

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMPALI  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**WIDIYA NINGSIH  
198520131**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**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 8/9/23

Access From (repository.uma.ac.id)8/9/23

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMPALI  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**WIDIYA NINGSIH**

**198520131**

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

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/9/23

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)8/9/23

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang


Nama : Widiya Ningsih

Npm : 198520131


Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

DISETUJUI OLEH:

Komisi Pembimbing

  
Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Pembimbing I

  
Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA

Pembimbing II

Mengetahui :

  
Dr. Effiani Juliana Hasibuan, MSi

Dekan Fakultas Isipol

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

Kaprodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus : 22 Agustus 2023

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 22 Agustus 2023



Widiya Ningsih

198520131

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Widiya Ningsih  
NPM : 198520131  
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 Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal: 22 Agustus 2023

Yang menyatakan

  
Widiya Ningsih )

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Meranti Paham, Ajamu. Pada tanggal 30 September 2001. Dari Ayah Hardiyono dan Ibu Suwarni. Penulis merupakan putri pertama dari dua bersaudara.

Tahun 2013 Penulis lulus dari SD Negeri 116248 Meranti Paham, tahun 2016 penulis lulus dari SMP Negeri 4 Satu Atap Panai Hulu, selanjutnya tahun 2019 penulis lulus dari SMK Negeri 1 Panai Hulu. Pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



## ABSTRAK

Pelayanan publik pemerintah desa belum mampu memenuhi harapan masyarakat dengan baik. Hal ini dapat terlihat ketidakpuasan masyarakat menerima pelayanan publik di Desa Sampali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang, dan mendeskripsikan faktor penghambat Pemerintah Desa dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sesuai Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa mampu memberikan perubahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teori yang digunakan penelitian ini yaitu teori peranan menurut Suhardono (2016), dengan indikator fasilitator, mobilisator, dan regulator. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, triangulasi, dan dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari aspek fasilitator seperti penyediaan fasilitas, aparat pemerintah desa berusaha memadai walaupun belum maksimal, mobilisator sudah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai syarat-syarat proses pengurusan administrasi, dan regulator yaitu Kepala Desa mengarahkan pengurusan administrasi masyarakat sesuai standar operasional yang berlaku (SOP). Adapun faktor penghambat Pemerintah Desa Sampali dalam pelayanan publik yakni fasilitas seperti komputer dan printer yang kurang memadai, sehingga membutuhkan waktu yang lama, serta masih minimnya pengetahuan aparatur pemerintah Desa Sampali tentang penggunaan teknologi yang ada.

**Kata Kunci :** Peranan, Pemerintahan, Desa, Pelayanan Publik

## ABSTRACT

*Village government public services have not been able meet community expectations properly. Can be seen from the community's dissatisfaction with receiving public services in Sampali Village. Study aims to determine role village government in improving the quality of public services in Sampali Village, Deli Serdang Regency, and describe inhibiting factors of Village Government in providing quality public services to community according to Law no. 6 of 2014 concerning Villages capable providing change in improving service quality. Theory used in this research is role theory according Suhardono (2016), with indicators of facilitators, mobilizers, and regulators. Research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, documentation, triangulation, and analyzed qualitatively. Results study indicate that role of Sampali Village government has been running well, although not optimal. Can be seen from aspect of facilitator, such as provision inadequate facilities, village apparatus mobilizers providing information community about the requirements for administration process, and village head regulator directing community administration according applicable operational standards (SOP). Inhibiting factors for Sampali Village Government in public services are inadequate facilities such as computers and printers, so it takes a long time, and lack of knowledge of Sampali Village government apparatus regarding use of existing technology.*

**Keywords :** *Role, Government, Village, Public Service*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang”. 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 moril maupun materil.

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

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Khairunnisah Lubis S.Sos, M.I.Pol selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis, dan selalu memberikan waktu dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis, dan selalu memberikan waktu dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Khairullah, S.Ikom, M.Ikom, selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.
8. Bapak Muhammad Ruslan selaku Kepala Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.
9. Kedua Orang tua penulis yaitu Bapak Hardiyono dan Ibu Suwarni, dan adik Bayu Anugrah atas doa, bimbingan dukungan moril dan materil, nasehat, motivasi dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman Seperjuanganku Ratih Lestari Silalahi, Putri Astari, Chintia Haloho, Lamria Situmorang, Alya Hanifah, Adinda Riska, Sri Wahyuni, yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat saat pembuatan skripsi ini.

Medan,22 Agustus2023

Widiya Ningsih  
198520131

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pengertian Peranan .....	7
2.2 Pengertian Pemerintah Desa .....	10
2.2.1 Pengertian Pemerintah .....	10
2.2.2 Pengertian Desa .....	10
2.2.3 Pengertian Pemerintah Desa .....	11
2.3 Pelayanan Publik .....	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	13
2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	13
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	15
2.4 Pengertian Administrasi .....	17
2.5 Penelitian Terdahulu .....	18
2.6 Kerangka Berpikir .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Lokasi Waktu Penelitian .....	25
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	25
3.2.2 Waktu Penelitian .....	26
3.3 Informan Penelitian .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5 Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>34</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Sejarah Singkat Desa Sampali.....	34
4.1.2 Struktur Perangkat Desa .....	36
4.1.3 Kedudukan dan Fungsi .....	38
4.2 Pembahasan.....	51
4.2.1 Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Desa Sampali.....	51

4.2.2 Peran Pemerintah Sebagai Fasilitator .....	52
4.2.3 Peran Pemerintah Sebagai Mobilisator .....	56
4.2.4 Peran Pemerintah Sebagai Regulator .....	58
4.2.5 Faktor Penghambat Pemerintah Desa dalam Memberikan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>



## DAFTAR TABEL

1. Penelitian Terdahulu .....	18
2. Rincian Waktu Penelitian.....	26
3. Daftar Responden Informan Penelitian .....	27
4. Nama-Nama Kepala Desa yang pernah memimpin Desa Sampali .....	35



## DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Berpikir .....	24
2. Struktur Perangkat Organisasi Kantor Desa Sampali .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Foto Dokumentasi Wawancara.....	71
2. Pedoman Wawancara .....	72
3. Surat Keterangan Riset.....	77
4. Surat Keterangan Selesai Riset.....	78
5. Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan.....	79



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintah yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik birokrasi dilingkungan pemerintahan dan masyarakat merupakan dasar penyelenggaraan pemerintahan yang efektif. Ada undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip good governance, yang menjadi kelemahan dalam fungsi-fungsinya. pemerintah sendiri, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah. Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, baik secara cuma-cuma maupun dengan pembiayaan, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Kinerja pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan yang dapat dilakukan langsung oleh masyarakat diukur dengan pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap individu atau kelompok dapat digunakan oleh masyarakat untuk menilai secara langsung kinerja pemerintah. Pelayanan publik yang profesional, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap pemerintah (Ibrahim, 2020:22).

