

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DESA LAE PINANG
KABUPATEN DAIRI**

SKRIPSI

OLEH :

LESRO MATUA SIHOMBING

188520151



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/1/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DESA LAE PINANG
KABUPATEN DAIRI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

OLEH:

LESRO MATUA SIHOMBING

188520151

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/1/23

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan
Publik Di Desa Lae Pinang Kabupaten Dairi

Nama Mahasiswa : Lesro Matua Sihombing

NPM : 18520151

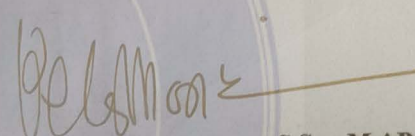
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing


Agung Suharyanto, S.Sn., M.Si

Pembimbing I



Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Pembimbing II




Endang Muliati Juliana Hasibuan, M.Si

Dekan FISIP UMA


Khairunnisa Lubis, S.Sos, M.I. Pol

Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus: 12 September 2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditemukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, September 2022



Lesro Matua Sihombing

188520170

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lesro Matua Sihombing
Npm : 188520151
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Peranan Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Lae Pinang Kabupaten Dairi. Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, September 2022



Lesro Matua Sihombing
18520151

ABSRTAK

Penelitian ini dilatar belakangi pada undang- undang No 6 Tahun 2014 tentang desa diharapkan mampu memberikan perubahan-perubahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa, Tolak ukur keberhasilan pemerintah desa sangat bergantung pada administrasi desa. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Peranan Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi serta Untuk mendeskripsikan faktor penghambat Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian secara kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa dengan menggunakan indikator peranan dari teori dari Suhardono(2016) yaitu sebagai fasilitator, mobilisator, dan regulator sudah berjalan dengan baik dan sudah berpedoman terhadap tiga indikator yang ada, dan pemerintahan desa Lae Pinang sudah melakukan perannya. Kemudian untuk faktor penghambat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat di Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi yaitu masih kurang memadainya fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan Publik seperti kurangnya komputer, printer yang menyebabkan waktu dalam menyelesaikan urusan secara administratif membutuhkan waktu yang lama, kemudian ditambahkan dengan kurangnya pengetahuan aparaturnya tentang penggunaan teknologi yang ada.

Kata Kunci : Peranan, Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik

ABSTRACT

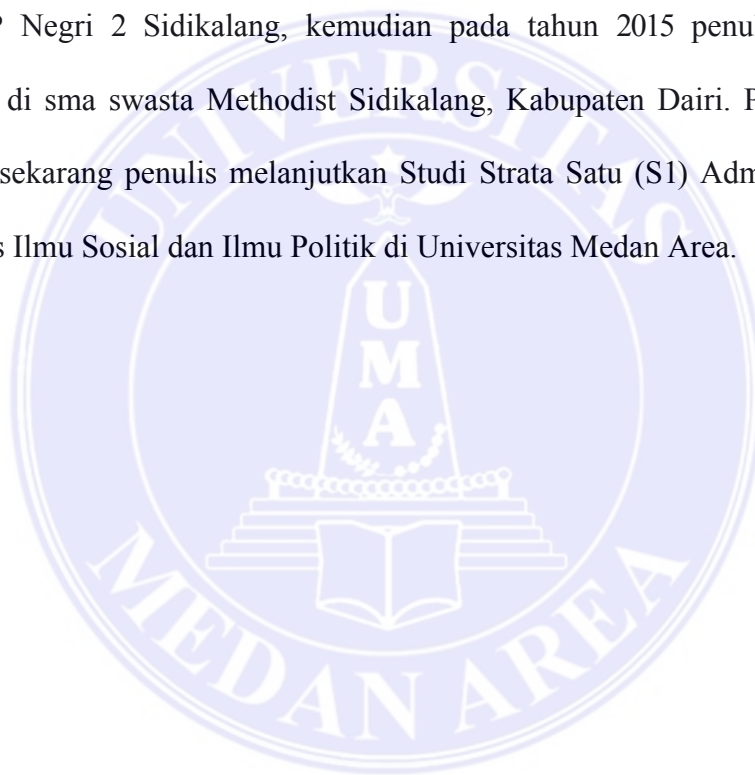
This research is based on Law No. 6 of 2014 concerning Villages, which is expected to be able to provide changes in improving the quality of community services and improving the welfare of rural communities. The benchmark for the success of the village government is very dependent on village administration. Researchers conducted research in Lae Pinang village, Dairi district. The purpose of this research is to describe and analyze the role of the village government in providing administrative services to the community in Lae Pinang Village, Dairi Regency and to describe the inhibiting factors for the village government in providing administrative services to the community in Lae Pinang Village, Dairi Regency. The research method used is descriptive qualitative research method, administrative services in Lae Pinang village have been carried out optimally. The results show that by using the role indicators from Suhardono's theory, namely as a facilitator, mobilizer, and regulator, it has been going well and has based on the three existing indicators, and the Lae Pinang village government has carried out its role to the maximum and then for the inhibiting factors for the village government in providing administrative services to the community in Lae Pinang Village, Dairi Regency, namely the lack of adequate supporting facilities in providing administrative services such as the lack of computers, printers, which cause time in completing administrative affairs to take a long time, then added to the lack of knowledge of the apparatus about the use of existing technology.

Keywords: Role, Village Government, Administrative Services

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Lesro Matua Sihombing, anak dari Bapak Wisker Sihombing dan Ibu Remince Lumban Gaol. Lahir di Desa Lae Pinang pada 26 Desember 2000. Penulis merupakan anak ke 6 dari 6 bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 030286 Parsaoran Kabupaten Dairi pada tahun 2006, selanjutnya pada tahun 2012 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 2 Sidikalang, kemudian pada tahun 2015 penulis melanjutkan sekolah di sma swasta Methodist Sidikalang, Kabupaten Dairi. Pada tahun 2018 samapi sekarang penulis melanjutkan Studi Strata Satu (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

