini untuk memberikan pengalaman bagi aparat desa dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi melalui website.

Bahwa, melalui strategi pelatihan keterampilan aparatur desa dalam pelayanan administrasi, aparat pemerintah desa dilatih untuk menjadi aparat pemerintah desa yang cerdas dan tanggap akan memahami prosedur dari sistem administrasi kependudukan terhadap peningkatan pelayanan administrasi kepada masyarakat sehingga data administrasi pribadi masyarakat dapat dipahami sebagai hak bukan sebagai hal yang dapat disebarluaskan atau diambil alih oleh orang lain. Proses ini memberikan kesempatan bagi aparat desa untuk berkembang. Selain itu, program ini juga berfungsi untuk membangun, dimana aparat desa didorong untuk ikut serta dalam meningkatkan Pelatihan Keterampilan SDM Aparatur Desa.

PEMBAHASAN

1. Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kompetensi di Bidang Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil temuan yang peneliti dapatkan bahwa dalam pelaksanaan Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kemampuan Kompetensi bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kompetensi aparat desa dalam bidang administrasi untuk pelayanan kepada khalayak masyarakat. Selain itu, dalam pelaksanaan pelatihan keterampilan SDM aparatur desa yang diharapkan aparatur desa memahami dalam pembuatan dokumen-dokumen atau persuratan administrasi yang akan digunakan oleh masyarakat. Pelayanan administrasi yang dilakukan tidak lepas dari strategi Pemerintah Desa melalui pelaksanaan program sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi dan pelatihan keterampilan SDM aparatur desa ini dapat berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Penyampaian dalam pokok - pokok permasalahan yang disampaikan oleh Pemerintah Desa dalam sosialisasi tersebut yaitu Pemerintah desa memiliki peran penting untuk meningkatkan kompetensi administrasi bagi aparat desa maupun masyarakat.

Selain itu, strategi pemerintah desa yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan sistem informasi via digital desa untuk meningkatkan pelayanan desa agar lebih cepat, yang secara tidak langsung bergantung kepada pelayanan offline. Peningkatan pelayanan administrasi adalah serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat (Pasaribu & Briando, 2019).

Peningkatan pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat oleh aparat desa merupakan hak setiap warga negara dan pemerintah desa wajib memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat luas. Pemerintah Desa harus melakukan berbagai macam upaya untuk memberikan kepuasan dalam melayani pengurusan administrasi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, membuat pelanggan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, layanan publik dapat berisi hal - hal yang secara substansial berbeda dari yang disediakan oleh sektor swasta (Bisri & Asmoro, 2019).

Dalam proses pelayanan administrasi agar menjadi lebih baik, maka aparat pemerintah desa harus lebih meningkatkan citra dan reputasi yang lebih baik sebagai lembaga pemerintahan yang bertugas mengelola dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan di wilayah tingkat desa untuk memberikan pelayanan 92 administrasi yang berkualitas. Dalam konteks pelayanan publik, peningkatan pelayanan administrasi Pemerintah Desa Margasari mempunyai strategi Pemerintah Desa dalam meningkatkan kompetensi di bidang administrasi untuk memberikan kualitas yang baik dalam melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Pelatihan, pembinaan, dan peningkatan kualitas SDM aparat desa harus menjadi prioritas untuk mengembangkan keterampilan dalam memberikan pelayanan administrasi. Menekankan bahwa pentingnya keberlanjutan dalam semua aspek pengelolaan administrasi publik, termasuk dalam pengelolaan sumberdaya dan kebijakan yang ramah lingkungan. Pemerintah Desa harus memiliki perencanaan terhadap pelaksanaan sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi dan pelatihan keterampilan SDM aparatur desa. Dengan demikian, Pemerintah Desa dapat mengatur kebijakan terkait dengan etos kerja yang baik dan dapat diartikan sebagai suatu usaha pengembangan yang memposisikan aparat desa sebagai objek utama. Adapun penguatan kapasitas aparat desa membawa banyak manfaat.

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, tuntutan terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan publik menjadi semakin tinggi. Hal ini tidak terkecuali bagi desa - desa di berbagai wilayah, di mana pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu kunci penting dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Namun, realita yang ada menunjukkan bahwa banyak desa masih menghadapi sejumlah tantangan signifikan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakatnya.