Permasalahan pelayanan publik yang dihadapi oleh pemerintahan desa yaitu sebagian besar bahkan hampir seluruh pelayanan publik di desa berupa pemberian rekomendasi (pengantar) yang proses penyelesaiannya berada pada



tingkat kecamatan dan dinas tidak ada pelayanan publik yang selesai di desa, sifatnya hanya sebagai pengantar misalnya pengantar pembuatan KTP, KK, izin usaha, surat keterangan kelahiran, masih banyaknya administrasi desa yang bersifat manual belum di backup dengan teknologi informasi. Beberapa tempat lagi mengandalkan administrasi menggunakan buku atau tulisan di papan sehingga belum terdokumentasikan dengan baik. (Yuningsih dan Suwitri 2019:8).

Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan administratif dalam pengurusan kegiatan tertentu misalnya dalam pembuatan KTP padahal persyaratan tersebut sudah terinformasikan di ketua RT masing-masing atau bahkan terpasang di balai desa terkadang juga masyarakat hingga tentu pengurus sendiri karena birokrasi yang panjang dan bertele-tele sehingga memakan waktu yang lama. Pelayanan publik pemerintah desa belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara kualitas karena masih banyak kekurangan pemerintah Desa Sampali belum melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini terlihat dari pengaduan masyarakat dan pemberitaan di media massa yang mencitrakan pemerintah secara negatif. (<https://medanposonline.com>).

Kantor Desa Sampali memiliki banyak kekurangan antara lain kurangnya sumber daya manusia aparatur pemerintah desa, kurangnya responsive dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, dan kurangnya sarana yang memadai untuk menjalankan sistem pemerintahan desa, seperti laptop, yang masih sangat sedikit. (<https://medanposonline.com>).

Kesejahteraan masyarakat desa dan kualitas pelayanan masyarakat diharapkan dapat meningkat sebagai akibat dari peraturan perundang-undangan tersebut. Pemerintahan desa sangat penting dalam menentukan sukses tidaknya

pemerintahan desa. Pemerintahan desa dapat berfungsi secara efektif jika manusianya sumber daya berkualitas tinggi, dengan kata lain penyelenggaraan pemerintahan desa dapat menunjukkan keberhasilan pemerintahan (Rika, 2012:45).

Perangkat desa di Desa Sampali perlu melakukan penyesuaian yang signifikan dalam memberikan pelayanan administrasi, baik dari segi sumber daya yang tersedia hingga aparatur dan etika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa diharapkan salah satu tujuan pengaturan desa adalah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Salah satunya dalam pelayanan administrasi negara seperti pengantar Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kematian, maupun pembuatan akta jual beli tanah. Dengan demikian pemerintah desa adalah organisasi yang bertugas menyerap berbagai tujuan masyarakat. Desa Sampali adalah salah satu wilayah di Kecamatan Percut Sei. Tuan Kabupaten Deli Serdang, dan didampingi aparaturnya mengawal kegiatan pokok pemerintahan dan membina ketertiban dan ketentraman di wilayahnya.

Dilihat dari kondiisi permasalahan tersebut bersumber dari lokasi yang direncanakan untuk penelitian, yaitu di Desa Sampali Kecamatan Percut Sei. Tuan, Kabupaten Deli Serdang, ditetapkan bahwa pemerintah dan perangkat desa tidak menjalankan tanggung jawabnya secara efektif sejak awal. Hal ini ditunjukkan oleh ketidakmampuan pelayanan administrasi untuk secara efektif mengelola surat pengantar untuk KTP dan akta kelahiran, yang memakan waktu hingga tujuh hari seharusnya diselesaikan dalam satu hari. Hal ini terlihat dari

ketidakpuasan terus menerus dari mereka yang menerima pelayanan administrasi di Desa Sampali.

Mengetahui dengan jelas masalah-masalah tersebut di atas, tentunya membutuhkan penelitian yang akurat. Hal inilah yang melatar belakangi peneliti untuk mengkaji permasalahan tersebut dengan memilih judul **“Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Peranan Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang?
2. Apa faktor penghambat Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Peranan Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang.

## 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

Diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan wawasan tambahan kepada penulis tentang bagaimana menerapkan pengetahuan dan teori yang diperoleh dari perkuliahan dengan membandingkannya dengan fakta aktual. Selain sebagai tolak ukur bagaimana pemerintahan di Desa Sampali berjalan.

### 3. Manfaat Akademis

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

## 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).

Soekanto (2017:243), sebagaimana dikemukakan peran seseorang merupakan aspek dinamis dari posisinya (*status*). Seseorang berperan apabila menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Status hak dan kewajiban seseorang apabila kewajiban tersebut telah dipenuhi sesuai dengan kedudukannya. Narwako dan Suryanto (2019:160), menegaskan menyatakan bahwa perbuatan seseorang dapat dilihat bergerak ke suatu arah dan melalui proses sosialisasi yang meliputi pengetahuan, nilai, norma, tradisi, dan kepercayaan.

Seperti yang dikemukakan oleh Rivai (2004:148), perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang pada suatu jabatan tertentu adalah apa peranannya. Ketika suatu kejadian atau peristiwa terjadi, peranan menjadi bagian dari pimpinan (Ali, 2000:148).

Pola kehidupan sosial memberi peran yang beragam pada setiap orang. Sekaligus, peran menentukan apa yang dilakukan masyarakat untuknya dan peluang apa yang didapatnya. Banyak faktor, serta persepsi seseorang terhadap faktor-faktor tersebut, secara signifikan mempengaruhi perilaku seseorang. Sifat dan intensitas perannya dalam kehidupan organisasi juga ditentukan oleh persepsi ini. Manusia juga, tanpa diragukan lagi, sangat berbeda satu sama lain dalam hal kebutuhannya, untuk kategori umum, dan niat, semuanya yang mencerminkan kepribadian mereka.

Kepemimpinan yang efektif didasarkan pada keragaman kepribadian, yang merupakan salah satu tantangan tersulit yang harus dihadapi oleh setiap pemimpin. Menghadapi tantangan itu juga merupakan salah satu indikator terpenting, tidak hanya kepemimpinan seseorang tetapi juga ketahanan organisasi. Pemimpin organisasi mutlak perlu memahami dan menyelidiki persepsi bawahannya, baik mengenai perannya dalam mencapai tujuan organisasi. dan semua prosedur administrasi dan manajemen dalam organisasi. Hal ini disebabkan eratnya hubungan yang terjalin antara persepsi dan perilaku seseorang. Pekerjaan merupakan bagian yang sangat kuat dari jabatan. Peran tersebut akan dijalankan jika seseorang bertindak sesuai dengan hak dan kewajiban jabatannya.

1. Aturan-aturan yang menentukan tempat seseorang dalam masyarakat merupakan bagian dari peran mereka. Dalam hal ini, peran adalah aturan yang mengarahkan kehidupan sosial seseorang.
2. Istilah "peran" mengacu pada segala sesuatu yang dapat dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga dalam masyarakat.

3. Peran sebagai perilaku individu yang esensial bagi struktur sosial masyarakat. Dalam hal memainkan peran, fasilitas merupakan bagian dari masyarakat yang memberikan banyak peluang.

Tujuan dari setiap peran adalah agar individu memiliki hubungan dengan orang-orang di sekitarnya yang memainkan peran tersebut. Hubungan ini diatur oleh nilai-nilai sosial yang diterima dan diikuti oleh kedua belah pihak (Znaniecki dan Soekanto, 2017:270).

Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa peran adalah suatu sikap dan perilaku yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai status dan kedudukan tertentu sesuai dengan hak dan kewajibannya berdasarkan kesepakatan yang telah disebutkan sebelumnya. Segala kegiatan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang diselenggarakan dalam suatu organisasi yang juga menjalankan perannya dalam kehidupan organisasi atau masyarakat disebut sebagai peran.

Menurut Suhardono (2016:38), menyatakan bahwa peran merupakan tolak ukur yang membatasi apa yang harus dilakukan seseorang dalam 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).

## 2.2 Pengertian Pemerintah Desa

### 2.2.1 Pengertian Pemerintah

Menurut etimologi, kata "pemerintah," yang berarti "memerintahkannya sesuatu," berasal dari kata dasar "pemerintah." Gubernur, dari bahasa Latin, adalah nama Inggris untuk pemerintah: *gubernare*, dari kata Yunani *kybernaon*, berarti untuk mengontrol atau penggerak (Ibrahim, 2010:87). Secara umum, pemerintah adalah organisasi, badan, atau lembaga yang memiliki kewenangan untuk membuat dan menegakkan hukum dan peraturan tertentu.

Sumaryadi menegaskan (2010:146), berpendapat bahwa pemerintah adalah kelompok yang memiliki :

- 1) Unit politik digunakan oleh otoritas untuk memerintah.
- 2) Kekuatan pemerintahan masyarakat politik.
- 3) Aparatur, yaitu organ pemerintahan yang memberikan kekuasaan kepada rakyat.
- 4) Monopoli atas kekuatan yang sehat, kemampuan untuk menangani tuntutan hukum, membuat undang-undang, dan menyelesaikan perselisihan administrasi.

### 2.2.2 Pengertian Desa

Desa adalah sekumpulan rumah di luar kota yang merupakan satu kesatuan yang terbentuk atas prakarsa beberapa kepala keluarga yang bertempat tinggal tetap dengan memperhatikan asal usul daerah dan kondisi bahasa, adat istiadat,



ekonomi, dan sosial. budaya masyarakat setempat, yang pada akhirnya membentuk desa, sebagaimana dinyatakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Dua desa merupakan satu kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang memiliki sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang kepala desa), atau desa (Anggara, 2016:109).

Menurut Widjaja (2010:53), menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan susunan asli berdasarkan hak asal usul yang istimewa dalam bukunya "Otonomi Desa".

### **2.2.3 Pengertian Pemerintah Desa**

Yang dimaksud dengan "pemerintah" adalah sekelompok orang yang dari lembaga tempatnya bekerja mengkoordinasikan pemerintahan dan pembangunan masyarakat, menjalankan kepemimpinan, dan mengelola wewenang. Menurut Syafi'ie (2019:48), berikut adalah pengertian etimologis interpretasi pemerintah :

- a. Memerintah berarti melakukan pekerjaan memerintah, artinya ada dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintahkan memiliki ketaatan pada kewajiban.
- b. Setelah menambahkan awalan "pe" menjadi pemerintah, yang berarti badan yang menjalankan kekuasaan pemerintahan.
- c. Setelah menambahkan akhiran "an" ke pemerintah, itu berarti tindakan, metode, urusan atau urusan badan pemerintahan.

Tidak diartikan sebagai pemerintah yang hanya menjalankan tugas eksekutif melainkan mencakup tanggung jawab lain, seperti legislatif dan yudikatif. Dalam arti yang lebih luas, pemerintahan meliputi segala urusan yang dilakukan oleh negara untuk kepentingan rakyat dan kepentingan negara itu

sendiri. Proses keterpaduan upaya masyarakat desa yang bersangkutan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat hidup dikenal sebagai pemerintahan desa.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 23, ditegaskan bahwa Pemerintah Desa membentuk Pemerintahan Desa. Hal ini sebagaimana tercantum dalam ayat 3 Pasal 1 : Kepala Desa disebut juga dengan “Kepala Desa” dibantu oleh perangkat Desa yang juga merupakan bagian dari Pemerintahan Desa. Oleh karena itu, organisasi yang membawahi desa disebut dengan pemerintahan desa :

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

Suhardono menegaskan (2016:38), menyatakan bahwa peran adalah standar yang membatasi tugas individu dalam jabatan. Tugas pemerintah desa adalah sebagai berikut :

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 Dan Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan atau cuma-cuma untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundang-undangan sendiri sebagai standar pelayanan kepada masyarakat, sehingga pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan semuanya termasuk dalam kategori kualitas yang dinamis. Seperti yang dinyatakan oleh Sampara (2011:36), Organisasi yang menyediakan

layanan publik bertanggung jawab kepada publik, dan setiap warga negara memiliki hak untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka terima. Tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan alat yang digunakan untuk menyampaikannya, mengevaluasi kualitas layanan menjadi sangat menantang. Penilaian yang berasal dari klien administrasi adalah komponen utama dalam pemeriksaan sifat administrasi publik. Kemudahan yang dikenali sebelum atau setelah layanan diberikan adalah bagian kedua dari analisis.

Pasolong (2011:135), sebagaimana dinyatakan dalam Melayani masyarakat terutama tentang membuat orang bahagia. Untuk memastikan kepuasan pelanggan, layanan berkualitas tinggi dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang tersedia, lugas, dan terbuka bagi semua pihak yang membutuhkan, serta memadai dan mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas, yaitu seorang pekerja yang memiliki kemampuan untuk dimintai pertanggung jawaban sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, khususnya pelayanan yang berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas serta sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
- d. Partisipatif, yaitu khususnya pelayanan yang dapat memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membedakan dalam hal apapun terutama 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

Pemerintah menyediakan barang dan jasa berupa pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan berdasarkan asas dan asas pelayanan.

Proses pelayanan publik terdiri dari enam komponen penting, menurut Ganie (2000:13) :

- a. Penyediaan jasa, khususnya pihak yang mampu menawarkan jasa tertentu kepada pelanggan, baik berupa barang (jasa) maupun barang (jasa) masing-masing.
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (pelanggan) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis pelayanan, yaitu pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia jasa kepada pihak yang membutuhkan jasa.
- d. Keputusan pelanggan, dalam memberikan pelayanan, penyedia jasa harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini harus dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya memiliki korelasi yang kuat dengan kualitas produk dan layanan yang mereka terima (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. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- g. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (Kasmir, 2006).

#### 2.3.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Ratminto dan Septi (2006:32), menyatakan prinsip-prinsip berikut harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan dan perizinan pemerintah :

- a. Empati dengan *customers*. Orang yang bekerja di penyedia layanan perizinan harus bisa berhubungan dengan orang yang menggunakan layanan mereka.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *on etop stop shop* benar-benar ditetapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Masyarakat pengguna layanan perlu disadarkan dan dididik tentang prosedur layanan yang sesederhana mungkin.
- d. Minimlaisasi persyaratan pelayanan. Sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan harus diperlukan untuk menyelenggarakan layanan.
- e. Kejelasan kewenangan. Dengan membuat bagan tugas dan mendistribusikan wewenang, karyawan yang melayani pengguna setelah layanan harus secara jelas mendefinisikan wewenangnya.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setranparan mungkin.

- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, agar masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak khawatir.
- h. Minimalisir formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Makimalisasi masa berlakunya izin. Orang sering mengajukan izin untuk menghindari hal ini, dan izin harus memiliki masa berlaku selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *provides* dan *customers*. Selain ketentuan saksi dan ganti rugi, hak dan tanggung jawab penyedia dan pelanggan harus dinyatakan dengan jelas.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Keluhan harus dihindari sebisa mungkin dalam memberikan pelayanan yang baik. Namun, jika ada keluhan, prosedur perlu dikembangkan untuk menjamin bahwa masalah tersebut akan diselesaikan dengan tepat.

## 2.4 Pengertian Administrasi

Kata “administrare” yang berarti “membantu atau melayani” berasal dari kata Latin “*administration*”. Istilah Inggris “administrasi” (Sagala, 2005:21):

- a. *Administer* diartikan sebagai pembantu, abdi, kaki tangan, pengajian.
- b. *Adminitratio* diartikan sebagai pemberian bantuan, pemeliharaan, pengobatan, pelaksanaan, pimpinan, pemerintahan, pengelolaan.
- c. *Administro* bertujuan untuk membantu, melayani, memelihara, merawat, memimpin, mengarahkan, mengatur.
- d. *Administrator* diartikan sebagai pengurus, pengelola, pemimpin.

- e. Administrasi adalah proses yang berlaku untuk semua organisasi bisnis, besar dan kecil, publik atau swasta, sipil atau militer.
- 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 tatusaha yang mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk bahan keterangan bagi pimpinan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1.	Erdipa Panjaitan (2018)	“Peranan Pemerintah Desa dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Aek Kuo Kabupaten Labuhan Batu”	Penelitian ini menunjukkan peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas administrasi di Desa Aek Kuo , Kabupaten Labuhan Batu sudah memasukkan indikator untuk dimensi <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> . Namun masih	Para penulis penelitian ini menemukan kesejajaran, khususnya dalam penggunaan metode penelitian kualitatif.



			<p>terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat, seperti pegawai yang belum memanfaatkan standar. Prosedur operasional (SOP) yang efektif selama proses pelayanan, pegawai yang masih kurang ramah selama proses pelayanan, dan ketidaknyamanan di lokasi pelayanan dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai.</p>	
2.	Aceng Ulumudin (2017)	<p>“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Tentang Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut”</p>		<p>Kesamaan studi ini berfokus pada kualitas layanan administrasi yang disediakan masyarakat, sedangkan perbedaannya terdapat di lembaga dan lokasinya.</p>

3.	Angga Adha Wiranata (2019)	“Peranan Pemerintah Desa dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Bayu Asi”		Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dalam penelitiannya, sedangkan perbedaannya terletak pada teori yang digunakan.
4.	Muh Fahri Arsjad (2018)	“Peranan Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan	Penilaian ini didasarkan pada pengakuan ketiga kepala urusan pemerintahan,	Penelitian yang peneliti lakukan di lapangan

		Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo”	pembangunan, dan masyarakat umum bahwa mereka memaksimalkan efektivitas mereka dalam menjalankan tanggung jawabnya.	menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif adalah perbedaan antara keduanya.
5.	Suwando dan Adiwijaja (Tahun 2019)	“Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pelayanan Administrasi Yang Unggul”	Kepala Desa Sumber Brantas telah berhasil membangun komunikasi masyarakat sehingga dapat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. pelayanan di desanya, meskipun pemerintah desa menyadari adanya faktor-faktor yang	Perbedaan penelitian penelitian ini adalah pada hasil, dimana masih banyak faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan tersebut.

			<p>menghambat sekaligus mendorong upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut, menurut temuan kajian tiga unsur utama yaitu pembinaan kepada masyarakat, masyarakat pelayanan, dan pengembangan masyarakat.</p>	
--	--	--	---	--

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023*

## 2.6 Kerangka Pemikiran

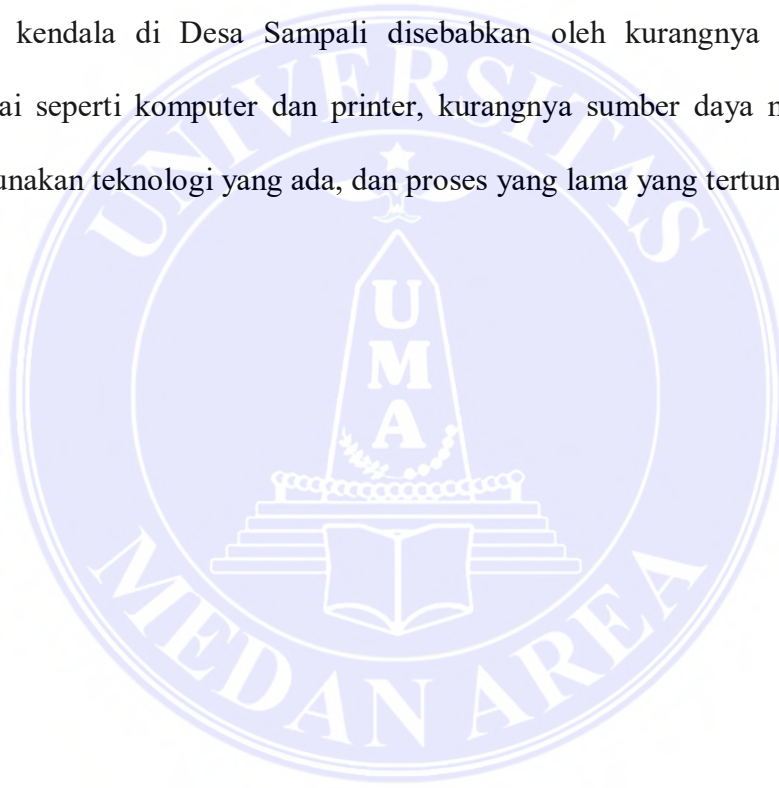
Kajian tentang peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa di Desa Sampali, Kecamatan Percut Sei.Tuan, Kabupaten Deli Serdang.