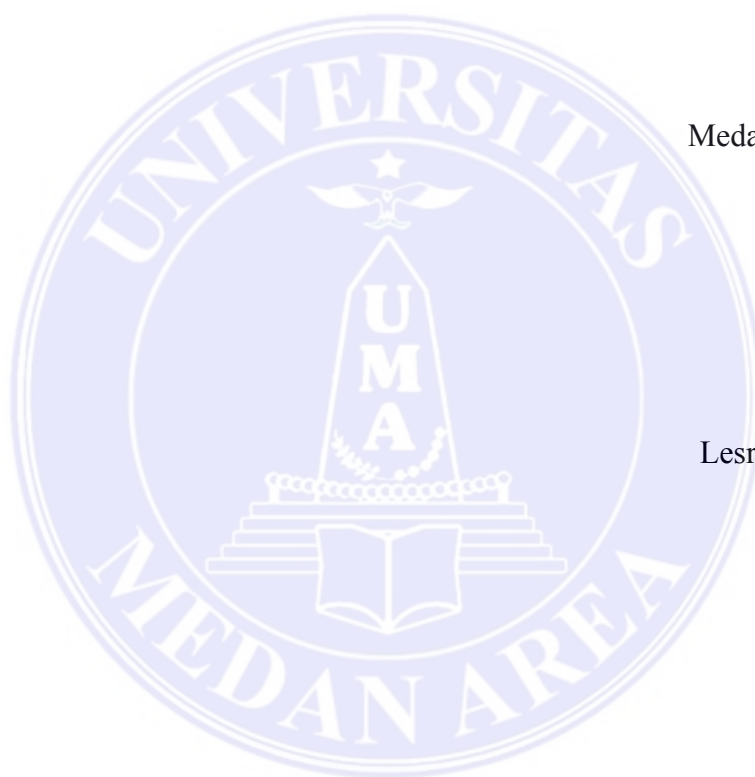
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peranan Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Kepada Masyarakat Desa Lae Pinang”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik (S-1) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak, terutama Kepada kedua orang tua kandung penulis Ayahanda dan Ibunda atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini baik memberikan materil maupun moril.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orangtua penulis yaitu Bapak Wiskar Sihombing dan Ibu Remince Lumbangaol atas doa, bimbingan dukungan moril dan materil, nasihat, motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof.Dr.Dadan Ramdan,M.Eng,M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku Ka. Prodi Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

5. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dan selalu meberikan waktu dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dan selalu meberikan waktu dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP., MPA., selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
9. Bapak Aladin Sinaga selaku Kepala Desa Lae Pinang Kabupaten Dairi, yang telahh memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.
10. Kepada saudara kandung saya kakak aen,kakak sei,kakak rani,kakak rela, yang selalu mendukung saya baik secara moral dan biaya ya,terimakasih telah memantau saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Sahabat-sahabat ambis ku Dwiky dan Sudirman yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat saat pembuatan skripsi ini
12. Sahabat Keluh kesah saya Clarita Sianiapar
13. Terkhusus kepada saudara saya Royana Sihombing yang selalu ada disamping saya,selalu mengerti saya dan terimakasih atas suntikan dana yang di berikan hingga skirpsi ini dapat saya selesaikan
14. Teman-teman mahasiswa Jurusan Administrasi Publik stambuk 2018, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran/kritik yang bersifat positif demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat baik pendidikan dan masyarakat, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.



Medan , 27 Juli 2022

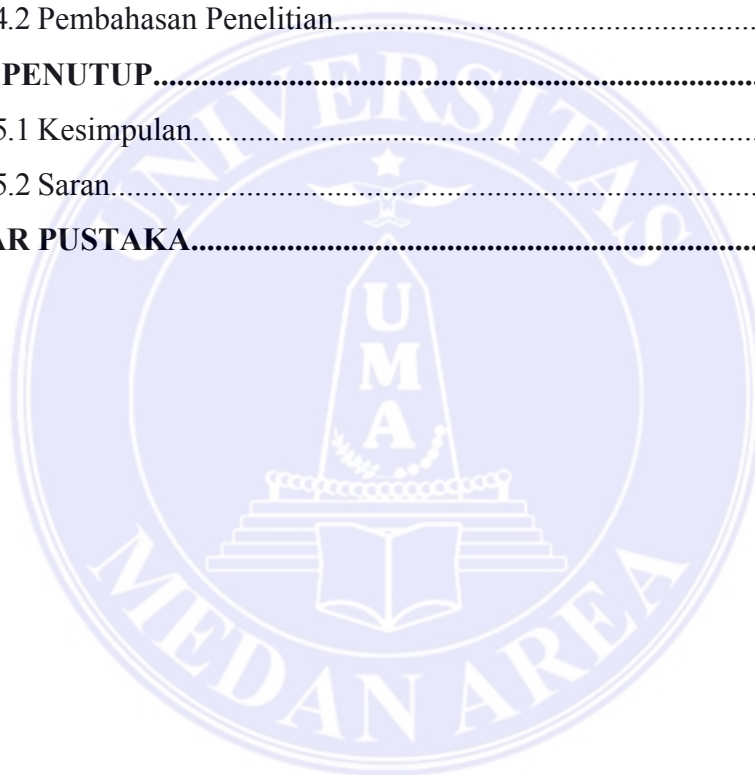
Lesro M Sihombing
(188520151)

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Peran.....	6
2.2 Pengertian Pemerintah Desa.....	9
2.2.1 Pengertian Pemerintah.....	9
2.2.2 Pengertian Desa.....	9
2.2.3 Pengertian Pemerintah Desa.....	10
2.2.4 Peranan Pemerintah Desa.....	11
2.3 Pelayanan Publik.....	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.3.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	14
2.3.4 Asas-asas Pelayanan Publik.....	15
2.4 Pengertian Administrasi.....	17
2.5 Pengertian Masyarakat.....	17
2.6 Penelitian Relevan.....	18

2.7 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Lokasi Waktu Penelitian.....	24
3.3 Informan Penelitian.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.2 Pembahasan Penelitian.....	47
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Waktu penelitian	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kepala Desa.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Wawancara	67
Lampiran 2. Data Informan	68
Lampiran 3. Dokumentasi	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintah yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik birokrasi dilingkungan pemerintahan, swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau pun kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur atas kinerja yang dilakukan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan yang dapat secara langsung oleh masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahan melalui kualitas pelayanan yang diberikaan kepada setiap perorangan ataupun kelompok, diamana pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangakat citra positif pemerintah dimata masyarakatnya (Ibrahim, 2020:22).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum mampu memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari keluhan masyarakat yang

disampaikan melalui media massa yang membuat citra aparatur pemerintahan yang kurang baik. Banyaknya kelemahan yang ditemukan pada Kantor Kepala Desa Lae Pinang seperti kurangnya sumber daya manusia aparatur pemerintahan desa, kurang etika dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan masih kurang memedainya prasarana pendukung dalam menjalankan sistem pemerintah desa seperti penggunaan laptop yang masih minim.

Undang-undang no 6 tahun 2014 tentang desa mulai disahkan pada tanggal 15 januari 2014. Peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan mampu memberikan perubahan-perubahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Tolak ukur keberhasilan pemerintah desa sangat bergantung pada administrasi desa. Administrasi desa dapat berjalan dengan baik apabila kualitas sumberdaya manusianya mendukung, dengan kata lain keberhasilan pemerintah desa dapat dilihat dari administrasi desa (Rika, 2012: 45). Pada Desa Lae Pinang dibutuhkan perubahan signifikan oleh para aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi baik dari segi sumber daya aparatur desa, etika dalam memberikan pelayanan pada masyarakatnya.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat. Salah satunya dalam pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kematian, maupun pembuatan akta jual beli tanah. Dengan demikian pemerintah desa merupakan instansi yang berperan dan bertanggung jawab dalam menyerap segala aspirasi dari

masyarakat setempat. Desa Lae Pinang merupakan salah satu desa di wilayah Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi, Provinsi Sumatra Utara. Dimana pemerintah beserta aparatnya berperan sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintah, serta sebagai pembina dalam ketertiban dan ketentraaman diwilayahnya.