2. Hambatan dan Tantangan yang dihadapi Pemerintah Desa Margasari dalam Menerapkan Keterampilan Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Aparat Pemerintah Desa Margasari memiliki hambatan dan tantangan dalam menerapkan keterampilan pelayanan administrasi,

termasuk pelaksanaan yang melibatkan aparat desa dalam Pelaksanaan Sosialisasi oleh Pemerintah Desa kepada aparat desa. Untuk mendukung aparat desa yang belum memahami mengenai pembuatan dokumen - dokumen administrasi. Maka dari itu, aparat desa berupaya meningkatkan pelayanan publik dalam pengurusan dokumen pribadi masyarakat secara maksimal. Kurangnya pelatihan dan pengembangan aparat desa dalam menerapkan pelayanan administrasi kependudukan merupakan permasalahan yang disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satu tantangan yang sering dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat adalah SDM aparatur desa yang kurang memadai, kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan, keterbatasan anggaran, serta juga masalah teknis seperti infrastruktur teknologi yang tidak memadai.

Teknologi digital seperti aplikasi berbasis *web*, *platform mobile*, serta sistem informasi manajemen pelayanan publik, memungkinkan interaksi yang lebih langsung antara pemerintah dan masyarakat, meminimalisir birokrasi, dan mengurangi potensi maladministrasi (McLeod, 2024). Masyarakat tidak mengetahui sistem pelayanan *online*, Informasi yang diberikan oleh Pemerintah Desa mengenai pelayanan pengaduan, saran dan masukan yang dilakukan melalui sosial media dirasa masih kurang efektif, tidak adanya informasi mengenai pelayanan pengaduan, saran dan masukan kepada pemerintah desa di kantor desa.

Hal ini menjadi salah satu penyebab ketidaktahuan masyarakat mengenai informasi terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan. mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Margasari bahwa masih terdapat beberapa yang perlu diperbaiki. Indikator perilaku pelaksana dinilai kurang baik oleh sebagian masyarakat, menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan dari petugas layanan. Banyak tantangan bagi pemerintah dalam rangka membangun kapasitas layanan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan terhadap kebutuhan masyarakat (Hayat, 2017). Adapun, untuk peningkatan perhatian terhadap *soft skill* aparat desa diharapkan dapat memastikan semua mampu memberikan pelayanan administrasi yang lebih baik.

Keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di daerah - daerah yang memiliki akses internet rendah, menjadi salah satu hambatan signifikan (Farhan, 2023). Penataan ulang sarana untuk mengisi saran, seperti penempatan kotak saran di lokasi yang lebih strategis dan jelas, serta meningkatkan promosi tentang pentingnya memberikan masukan dari masyarakat akan memastikan *feedback* yang lebih efektif dan keterlibatan masyarakat dalam peningkatan layanan. Selain itu, investasi lebih besar dalam infrastruktur teknologi, terutama dalam meningkatkan kecepatan jaringan dan keamanan data, sangat diperlukan. Contoh nyata inovasi ini adalah penggunaan aplikasi layanan perizinan online, sistem administrasi kependudukan

berbasis digital, serta platform pengaduan masyarakat yang memungkinkan interaksi langsung antara masyarakat dan pemerintah (Ambarwati et. al, 2021).

3. Peluang dan Potensi yang dihadapi Pemerintah Desa Margasari dalam Pelayanan Desa secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan bahwa adanya berbagai macam peluang dan potensi dalam pelayanan desa mengenai Peluang dan Potensi Pemerintah Desa Margasari tersebut, selanjutnya pemahaman mengenai persoalan dari peluang dan potensi Pemerintah Desa Margasari. Didapatkan hasil bahwa dalam meningkatkan sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi dan program pelayanan administrasi. Program Kerja yang dilaksanakan tersebut menunjukkan pendekatan yang sistematis dan terstruktur. Proses untuk melihat peluang dan potensi tersebut dilakukan melalui beberapa metode, termasuk observasi kegiatan pelayanan administrasi, seperti program sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi dan program pelayanan administrasi. Saifunnaki selaku Sekretaris Desa, menjelaskan bahwa setiap kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat, termasuk sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi dan pelatihan keterampilan SDM aparatur desa, terdapat adanya peluang dan potensi Pemerintah Desa Margasari dalam pelayanan desa secara keseluruhan. Program ini penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang dilaksanakan di Desa Margasari berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Melalui evaluasi bulanan, Pemerintah Desa dapat melihat bagaimana kegiatan ini berdampak pada rasa percaya diri dan kemampuan aparat desa. Selain daripada Program sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, terdapat juga Program pelatihan keterampilan SDM aparatur desa yang memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Desa Margasari. Kegiatan ini bertujuan mendorong aparat desa untuk berkolaborasi dan berbagi informasi, dan memberikan dukungan bagi yang membutuhkan bantuan Peningkatan kapasitas perangkat desa Pemerintah Desa Margasari sebagai pelayan masyarakat. Sebagaimana definisi pelayan publik (Fitrayadi et. al, 2022) yakni “macam - macam kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak warganegara untuk mendapatkan sesuatu baik jasa, barang, maupun administrasi”. Dijelaskan juga bahwa Program pelayanan administrasi dan hal ini mengartikan bahwa, Pemerintah Desa Margasari sebagai representatif dari pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Strategi yang digunakan oleh Pemerintah Desa Margasari menunjukkan peran yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan tetapi belum sepenuhnya optimal. Dalam pelaksanaan strategi yang dilakukan, Pemerintah Desa Margasari juga tidak hanya bertindak sebagai pelaksana kebijakan tetapi juga sebagai fasilitator dan motivator untuk menciptakan peningkatan pelayanan administrasi yang mendukung. Program-program yang dilaksanakan adalah seperti sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi dan pelatihan keterampilan SDM aparatur desa. Hambatan dan Tantangan yang terjadi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat diketahui bahwa hambatan yang terjadi terbagi menjadi dua sesuai dengan Indikator dalam Rumusan Masalah yang peneliti cantumkan. Pertama, hambatan yang terjadi adalah Kurangnya Infrastruktur Teknologi Aparat Desa dimana faktor ini, Pemerintahan Desa Margasari masih memiliki kendala dalam ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi kendala utama yang dihadapi seperti proses administrasi yang masih dilakukan secara manual karena teknologi yang belum mendukung.