Meninggalkan anggapan bahwa tanggung jawab pemerintah desa untuk memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa merupakan bentuk tugas dan wewenang aparatur desa untuk memastikan keberhasilan pelayanan desa Konsep Suhardono (2016:38). Tentang fungsi yang dimainkan oleh pemerintah desa meliputi tiga unsur berikut ini :

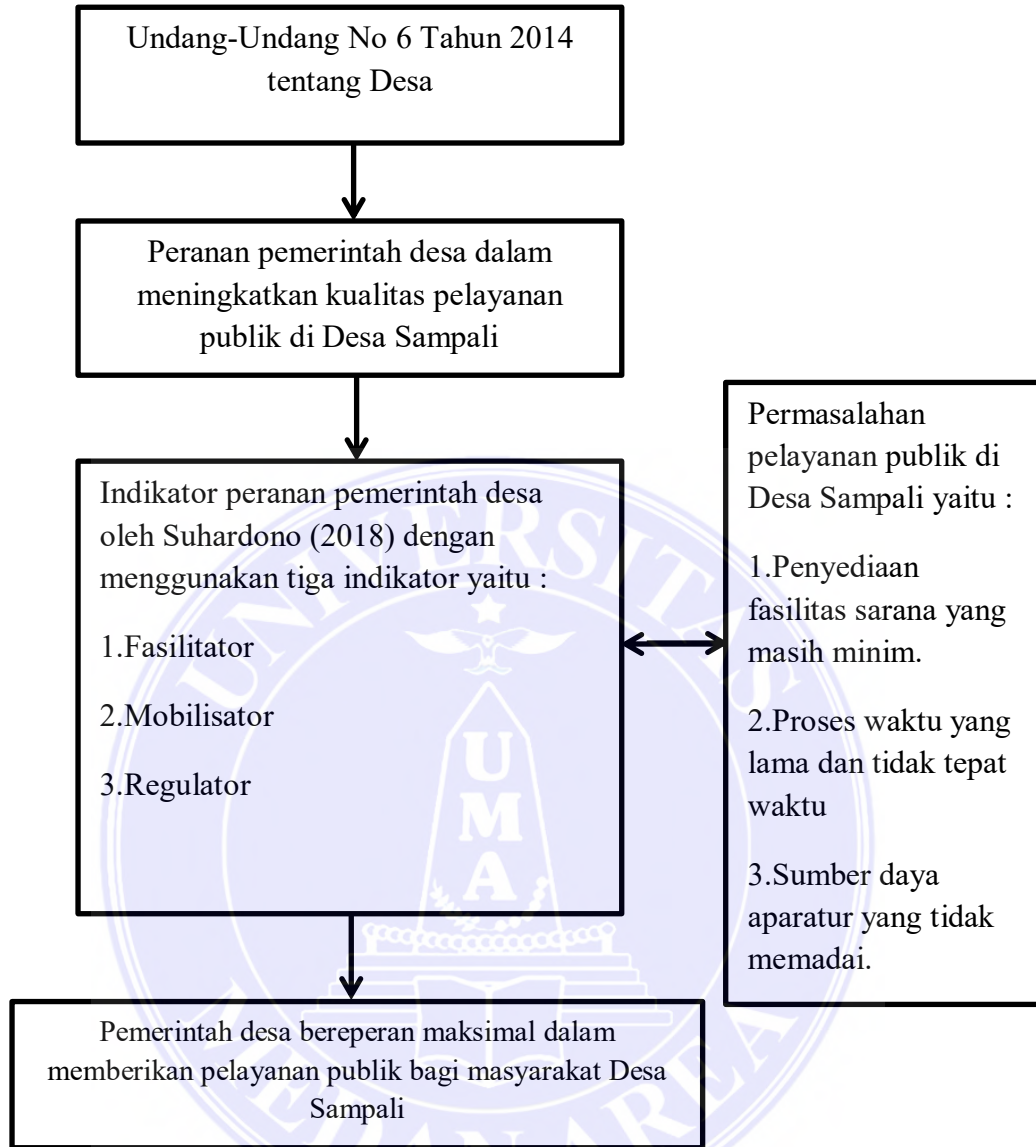
1. Fasilitator adalah,pemerintah desa mendukung proses pemerintahan dan pembangunan dengan menyediakan sarana dan prasarana.
2. Mobilisator adalah orang yang mengarahkan atau menggerakkan untuk melakukan sesuatu yang berkaitan dengan sebuah pembangunan guna untuk kepentingan bersama.

3. Regulator membuat pedoman untuk menyeimbangkan pelaksanaan pembangunan (menerbitkan peraturan dalam lingkup efektivitas dan ketertiban administrasi pembangunan).

Cara berpikir ini mengatakan bahwa pelayanan publik pada dasarnya berarti menjalani kehidupan yang sangat utuh. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah bertugas menyediakan berbagai layanan, termasuk pengaturan publik dan layanan lainnya. pelayanan saat ini masih dibawah ekspektasi. Diharapkan banyak kendala di Desa Sampali disebabkan oleh kurangnya fasilitas yang memadai seperti komputer dan printer, kurangnya sumber daya manusia untuk menggunakan teknologi yang ada, dan proses yang lama yang tertunda.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif. Dengan metode deskriptif. Sugiyono (2020:20), mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai: penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai satu atau lebih variabel bebas tanpa membandingkan satu sama lain atau menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya.

Denzin dan Lincoln (1994:24), sebagaimana dikemukakan yang menyatakan : “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan berbagai metode yang ada dan menggunakan setting alamiah untuk menafsirkan fenomena yang terjadi”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus pada pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang.

#### 3.2 Lokasi Waktu Penelitian

##### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsian ini, peneliti melakukan penelitian di lokasi Kantor Kepala Desa, Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

**Tabel. 2 Waktu Penelitian**

No.	Uraian kegiatan	Sept 2022	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	Mei 2023	Jun 2023	Jul 2023	Agus 2023t
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 : Data Olahan Peneliti, 2023*

### 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.

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. Moleong (2008:27).



Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Informan Kunci adalah para ahli yang benar-benar memahami dan mampu menjelaskan berbagai topik terkait penelitian, termasuk namun tidak terbatas pada warga, tokoh masyarakat, dan akademisi (Sugiyono, 2019:25).
2. Adapun informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Desa yaitu Bapak Muhammad Ruslan sebagai sumber informasi kunci untuk penelitian ini.
3. Informan utama adalah orang-orang yang secara teknis mahir dan akrab dengan masalah penelitian yang akan diteliti. Adapun informan utama dalam penelitian ini berjumlah 3 orang yaitu Widia saputri (Kasi pemerintahan), Imam ridho (Kaur umum, dan perencanaan), Mardiyanto (Kasi pelayanan, dan kesejahteraan), bertindak sebagai sumber informasi utama untuk penelitian ini.
4. Informan tambahan yaitu adalah siapa saja yang ditemui di wilayah penelitian dan dianggap dapat memberikan informasi tentang subjek penelitian (Sugiyono, 2019:25). Adapun yang sebagai informan tambahan penelitian ini berjumlah 3 orang, yaitu Ibu Sani, Bapak Agus, Ibu Rani selaku masyarakat yang menerima pelayanan publik bagi penelitian ini.

**Tabel 3. Daftar Responded Informan Penelitian**

No.	Informan Penelitian	Jabatan	Keterangan
1.	Muhammad Ruslan	Kepala Desa	Informan Kunci
2.	Widia Saputri	Kasi Pemerintahan	Informan Utama
3.	Imam Ridho	Kaur Umum, dan Perencanaan	Informan Utama
4.	Mardiyanto	Kaur pelayanan, dan Kesejahteran	Informan Utama
5.	Ibu Sani	Masyarakat	Informan Tambahan
6.	Bapak Agus	Masyarakat	Informan Tambahan

7.	Ibu Rani	Masyarakat	Informan Tambahan
----	----------	------------	-------------------

**Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023**

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu cara standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Sedangkan data adalah gambaran suatu objek penelitian yang terdapat di lokasi penelitian. Definisi data dan informasi sebenarnya sangat mirip; Perbedaannya hanya pada informasi yang lebih menonjol, sedangkan layanan data lebih mementingkan aspek tangible. Sering juga dikatakan bahwa data sebanding dengan fakta (Pasolong, 2013:132).