Dari permasalahan tersebut ditinjau dari kondisi sebenarnya pemerintahan Desa Laepinang, Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi sebagai tempat penelitian yang direncanakan, menurut awal penelitian, menunjukkan bahwa pemerintah dan aparat desa belum melaksanakan tugas dengan efektif. Hal ini terlihat dari belum efektifnya dalam pelayanan administrasi dalam pengurusan surat pengantar KTP, Akta Kelahiran, dan lain lain. Kualitas sumberdaya aparatur yang kurang mampu melayani kebutuhan masyarakat dan kekurangan waktu dalam melakukan penyelesaian dan terkesan berpanjangan panjang. Hal tersebut terlihat dari masyarakat di desa Laepinang yang menerima pelayanan administrasi masih merasa kurang puas. Mereka mengatakan bahwa aparatur tidak mengerti menggunakan fasilitas-fasilitas yang dimiliki pemerintah desa Laepinang sebagai contoh penggunaan komputer.

Untuk mengetahui secara jelas tentang permasalahan tersebut di atas, tentu membutuhkan sebuah penelitian yang akurat. Hal ini yang memotivasi peneliti untuk meneliti permasalahan tersebut dengan memilih judul “Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana Peranan Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi?
2. Apa faktor penghambat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Peranan Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Publik di Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi.
2. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Publik di Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik, Manajemen Sumber daya Manusia dan Evaluasi program kerja .

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti

perkuliahan dengan membandingkannya pada fakta di lapangan. Serta menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan pemerintah di desa Lae Pinang.

3. Manfaat Akademis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, mengenai evaluasi program kerja, serta menjadi acuan pada penelitian selanjutnya yang sejenis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Peranan

Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Kedudukan dalam hal ini diharapkan sebagai posisi tertentu di dalam masyarakat yang mungkin tinggi. Sedang-sedang saja atau rendah. Kedudukan adalah suatu wadah yang isinya adalah hak dan kewajiban tertentu. Sedangkan hak dan kewajiban tersebut dapat dikatakan sebagai peran. Oleh karena itu, maka seseorang yang mempunyai kedudukan tertentu dapat dikatakan sebagai pemegang peran (*role occupant*). Suatu hak sebenarnya merupakan wewenang untuk berbuat atau tidak berbuat, sedangkan kewajiban adalah beban atau tugas (Suharimin, 2018: 76)

Menurut Soekanto (2017: 243), peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila hak dan kewajiban telah dilakukan sesuai kedudukan. Menurut Narwako dan Suryanto (2019: 160) mengatakan bahwa peran dapat dilihat dari tindakan seseorang dalam memberi arah dan proses sosialisasi, yang merupakan suatu tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan.

Menurut Rivai (2004: 148), peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu. Peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian yang memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa (Ali, 2000:148)

Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari polapola pergaulan hidup. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuat bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Perilaku seseorang sangat diwarnai oleh banyak faktor, serta persepsinya tentang faktor-faktor tersebut. Persepsi yang dimiliki itu pulalah yang turut menentukan bentuk sifat dan intensitas peranannya dalam kehidupan organisasional. Tidak dapat disangkal pula, bahwa manusia sangat berbeda-beda, seseorang dengan lainnya, baik dalam arti kebutuhannya, bagi kategori umum, maupun dalam niatnya yang kesemuanya tercermin dalam kepribadian masing-masing.

Keanekaragaman kepribadian itulah, justru yang menjadi salah satu tantangan yang paling berat untuk dihadapi oleh setiap pimpinan dan kemampuan menghadapi tantangan itu pulalah salah satu indikator terpenting, bukan saja daripada efektifitas kepemimpinan seseorang akan tetapi juga mengenai ketangguhan organisasi yang dipimpinya. Karena demikian eratnya kaitan antara persepsi seseorang dengan kepribadian dan perilakunya, maka mutlak perlu bagi pimpinan organisasi untuk memahami dan mendalami persepsi bawahannya, baik yang menyangkut peranan bawahan tersebut dalam usaha pencapaian tujuan organisasi maupun mengenai berlangsungnya seluruh proses administrasi dan manajemen dalam organisasi yang bersangkutan. Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka akan dijalankan peranan. Menurut Levison dalam Soekanto (2017: 269) peranan mencakup tiga hal, yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi seseorang dalam suatu masyarakat. Peranan dalam hal ini merupakan suatu peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan
2. Peranan adalah suatu konsep tentang segala sesuatu yang dapat dilaksanakan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi atau lembaga,
3. Peranan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial dalam masyarakat. Perihal fasilitas-fasilitas dalam berperan, lembaga-lembaga kemasyarakatan merupakan bagian dari masyarakat yang yang banyak menyediakan peluang-peluang untuk pelaksanaan peranan.

Setiap peranan memiliki tujuan untuk memiliki hubungan antara individu dengan orang-orang sekitarnya yang memiliki hubungan dengan peranannya tersebut, dan terdapat hubungan yang diatur oleh nilai-nilai sosial yang diterima dan ditaati oleh kedua belah pihak (Znaniacki dalam Soekanto, 2017: 270). Berdasarkan pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa peran adalah suatu sikap dan perilaku yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang memiliki status dan kedudukan tertentu sesuai dengan hak dan kewajibannya. Peran merupakan segala aktivitas yang dilakukan oleh pihak yang terorganisasi di dalam suatu organisasi yang juga melaksanakan fungsinya dalam kehidupan organisasi atau masyarakat. Berdasarkan hal-hal di atas apabila dihubungkan peranan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa adalah tidak hanya sebagai hak dan kewajiban individu, melainkan merupakan tugas dan wewenang yang dimiliki oleh pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa.

2.2. Pengertian Pemerintah Desa

2.2.1 Pengertian Pemerintah

Pemerintah secara etimologist ialah pemerintahan berasal dari kata dasar “Pemerintah” yang berarti menyuruh melakukan sesuatu, aba-aba, komando. Pemerintah dalam bahasa Inggris disebut *goverenmnet* yang berasal dari bahasa Latin: *gubernare*, *greekkybernaan* yang berarti mengemudikan atau mengendalikan (Ibrahim, 2010: 87). Secara umum pemerintah merupakan organisasi, badan, lembaga yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu.