Kedua, hambatan yang terjadi adalah Kurangnya Pelatihan Aparat Desa dimana faktor ini, Pemerintahan Desa Margasari masih memiliki kendala dalam memberikan pemahaman mengenai Prosedur Administrasi yang dihadapi seperti proses administrasi yang masih dilakukan secara manual karena teknologi yang belum mendukung. Adapun Tantangan yang terjadi berasal dari faktor eksternal yakni akses internet yang terbatas membuat Pelayanan Administrasi secara *Online* belum optimal dilaksanakan dengan baik sehingga masyarakat yang merasa bahwa akan dimudahkan cukup kecewa dengan keterbatasan yang ada. Solusi Pemerintah Desa dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi adalah dengan memberikan Sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi dan Pelatihan keterampilan SDM aparatur desa agar dapat meningkatkan kualitas SDM-nya.

Peluang dan Potensi dalam sosialisasi peningkatan pelayanan administrasi dan pelatihan keterampilan SDM aparatur desa menunjukkan peluang bahwa Pemerintah Desa Margasari terus berupaya dalam melaksanakan sosialisasi peningkatan dan pelatihan keterampilan aparat desa secara rutin dan berkelanjutan agar dapat memahami Prosedur Administrasi dan Digitalisasi yang perlahan akan diterapkan. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya difokuskan pada satu desa, yaitu Desa Margasari, sehingga generalisasi temuan ke wilayah lain memerlukan kehati-hatian. Kedua, data yang diperoleh sangat bergantung pada keterbukaan informan dan kondisi sosial yang sedang berlangsung, sehingga memungkinkan adanya bias dalam pengumpulan data. Ketiga, keterbatasan waktu dan sumber daya mengakibatkan tidak semua aspek pelayanan administrasi kependudukan

dapat diungkap secara menyeluruh, khususnya pada perbandingan antara pelayanan konvensional dan digital. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk melibatkan lebih banyak desa dan pendekatan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih luas dan mendalam.

DAFTAR REFERENSI

- Ambarwati, D., Farida, I., & Sari, Y. R. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, 8(1), 1–23.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Dali, S. R., Sulila, I., & Abdussamad, J. (2024). Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo. *Journal Education and Government Wiyata*, 2(4), 447–457.
- Farhan, M. (2023). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. *Jurnal Innovative: Journal of Social Science Research*, 6(1), 15–27
- Fitrayadi, D., & Rachmawati, R. (2022). Analisis standar pelayanan publik pada kantor camat Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 4(2), 11–24.
- McLeod, S. (2024). Audit trail in qualitative research. *ResearchGate*.
- Nurasa, A., Priatna, T., Jahari, J., & Arifin, B. S. (2024). Dependability and Confirmability in Qualitative Research. *Advances in Social Humanities Research*, 2(12), 1338–1345.
- Pasaribu, P. Y., & Briando, B. (2019). Pelayanan publik keimigrasian berbasis HAM sebagai perwujudan tata nilai 'PASTI' Kemenkumham. *Jurnal HAM*, 10(1), 39–56.
- Reski, A., & Fakhri, M. (2019). Efektivitas program pelayanan online kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Tom, G. (2022). Analisis kinerja dalam pelayanan publik di distrik Kaimana. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1), 1–12.
- Wahyudi, (2019). Kepala desa sebagai penentu keberhasilan maupun kegagalan dalam pemerintahan. *Jurnal Birokrasi*.
- Creswell. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta
- Hayat, M. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Isharyanto. (2015). *Hukum Kewarganegaraan Republik Indonesia: Dinamika Pengaturan Status Hukum Kewarganegaraan dalam Perspektif Perundang- Undangan*. Yogyakarta: CV. Absolute Media
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495.