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah triangulasi data. Triangulasi data adalah gambaran data yang digabungkan dari berbagai sumber dan pada waktu yang berbeda dan di tempat yang berbeda dan dari orang yang berbeda. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara :

#### a. Wawancara

Penggunaan metode wawancara membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data. Wawancara sangat sulit dibandingkan dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Secara umum, ada dua jenis pedoman wawancara: yang tidak terstruktur dan yang hanya mencakup garis besar yang akan ditampilkan. Tentu saja, kreativitas pewawancara sangat penting, dan bahkan hasil wawancara yang dilakukan sesuai dengan pedoman lebih bergantung pada pewawancara sebagai tanggapan responden terhadap wawancara tersebut. Penelitian kasus dapat mengambil manfaat dari jenis wawancara ini. pedoman wawancara yang disusun sedemikian rupa sehingga tampak seperti checklist (Bungin, 2007:115).

Berdasarkan poin-poin yang telah peneliti tentukan sesuai dengan teori peran Suhardono, (2016:38). Analisis mengarahkan wawancara ini diawali dengan halo terlebih dahulu dan kemudian diakhiri dengan pertanyaan yang berbeda kepada narasumber. Selain itu, pada Dalam prakteknya, peneliti lebih memperhatikan dan menemukan bahwa informan lebih adaptif dalam menyampaikan informasinya. Hal ini dilakukan dengan masyarakat agar proses wawancara untuk mengetahui lebih jauh tentang pemerintahan desa di dalam bersifat alami dan menyeluruh pelayanan administrasi Desa Sampali, Kecamatan Percut Sei. Tuan.

Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan cara mendekati orang yang bersangkutan dan mengenal lebih jauh tentang karakter orang tersebut. Informan yang penulis tentukan adalah Bapak Muhammad Ruslan selaku kepala Desa Sampali Kecamatan Percut Sei. Tuan Kabupaten Deli Serdang, dan Kasi pemerintahan Kaur umum dan perencanaan, Kasi pelayanan dan kesejahteraan, beserta informan tambahan dari beberapa petugas dan masyarakat sekitar kantor kepala desa Sampali.

b. observasi

Dalam menggunakan metode observasi yang paling efektif adalah dengan melengkapinya dengan format observasi atau blanko sebagai instrumennya. Hal-hal tentang peristiwa atau perilaku yang diduga dimasukkan dalam format yang disusun. Saat menggunakan metode observasi, pengamat memainkan peran paling signifikan. Untuk mengamati, yaitu peristiwa, gerakan, atau proses, pengamat harus jeli.

Narasumber mengetahui kegiatan peneliti sejak awal karena peneliti menyatakan sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir sarjananya. Selanjutnya peneliti juga akan mengawasi segala sesuatu yang terjadi atau yang sedang diamati, termasuk pejabat pemerintah dan Warga Desa Sampali. Situasi pelayanan masyarakat, etikanya, dan ketanggapan aparat dalam memberikan pelayanan semuanya akan diamati langsung oleh peneliti.

### c. Dokumentasi

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

Mengenai instrumen yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data selama penelitian ini, khususnya buku catatan dan pulpen, informasi penting dicatat dengan menggunakan buku dan pulpen sebagai sumber data. Peneliti kemudian menggunakan *smartphone* untuk merekam semua percakapan yang terjadi selama wawancara, serta untuk mengambil foto observasi dan merekam kegiatan wawancara sebagai bukti yang dapat disimpan pada *smartphone*. Untuk mendapatkan data yang lebih tepat dari temuan lapangan, perlu diketahui sejauh mana pemerintah desa melayani masyarakat desa dengan memberikan pelayanan, khususnya pelayanan administrasi.

### d. Triangulasi

Metode triangulasi seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2012:327), teknik triangulasi memerlukan pengumpulan data dari sumber yang ada. Ketika penelitian menggunakan triangulasi untuk mengumpulkan data, peneliti mencoba

mengumpulkan data yang menguji data, seperti data dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data.

Selain itu, Sugiyono (2012:327), triangulasi teknis adalah proses pemanfaatan kumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari satu sumber data. Untuk sumber data yang sama, peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi secara bersamaan. Triangulasi sumber adalah proses pengumpulan data dari berbagai sumber dengan menggunakan metode yang sama. Demikian pula peneliti mengumpulkan berbagai data dari sumber yang sama yaitu yang telah diperoleh dari pengumpulan data dari Pemerintah Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang.

### 3.5 Teknik Analisis Data

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

#### a. Reduksi Data

Karena banyaknya data yang terkumpul di lapangan, maka perlu dicatat secara cermat dan detail. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, jumlah data yang dikumpulkan semakin meningkat kompleksitas dan ukurannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan reduksi dan analisis data. Meringkas, memilih hal-hal yang paling penting, serta mencari tema dan pola adalah bagian dari reduksi data dan memudahkan untuk mengumpulkan data tambahan.

Peneliti akan lebih mudah melihat peran yang dilakukan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan berkat langkah-langkah yang diambil dalam penelitian ini, dan data yang terkumpul di lapangan juga tidak akan menumpuk. Selain itu, istilah “reduksi data” mengacu pada proses meringkas,

memilih poin yang paling penting, dan menghilangkan informasi yang tidak relevan. Peneliti kini dapat mengumpulkan data dengan lebih mudah berkat reduksi data. Fokus keseluruhan data yang peneliti kumpulkan dan kemudian dirangkum sejalan dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang, difokuskan untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan apa saja yang menjadi faktor penghambat di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang.

b. Menyajikan Data

Langkah selanjutnya adalah menyajikan data setelah direduksi. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dengan menggunakan bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori, dan metode lain yang sejenis. penelitian, teks naratif biasanya digunakan untuk menyajikan data. Akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan masa depan berdasarkan hasil dengan menyajikan data.

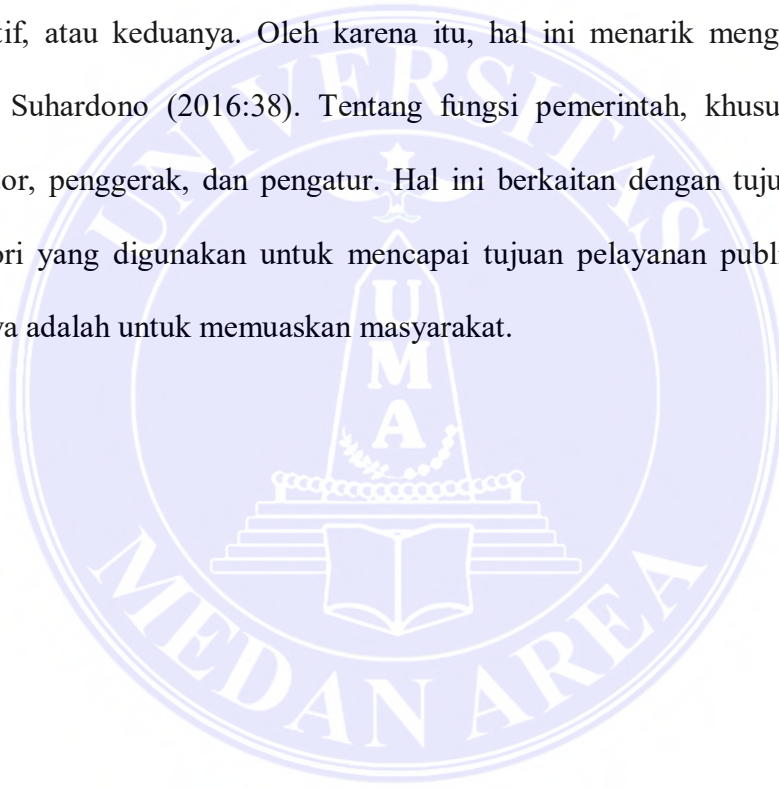
c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