Menurut Sumaryadi (2010: 146), mengemukakan bahwa pemerintah merupakan organisasi yang memiliki:

1. Otoritas memerintah dari sebuah unit politik.
2. Kekuasaan yang memerintah suatu masyarakat politik.
3. Aparatur yang merupakan badan pemerintah yang berfungsi menjalankan kekuasaan.
4. Kekuasaan untuk membuat peraturan perundang-undangan, untuk menangani perselisihan dan membicarakan putusan administrasi dan dengan monopoli atas kekuasaan yang sehat.

2.2.2 Pengertian Desa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, desa adalah satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala desa) atau desa merupakan kelompok rumah luar kota yang merupakan kesatuan desa terbentuk atas prakarsa beberapa kepala keluarga yang sudah bertempat tinggal menetap dengan

memperhatikan asal-usul wilayah dan keadaan bahasa, adat, ekonomi serta sosial budaya orang-orang setempat yang pada akhirnya terbentuklah desa (Anggara, 2016: 109)

Desa menurut Widjaja (2010: 53) dalam bukunya yang berjudul “Otonomi Desa” menyatakan bahwa, desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa.

2.2.3 Pengertian Pemerintah Desa

Pemerintahan diartikan sebagai sekumpulan orang yang mengelola kewenangan, melaksanakan kepemimpinan, dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga tempat mereka bekerja. Menurut Syafi'ie (2019: 48) secara etimologi, pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh, yang berarti didalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan akan keharusan.
- b. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah, yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.
- c. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan, berarti perbuatan, cara, hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Pemerintahan dalam arti luas adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan Negara sendiri, jadi tidak diartikan sebagai Pemerintah yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif. Pemerintahan Desa adalah suatu proses

pemaduan usaha- usaha masyarakat desa yang bersangkutan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 23, ditegaskan bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintahan Desa. Pada Pasal 1 ayat 3 dirumuskan bahwa: Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Jadi pemerintahan Desa merupakan organisasi penyelenggara pemerintahan Desa yang terdiri atas:

- a. Unsur Pimpinan, yaitu kepala Desa
- b. Unsur Pembantu Kepala Desa (Perangkat Desa), yang terdiri atas:
 - 1) Sekretariat desa, yaitu unsur staf atau pelayanan yang diketuai oleh sekretaris desa,
 - 2) Unsur pelaksana teknis, yaitu unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan urusan teknis di lapangan seperti urusan pengairan, keagamaan, dan lain-lain:
 - 3) Unsur kewilayahan, yaitu pembantu kepala desa di wilayah kerjanya seperti kepala dusun.

2.2.4 Peranan Pemerintah Desa

Menurut Suhardono (2016: 38) menyatakan bahwa peran merupakan patokan yang membatasi apa yang mesti dilakukan seseorang dalam menduduki jabatan. Adapun peran pemerintah desa adalah:

1. Fasilitator adalah tindakan pemerintah desa dalam penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung proses pemerintahan dan pembangunan

2. Mobilisator adalah orang yang mengarahkan atau menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan sebuah pembangunan guna untuk kepentingan bersama
3. Regulator adalah menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan (menerbitkan peraturan-peraturan dalam rangka efektivitas dan tata tertib administrasi pembangunan)



2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Menurut Sampara (2011: 36) Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Menurut Pasolong (2011: 135) Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain- lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dengan tujuan pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

Menurut Ganie (2000:13) terdapat 6 unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*)
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) yang menerima berbagai berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Keputusan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standart kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati (Brata, 2003: 147)

Unsur unsur yang mencirikan pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- g. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)(Kasmir, 2006,

2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Septi (2006: 32) Asas-asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yaitu:

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *on etop stop shop* benar-benar ditetapkan
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan
- d. Minimlaisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan

- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan secepat mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah
- h. Minimalisir formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi *providers* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan saksi serta ketentuan ganti rugi
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.4 Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari Bahasa Latin *Administrare* yang memiliki arti membantu atau melayani. Dalam bahasa Inggris perkataan administrasi berasal dari kata *administration*, yang artinya melayani, mengendalikan, atau mengelola suatu organisasi dalam mencapai tujuannya secara intensif (Sagala, 2005: 21):

- a. *Administer* diartikan sebagai pembantu, abdi, kakitangan, Pengajian.
- b. *Adminitratio* diartikan sebagai pemberian bantuan, pemeliharaan, pengobatan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan, pengelolaan.
- c. *Administro* ditujukan sebagai membantu, mengabdikan, memelihara, menguruskan, memimpin, mengarahkan, mengatur.
- d. *Administrator* diartikan sebagai pengurus, pengelola, pemimpin.
- e. Administrasi adalah proses yang umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, pemerintah atau swasta, sipil atau militer, besar atau kecil.
- f. Administrasi sebagai kegiatan kelompok yang melakukan kerjasama guna menyelesaikan tugas bersama

Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan kelompok individu guna mencapai tujuan bersama. Wajong (2016: 82) administrasi meliputi pekerjaan tatausaha yang mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk bahan keterangan bagi pimpinan.

2.5 Pengertian Masyarakat

Pengertian Masyarakat sudah banyak dikemukakan oleh para pakar ilmu kemasyarakatan. Masyarakat adalah jumlah besar orang yang tinggal dalam wilayah yang sama, relatif independen dengan orang di luar wilayah itu, dan

memiliki budaya yang relatif sama.(Adon 2015:17) selain itu ahli lain mendefinisikan masyarakat adalah orang-orang yang berinteraksi dalam sebuah wilayah tertentu dan memiliki budaya bersama.

Macionis (2016:196) Berdasarkan pengertian-pengertian masyarakat yang dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat dikatakan, bahwa masyarakat adalah sekelompok individu yang memiliki kepentingan bersama dan memiliki budaya serta lembaga yang khas masyarakat juga dapat ditemukan sebagai sekelompok orang yang terorganisasi karena memiliki tujuan yang sama.

Smith (2016: 31) mengemukakan, bahwa sebuah masyarakat dapat terdiri dari berbagai jenis manusia yang berbeda, yang memiliki fungsi yang berbeda (*as between different merchantx*) yang terbentuk dan dilihat hanya dari segi fungsi bukan dari rasa suka maupun cinta dan sejenisnya, dan hanya rasa untuk saling menjaga agar tidak saling menyakiti “antara pria yang berbeda, seperti halnya pedagang yang berbeda dari serangkaian utilitasnya tanpa cinta atau kasih sayang jika saja mereka menahan diri untuk tidak melukai satu sama lain”.

Masyarakat menurut Linton (2020:6) adalah

“Sekelompok manusia yang cukup lama hidup dan bekerja sama sehingga dapat terbentuk organisasi yang mengatur setiap individu dalam masyarakat tersebut dan membuat setiap individu dalam masyarakat mengatur diri sendiri dan berpikir tentang sebarai satu kesatuan dengan hutasan tertentu”.

2.6 Penelitian Relevan

1) Erdipa Panjaitan (2018)

Melakukan penelitian yang berjudul “Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Aek Kuo Kabupaten

Labuhan Batu”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas administrasi Didesa Aek Kuo Kaupaten Lauhan Batu sudah menerapkan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty* beserta indikatornya. Namun masih ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, antara lain ketidak nyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan perasarana yang belum lengkap, pegawai belum efektif menggunakan SOP (*Standart Operasional Prosedure*) dalam proses pelayanan, dan masih ada pegawai yang tidak ramah dalam proses pelayanan. Dalam penilitan ini penulis menemukan persamaan yaitu menggunakan metode kualitatif sebagai metode dalam penelitiannya.

2) Aceng Ulumudin (2017)

Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut”. Hasil penelitian menunjukkan adanya hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kecamatan Bayongbong yakni kurangnya kaitas sumber daya aparatur, belum efektifnya pelayanan administrasi. Persamaan penelitian ini sama-sama membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang diberikan bagi masyarakat, sedangkan perbedaanya terletak pada instansi dan lokasinya.

3) Angga Adha Wiranata (2019)

Penelitian yang berjudul “Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang, Kabupaten Musi Bayu Asi”. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa :

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama sama menggunakan metode peneliian secara kualitatif pada penelitian sedangkan perbedaanya ada pada teori yang digunakan.

4) Muh Fahri Arsjad (2018)

Melakukan penelitian yang berjudul “Peran Aparat Desa Dalam Melaksanakan Admnistrasi Pemerintahan Desa Didesa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, peran aparat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi di Desa Karyamukti Mootilango Kabupaten Gorontalo masih kurang maksimal. Penilaian inikarena tiga kepala urusan, baik pemerintah, pembangunan, dan umum mengakui bahwa perannya belum maksimal dalam menjalankan tugas danfungsinya secara efektif. Adapun perbedaan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu metode yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitain secara kuantitatif sedangkan penelitain yang peneliti lakukan dilapangan menggunakan metode penelitian secara kualitatif

5) Suwando dan Adiwijaja (Tahun 2019)

Penelitian yang berjudul “Peran Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Publik Untuk Menguwujudkan Pelayanan Admnistrasi Yang Prima”.Hasil penelitian dari tiga unsur pokok yang meliputi pembinaan kepada masyarakat, pelayanan masyarakat dan pengembangan pada masyarakat menunjukkan bahwa Kepala Desa Sumber brantas telah berhasil membangun komunikasi masyarakat sehingga dapat berpartisipasi aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan di desanya, meskipun disadari oleh pemerintah desa bahwa ada faktor yang menghambat dan mendorong dalam upaya peningkatan kualitas

pelayanan tersebut. Perbedaan penelitian pada penelitian ini yaitu ada pada hasil penelitian yang dimana pada penelitian ini masih banyak ditemukan kendala-kendala ataupun faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

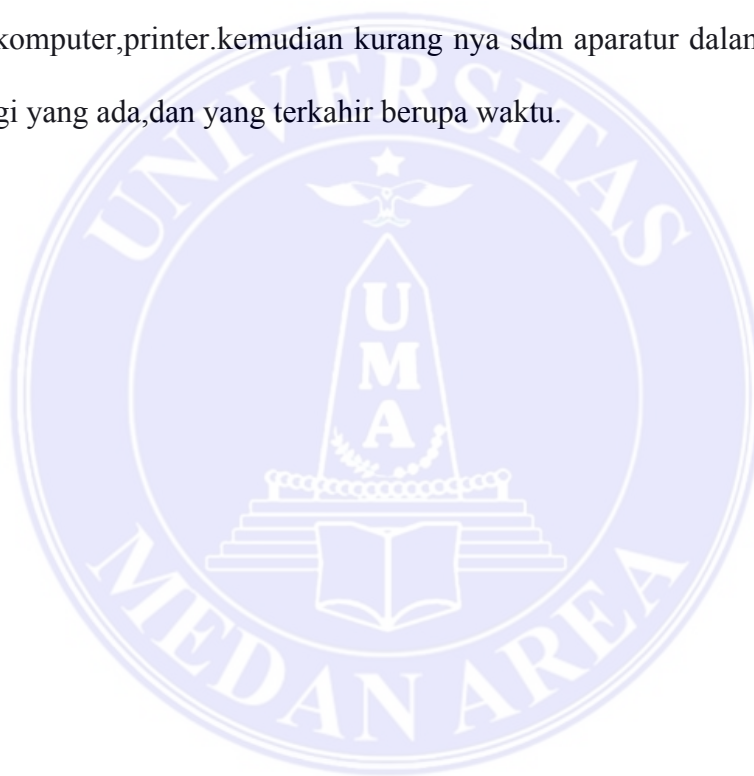
2.7 Kerangka Pemikiran

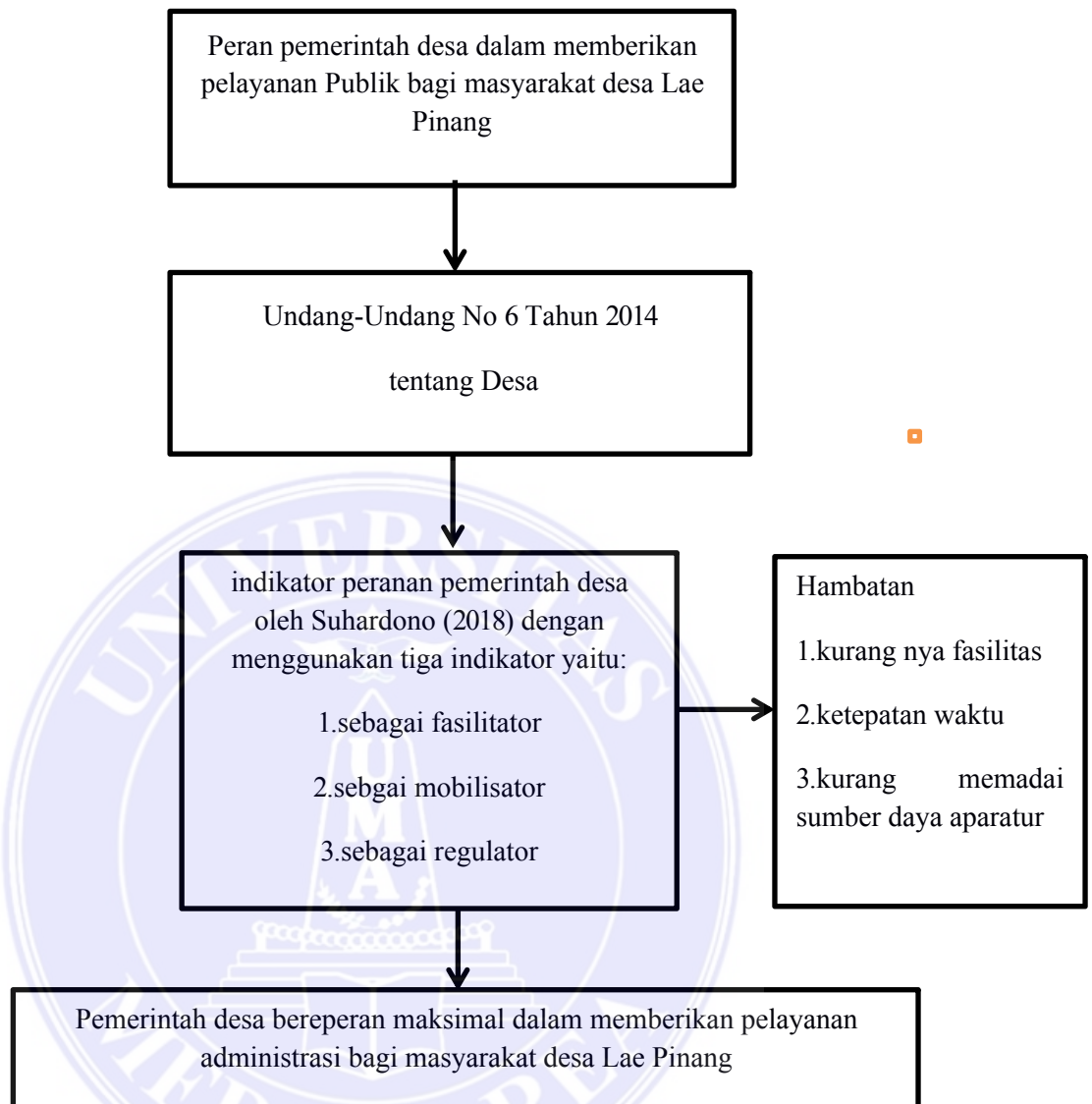
Kajian tentang peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa di Desa Lae Pinang, Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi.