Miles dan Huberman (2017:42). Langkah ketiga dalam analisis data penelitian kualitatif adalah membuat inferensi dan menggunakan pengungkit. Jika tidak ada cukup bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya, kesimpulan yang disajikan akan berubah.

Namun, ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan yang ditarik dianggap kredibel jika didukung oleh bukti yang valid dan konsisten. Akibatnya, temuan penelitian kualitatif mungkin atau mungkin tidak memberikan jawaban atas masalah yang dirumuskan pada awalnya. Karena,

seperti yang dinyatakan sebelumnya, masalah dan rumusannya dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan terus berkembang begitu peneliti berada di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, istilah "kesimpulan" adalah istilah baru, dan belum pernah digunakan sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran tentang suatu objek yang masih redup atau bahkan gelap, oleh karena itu, perlu untuk memberikan penjelasan yang jelas terlebih dahulu.

Kesimpulan ini bisa berupa hipotesis atau teori, hubungan kausal atau interaktif, atau keduanya. Oleh karena itu, hal ini menarik mengingat temuan teoritis Suhardono (2016:38). Tentang fungsi pemerintah, khususnya sebagai fasilitator, penggerak, dan pengatur. Hal ini berkaitan dengan tujuan penelitian dan teori yang digunakan untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Sampali, kabupaten Deli Serdang dengan menggunakan Data Observasi, Wawancara dan Dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pemerintah desa juga menjalankan perannya sebagai fasilitator yaitu sudah berusaha untuk menyediakan fasilitas pelayanan administrasi walaupun belum maksimal, kemudian pengadaan fasilitas lainya seperti komputer, laptop. Aparatur telah menjalankan perannya sebagai fasilitator cukup baik namun belum maksimal, 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. 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 Sampali telah terlaksanakan dengan baik.
2. Faktor penghambat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Sampali, Kabupaten Deli Serdang 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 Sampali, 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 menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di desa Sampali, 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, 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 :

- Adon Nasrullah Jamaludin. (2015). *Sosiologi Perkotaan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ali.(2000).*Reformasi Pemerintahan*.Semarang:Erlangga.
- Anggara, Sahya. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. 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.
- Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Linton. (2020). *Pengembangan struktur masyarakat* . Sukabumi, Jawa Barat: CV JEJAK.
- Leonardo.Berry dan Parasuraman (2016). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- 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). *Analnsis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Pasolong, Harbani. (2011).*Tujuan Pelayanan Publik*. Jakarta: Grasindo.

- \_\_\_\_\_, (2013). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media 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.
- Siregar Ismail Nurdin (2017). *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan*. Lintang Rasi Aksara Books.
- 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 Gajah Mada.
- 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). Analisa Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Manajemen Administrasi*, 2 (2), 865-878.
- Panjaitan. Erlina (2018). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas 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.
- 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.
- Yuningsih.T & Srisuwitri(2019). Pelayanan Publik di Era Otonomii Desa Antara Harapan dan Kenyataan. *Jurnal Of Public Administration and Local Governance*, 3(2), 143-155.

### **Internet :**

- Josmarlin. 2021. Hukum oknum kades sampali dilaporkan ke polrestabes medan aktivitis usut penggunaan add. Diakses pada [https//medanposonline.com](https://medanposonline.com). 1 juni 2021.

**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.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara

	
<p>Wawancara dengan Bapak Muhammad Ruslan selaku Kepala Desa</p>	<p>Wawancara dengan Bapak Imam Ridho Selaku Kaur Umum dan Perencanaan</p>
	
<p>Wawancara dengan Ibu Widia Saputri selaku Kasi Pemerintahan</p>	<p>Wawancara dengan Bapak Mardiyanto selaku Kaur pelayanan dan Kesejahteraan</p>



Wawancara dengan Ibu Sani selaku Masyarakat



Wawancara dengan ibu Rani selaku Masyarakat



Wawancara dengan Bapak Agus selaku Masyarakat

## Lampiran 2. Pedoman Wawancara

No.	Informan	Jabatan	Daftar Pertanyaan
1.	Muhammad Ruslan	Kepala Desa	<p>a. Dimana terjadinya pelayanan administrasi masyarakat Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>b. Apakah pemerintah Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan administrasi?</p> <p>c. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>d. Apakah yang menjadi faktor penghambat aparatur selaku pelaksana dalam menjalankan pelayanan administrasi?</p> <p>e. Apakah ada SOP yang mengatur tentang pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Sanapali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>f. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi, seperti pembuatan kartu keluarga, surat tanda kurang mampu, dan lain sebagainya di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p>
2.	Widia Saputri	Kasi Pemerintahan	<p>a. Dimana terjadinya pelayanan administrasi masyarakat Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>b. Apakah pemerintah Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan administrasi?</p> <p>c. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>d. Apakah yang menjadi faktor penghambat aparatur selaku pelaksana dalam menjalankan pelayanan administrasi?</p> <p>e. Apakah ada SOP yang mengatur tentang pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Sanapali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>f. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi, seperti pembuatan kartu keluarga, surat tanda kurang mampu, dan lain sebagainya di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p>
3.	Imam Ridho	Kaur Umum, dan Perencanaan	<p>a. Dimana terjadinya pelayanan administrasi masyarakat Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p>