Berangkat dari alur pikir bahwa pentingnya peranan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa sebagai bentuk dari tugas dan wewenang bagi aparatur desa sehingga keberhasilan pelayanan yang dilakukan suatu desa tercapai. Konsep peran yang dilakukan oleh pemerintah Desa seperti yang diungkapkan oleh Suhardono (2016:38) peranan mencakup tiga hal, yaitu:

1. Fasilitator adalah tindakan pemerintah desa dalam penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung proses pemerintahan dan pembangunan
2. Mobilisator adalah orang yang mengarahkan atau menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan sebuah pembangunan guna untuk kepentingan bersama
3. Regulator adalah menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan (menerbitkan peraturan-peraturan dalam rangka efektivitas dan tata tertib administrasi pembangunan)

Dalam kerangka pemikiran ini, pelayanan publik pada dasarnya menyangkut kehidupan yang sangat luas. Pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat baik dalam bentuk pengaturan ataupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan lainnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan pada saat ini masih kurang dari yang diharapkan, banyak kendala hambatan dan kendala yang ada, yaitu pada Desa Lae Pinang sendiri masih kurang memadainya fasilitas seperti komputer, printer, kemudian kurangnya sdm aparatur dalam menggunakan teknologi yang ada, dan yang terakhir berupa waktu.





Gambar 2.8 kerangka berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif. Dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2020: 20) penelitian deskriptif adalah: penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel/ mandiri, baik suatu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan anantara variabel satu dengan variabel lainnya.

Menurut Denzin Dan Lincoln (1994: 24) menyatakan bahwa: “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan berbagai metode yang ada”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus pada pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi.

3.2. Lokasi Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Kantor Kepala Desa, Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi

3.2.2. Waktu Penelitian

Tabel 3.2 Waktu Penelitian

No.	Uraian kegiatan	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Agst 2022
1.	Pengajuan Judul										
2.	Penyusunan proposal										
3.	Seminar proposal										
4.	Perbaikan proposal										
5.	Penelitian										
6.	Penyusunan skripsi										
7.	Seminar hasil										
8.	Perbaikan skripsi										
9.	Sidangmeja hijau										

Sumber :Dikelola Oleh Penulis Tahun 2022

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang di yakini memiliki pengetahuan luas tentang permasalahan yang sedang diteliti. Setelah ditetapkan sebagai lokasi penelitian, berikutnya dipilih informan sebagai subjek penelitian.

Moleong (2008: 27) menjelaskan bahwa:

“Penetapan informan dalam sebuah penelitian dapat menggunakan metode purposive di mana peneliti menetapkan informan berdasarkan anggapan bahwa informan dapat memberikan informasi yang diinginkan penelitian sesuai dengan permasalahan penelitian”.

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini sebagi berikut:

1. Informan inti merupakan para ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun

akademisi (Sugiyono, 2019: 25) maka bapak Aladin Sinaga (Kepala Desa Lae Pinang)sebagai informan inti.

2. Informan utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019:25) maka bapak Can Chaerles (Sekretaris Desa Lae Pinang) ,bapak M.Zaini (kepala kasi pemerintahan) sebagai informan utama
3. Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti (Sugiyono, 2019:25) maka yang menjadi informan tambahan masyarakat di Desa Lae Pinang yang menerima pelayanan publik yaitu bapak Togu Raja Guk-Guk,ibu Juliana,ibu Riayati.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Sedangkan data adalah keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Definisi data sebenarnya mirip dengan definisi informasi, hanya saja informasi lebih ditonjolkan, sedangkan pelayanan data lebih menonjolkan pada aspek materi. Sering data juga dikatakan mirip dengan fakta (Pasolong, 2013:132).

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah Triangulasi data. Triangulasi data merupakan gambaran data yang dikombinasikan dari berbagai sumber dan dalam waktu yang berbeda dan tempat yang berbeda dan berasal dari orang yang berbeda. Dalam pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan:

a. Wawancara

Penggunaan metode wawancara memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data. Dibandingkan dengan mengedarkan angket kepada responden, wawancara yang sangat rumit. Secara garis besar ada dua pedoman wawancara yaitu pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditampilkan. Tentu saja reaktivitas pewawancara sangat diperlukan, bahkan hasil wawancara dengan pedoman lebih banyak tergantung dan pewawancara. Wawancara sebagai jawaban responden. Jenis interview ini cocok untuk penelitian kasus. Dan jenis kedua adalah pedoman wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai daftar periksa (Bungin, 2007: 115).

Dimana peneliti melakukan wawancara bebas berdasarkan poin-poin yang telah peneliti tentukan menurut teori peran yang dikemukakan oleh Suhardono (2016:38). Peneliti melakukan wawancara ini diawali dengan salam kenal terlebih dahulu kemudian melangsungkannya dengan berbagai pertanyaan kepada informan. Dan dalam praktiknya peneliti lebih banyak mendengarkan dan informan yang peneliti tentukan lebih leluasa dalam menyampaikan informasinya. Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara berlangsung secara alami dan mendalam untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat di DesaLae Pinang, Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan melakukan pendekatan kepada orang yang bersangkutan dan mengenal lebih dalam karakter dari seseorang tersebut. Informan-informan yang telah penulis tentukan, yaitu

bapak Aladin Sinaga selaku Kepala Desa Lae Pinang, Kecamatan Sidikalang, Kabupaten Dairi. Ibu dan bapak Can Chareles Sihombing sebagai sekretaris desa, beserta informan tambahan dari beberapa aparat dan masyarakat yang ada disekitar lingkungan kantor kepala desa Lae Pinang

b. observasi

Dalam menggunakan metode observasi yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Peranan yang paling penting dalam menggunakan metode observasi adalah pengamat. Pengamat harus jeli dalam mengamati adalah membocorkan kejadian, gerak atau proses.

Peneliti secara terus terang akan menyatakan bahwa sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir S1 kepada nara sumber, sehingga mengetahui dari awal tentang aktivitas peneliti. Kemudian peneliti juga akan mengamati setiap peristiwa yang terjadi atau objek yang diobservasi yaitu pemerintah dan aparat Desa Lae Pinang Kecamatan Sidikalang. Peneliti akan melihat langsung situasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, etika dalam pelayanan yang diberikan serta melihat ketanggapan dari aparat dalam memberikan pelayanan .

c. Dokumentasi

Tidak kalah penting dan metode-metodelain, adalah metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Wiratna, 2019:18).

Adapun alat pengumpulan data yang digunakan peneliti selama berlangsungnya penelitian ini yaitu dari buku catatan dan pulpen, buku dan pulpen ini digunakan untuk mencatat hal-hal yang penting sebagai sumber data sewaktu penelitian. Kemudian alat yang digunakan oleh peneliti adalah sebuah *smartphone* yang fungsinya untuk merekam seluruh percakapan sewaktu melakukan wawancara sekaligus memotret foto-foto hasil observasi dan dokumentasi kegiatan wawancara sebagai alat bukti yang dapat disimpan dalam sebuah *smartphone*. Agar mendapat informasi yang lebih akurat dari temuan lapangan sejauh mana peranan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan secara khusus pelayanan administrasi kepada masyarakat desa.

3.5 Analisis Data

Pada penelitian ini metode, langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data adalah:

a. Reduksi Data.

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci, Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, maka jumlah data yang diperolehakan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data mencakup merangkum, memilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksikan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan.

Dengan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini akan mempermudah peneliti dalam mengamati peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan data yang ditemukan di lapangan juga tidak akan bertumpuk. Selanjutnya reduksi data yang dimaksud disini adalah untuk merangkum, memilih inti-inti pokok, serta membuang hal-hal yang tidak diperlukan. Data-data yang telah direduksi mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Adapun reduksi data yang telah peneliti lakukan dari mengumpulkan seluruh data yang didapat dari lapangan kemudian merangkumnya, dan memfokuskannya sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di desa Lae Pinang, kab. Dairi, secara fokus untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa yang menjadi faktor penghambat di desa Lae Pinang, kab. Dairi. Dengan demikian peneliti dapat menyesuaikan data yang ditemukan dengan yang dibutuhkan sehingga untuk hal-hal yang tidak berkaitan ataupun tidak perlu akan peneliti buang.

b. Menyajikan Data

Setelah data direduksi, makalangkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, di mana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman (2018: 32), yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasar kanapa yang telah dicapai tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (2017: 42) adalah penarikan kesimpulan dan pengungkit. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Karena seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan istilah baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang masih remang-remang atau bahkan gelap, sehingga sebelumnya harus dijelaskan dengan jelas. Kesimpulan ini dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, maupun hipotesis atau teori. Dengan demikian penarikan kesimpulan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Suhardono (2016: 38) tentang peranan pemerintah yaitu sebagai fasilitator, mobilisator, regulator agar dapat digapai tujuan dari pelayanan publik yang pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat yang dikaitkan dengan tujuan penelitian dan teori yang kamu gunakan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di desa laepinang,kabupaten Dairi dengan menggunakan Data Observasi, Wawancara dan Dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Pemerintah Desa Dalam pelayanan Adminitrasi Bagi Masyarakat Desa Lae Pinang:
 - a. Pemerintah desa juga menjalankan perannya sebagai fasilitator yaitu sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyediakan fasilitas pelayanan administrasi seperti kantor desa. Dan kemudian pengadaan fasilitas lainnya seperti komputer, laptop. Aparatur telah menjalankan perannya sebagai fasilitator meskipun pada akhirnya tidak tercapai.
 - b. Pemerintah desa juga menjalankan perannya sebagai Mobilisator yaitu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai syarat-syarat ataupun proses pengurusan administrasi pemerintah desa dalam melayani masyarakat sedemikian rupa, sehingga pengurusan administrasi terlaksana dengan baik.
 - c. Pemerintah desa juga melaksanakan fungsi dan perannya sebagai regulator dalam melayani masyarakat, pemerintah desa dalam hal ini mengarahkan dan melayani pengurusan administrasi masyarakat sesuai standar operasional yang berlaku (SOP), sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi. Dengan demikian pemerintah desa Lae Pinang telah terlaksanakan dengan baik.

2. Faktor penghambat

Faktor penghambat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi yaitu masih kurang memadainya fasilitas penunjang dalam memberikan pelayanan administratif seperti kurangnya komputer, printer yang menyebabkan pengurusan pelayanan administratif kepada masyarakat, membutuhkan waktu yang lama. Hal ini juga ditambahkan dengan kurangnya pengetahuan aparatur tentang penggunaan teknologi yang ada.

5.2 Saran

1. Kepada perangkat desa Lae Pinang, baik itu kepala desa dan jajarannya agar membuat profil pemerintahan desa dalam bentuk buku, supaya bisa menjadi pedoman atau dukumen yang akan di gunakan untuk kepentingan lainnya.
2. Saran peneliti untuk aparatur *gampong* menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di desa Lae Pinang, supaya pelayanan yang diberikan lebih efektif dan maksimal.
3. Masyarakat harus peka dan paham akan hak dan kewajiban sebagai masyarakat, Sehingga dapat menuntut aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai, pelayanan dan fasilitas pelayanan publik terealisasi karena tidak disetujui dalam musrembang, dengan demikian kepala desa dan pemerintah desa sudah menjalankan perannya sebagai fasilitator meskipun pada akhirnya tidak tercapai.

4. Pemerintah desa juga menjalankan perannya sebagai Mobilisator yaitu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai syarat-syarat ataupun proses pengurusan administrasi pemerintah desa..



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Anggara, Sahya. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia

Ali. (2000). *Reformasi Pemerintahan*. Semarang: Erlangga

Adon Nasrullah Jamaludin. (2015). *Sosiologi Perkotaan*. Bandung: CV Pustaka Setia

Barata, A. A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.

Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Ganie. (2000). *Good Governance: Prinsip, Komponen dan Penerapannya*. Jakarta: Komnas HAM

Hanif, Nurcholis. (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: Erlangga

Linton. (2020). *Pengembangan struktur masyarakat*. Sukabumi, Jawa Barat: CV JEJAK

Macionis, John. (1990). *Pemberdayaan Masyarakat*. Seleman, Yogyakarta: CV Budiutama

Miles and Huberman. (2017). *Pelayanan administrasi berbasis han*. Jakarta: SAGE Publications.

_____. (2018). *Qualitative Analysis: A Sourcebook of New Method. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).

Moleong, Lexy J., (2008). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray

ISMAIL NURDIN, M. S. (2017). *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan*. Lintang Rasi Aksara Books.

Leonardo.Berry dan Parasuraman (2016). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia

Pasolong, Harbani. (2011). *Tujuan Pelayanan Publik*. Jakarta: Grasindo

- _____. (2013). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Tangerang: Karisma Publishing Group
- Rivai, Veitzal. (2004). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sagala, Syaiful. (2005). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sampara. (2011). *Organisasi Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Septi, Antik dan Ratminto. (2006). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis
- Smith, Adam. (2014). *The Theory of Moral Sentiments*, A. Millar. Sixth edition. London
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhardono, Edy. (2016). *Teori Peran: Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Sumaryadi. (2010). *Peran Pemerintah Dalam Perspektif Good Government*. Yogyakarta : Universitas Gadjadara
- Syafi'ie, Inu Kertapati., (2019). *Otonomi Daerah : Kajian, Konsep, Teori dan Fakta*. Bandung: Pustaka Setia
- Wajong. John., (2016). *Pengertian Administrasi*. Sukabumi, Jawa Barat: CV JEJAK
- Widjaja, H.A.W. 2008. *Otonomi Desa: Merupakan otonomi Yang Asli Bulat dan Utuh*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wiratna. (2019). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks: SAGE Publication

Jurnal dan Skripsi :

- Arsjad, Moh. Farhan. (2018). *Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo*. *Gorontalo Journal of Public Administration Studies*, 1(1), 16-3
- Cahyadi, Rahmadani. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10 (3), 569-586.
- Ibrahim. (2020). *Analisis Implementasi Kebijakan Standart Pelayanan Minimal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Manajemen SPIANI*, 2(32), 12
- Kasmir. (2006). *Analisi Kualitas Layanan Publik di Daerah*. *Jurnal Manajemen Administrasi*, 2 (2), 865-878
- Panjaitan. Erlina (2018). *Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kulaitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhan Batu Utara*. Medan : Univeristas Medan Area
- Rika. (2012). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah*. *Jurnal Administrasi Publik*. 2(5), 22-34
- Ulumudin, Amaiudun. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut*. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 1-4
- Sugiman, Santono. (2018). *Pemerintahan Desa*. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82-95
- Suwando, Mohmad. & Adiwidjaja. (2019). *Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3), 15-21
- Suharimin. (2018). *Peranan Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. *JISIP: Jurnal Ilmu Social Politik*, 8(9), 87-89
- Wiranata, Ara Aasifa., Isabella, & Kencana, Nur. (2019). *Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin*. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 4(3), 112-117

Undang-undang :

Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 Tentang Pemerintah Desa.

Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 23 Tentang Pemerintahan Desa

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



Daftar Lampiran

Lampiran I PEDOMAN WAWANCARA

Peranan Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi

Kepada Masyarakat Desa Lae Pinang Kabupaten Dairi

DAFTAR PERTANYAAN

A. Pemerintah Desa (Kepala Desa, Sekretaris Desa.)

a. Dimana terjadinya pelayanan administrasi masyarakat desa Lae Pinang kab Dairi?

b. Apakah pemerintah desa Lae Pinang kab Dairi memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan administrasi?

c. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi di desa Lae Pinang kab Dairi?

d. Apakah yang menjadi faktor penghambat, apaatur selaku pelaksana dalam menjalankan pelayanan admnistrasi?

h. Apakah ada SOP yang mengatur tentang pelayanan administrasi bagi masyarakat desa Lae Pinang kab Dairi?

i. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pemerintah desa dalam pelayanan admnistrasi, seperti pembuatan kartu keluarga, surat tanda kurang mampu, dan lain sebagainya di desa Lae Pinang kab Dairi?

B. Masyarakat desa Lae Pinang kab Dairi

a. Bagaimana peran pemerintah desa dalam pelayanan adminitrasi di desa Lae Pinang kab Dairi

b. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap proses pelayanan administrasi oleh pemerintah desa selama ini?

- c. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah desa desa Lae Pinang kab Dairi
- d. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi bagi masyarakat di desa Lae Pinang kab Dairi?
- e. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi masyarakat desa Lae Pinang kab Dairi?
- f. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa di desa Lae Pinang kab Dairi selama ini?
- g. Apa harapan masyarakat terhadap pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di desa Lae Pinang kab Dairi?
- h. Apakah yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi di desa Lae Pinang kab Dairi?

Lampiran II Identitas Informan

Informan inti

Nama : Aladin Sinaga
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Usia : 46 Tahun
Jabatan : Kepala Desa Lae Pinang

Informan utama

Nama : Can Charles Sihombing
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Usia : 38 Tahun
Jabatan : Sekretaris Desa Lae Pinang

Nama : M.Zaini
Jenis Kelamin : Laki -Laki
Usia : 50 Tahun
Jabatan : kepala kasi pemerintahan

Informan tambahan

Nama :Togu Raja guk guk
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Usia : 56 Tahun
Jabatan : Masyarakat

Nama : Juliana
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 50 Tahun
Jabatan : Masyarakat

Nama : Raiyati
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 52 Tahun
Jabatan : Masyarakat

Lampiran III Dokumentasi di lapangan



Gambar 4.1 kantor pemerintahan Desa Lae Pinang, Kab. Dairi
(Dokumentasi Pribadi: 25 Mei 2022)



Gambar 4.2 Gambar suasana kantor pemerintahan desa Lae Pinang, Kab. Dairi
(Dokumentasi Pribadi: 25 Mei 2022)



Gambar 4.3 kepala desa sedang melakukan penyerahan akte nikah bagi masyarakat didesa laepinang (Dokumentasi Pribadi: 30 Mei 2022)



Gambar 4.5 Kegiatan rutin pemerintahan desa Lae Pinang bersama dinas catatan sipil Kab.Dairi dalam pembuatan kartu program lansia (Dokumentasi Pribadi: 28 Mei 2022)



Gambar 4.6 Kepala desa Lae Pinang bapak Aladin Sinaga memberikan akte kematian dan Kartu Keluarga kepada salah satu masyarakat

(Dokumentasi Pribadi: 12 juni 2022)