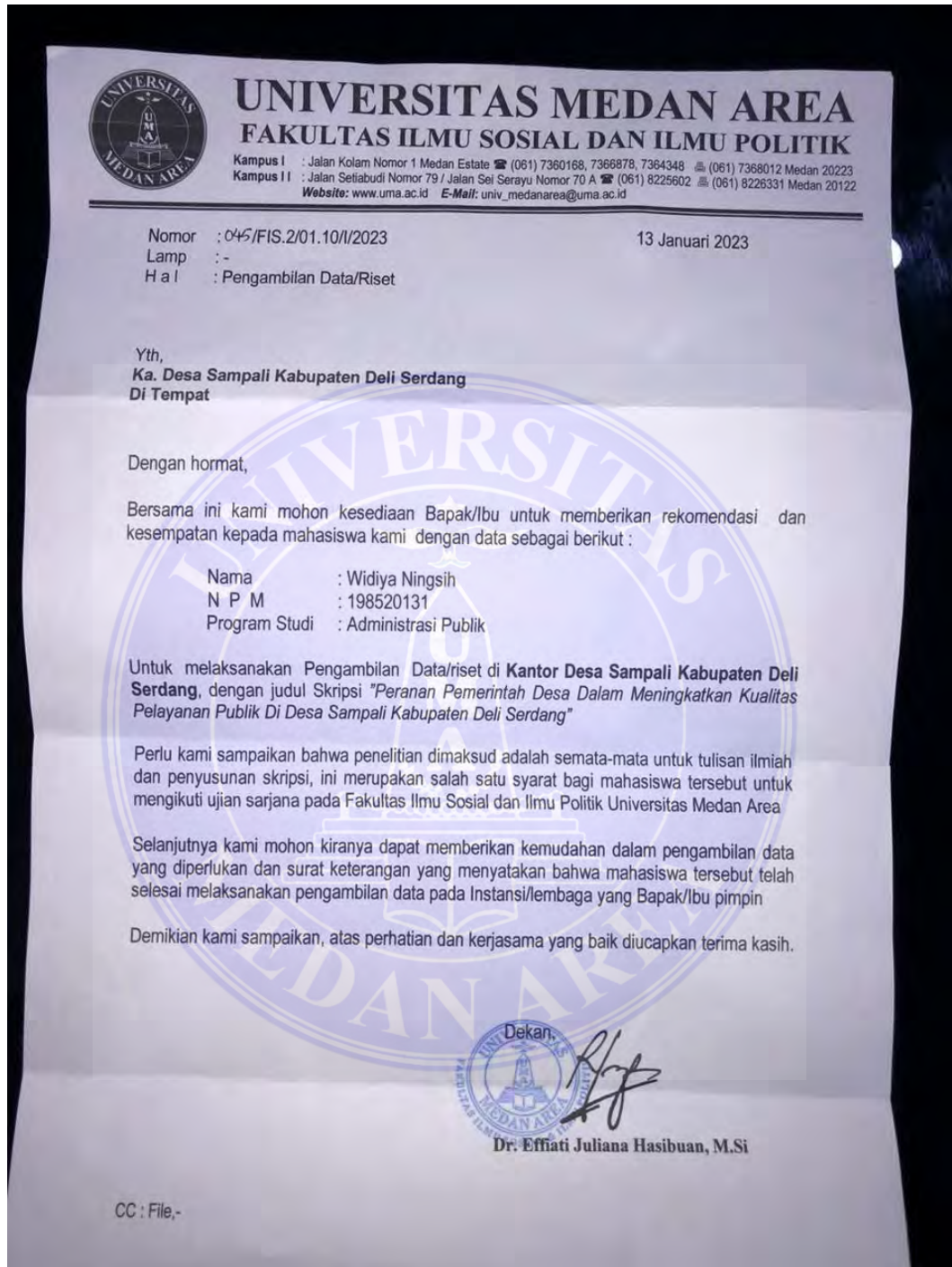
			<p>b. Apakah pemerintah Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan administrasi?</p> <p>c. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>d. Apakah yang menjadi faktor penghambat aparatur selaku pelaksana dalam menjalankan pelayanan administrasi?</p> <p>e. Apakah ada SOP yang mengatur tentang pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Sanapali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>f. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi, seperti pembuatan kartu keluarga, surat tanda kurang mampu, dan lain sebagainya di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p>
4.	Mardiyanto	Kaur Pelayanan, dan Kesejahteraan	<p>a. Dimana terjadinya pelayanan administrasi masyarakat Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>b. Apakah pemerintah Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan administrasi?</p> <p>c. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>d. Apakah yang menjadi faktor penghambat aparatur selaku pelaksana dalam menjalankan pelayanan administrasi?</p> <p>e. Apakah ada SOP yang mengatur tentang pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Sanapali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>f. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pemerintah desa dalam pelayanan administrasi, seperti pembuatan kartu keluarga, surat tanda kurang mampu, dan lain sebagainya di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p>
5.	Ibu Sani	Masyarakat	<p>a. Bagaimana peran pemerintah desa dalam kualitas pelayanan administrasi di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang ?</p> <p>b. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap proses pelayanan administrasi oleh pemerintah desa selama ini?</p> <p>c. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p>

			<p>d. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi bagi masyarakat di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>e. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi masyarakat Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>f. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang selama ini?</p> <p>g. Apa harapan masyarakat terhadap pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>h. Apakah yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p>
6	Bapak Agus	Masyarakat	<p>a. Bagaimana peran pemerintah desa dalam kualitas pelayanan administrasi di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang ?</p> <p>b. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap proses pelayanan administrasi oleh pemerintah desa selama ini?</p> <p>c. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>d. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi bagi masyarakat di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>e. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi masyarakat Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>f. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang selama ini?</p> <p>g. Apa harapan masyarakat terhadap pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>h. Apakah yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p>
7	Ibu Rani	Masyarakat	<p>a. Bagaimana peran pemerintah desa dalam kualitas pelayanan administrasi di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang ?</p> <p>b. Bagaimana tanggapan masyarakat</p>

			<p>terhadap proses pelayanan administrasi oleh pemerintah desa selama ini?</p> <p>c. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>d. Bagaimana tata cara pengurusan administrasi bagi masyarakat di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>e. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan administrasi masyarakat Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>f. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang selama ini?</p> <p>g. Apa harapan masyarakat terhadap pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang?</p> <p>h. Apakah yang menjadi penghambat bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi di desa Sampali Kabupaten Deli Serdang ?</p>
--	--	--	---



### Lampiran 3. Surat Keterangan Pengambilan Riset



## Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Riset

**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG  
KECAMATAN PERCUT SEI TUAN  
DESA SAMPALI**

---

**Alamat : Jl. Irian Barat No. 30 Plus Kode Pos : 20371 Telp. : 061 - 6622209**

---

Sampali, 10 Maret 2023

Nomor : 450/70/2023  
Sifat :-  
Lamp :-  
Hal : **Telah Melakukan Pengambilan Data dan Riset**

Kepada Yth:  
DEKAN  
Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si  
Di \_\_\_\_\_  
Tempat \_\_\_\_\_

Sehubungan dengan Surat Permohonan Izin untuk Melakukan Pengambilan Data dan Riset Nomor : 045/FIS.2/01.10/1/2023 yang dimohonkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area perihal untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang berjudul "Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Sampali Kabupaten Deli Serdang , Berkaitan dengan hal tersebut, Maka Kepala Desa Sampali Memberikan keterangan Telah di lakukannya pengambilan Data dan Riset di Desa Sampali dengan baik Oleh:


No	Nama Mahasiswa	NPM	Program Studi
1	Widiya Ningsih	198520131	Administrasi Publik

Demikian Surat ini kami sampaikan agar Dapat dipergunakan sebagaimana mestinya atas perhatian dan Kerjasama yang baik kami ucapkan Terima Kasih.

  
Kepala Desa Sampali  
Kecamatan Percut Sei Tuan  
**MUHAMMAD RUSLAN**

**Tembusan:**  
1. Bapak Camat Percut Sei Tuan(sebagai Laporan)  
2. Pertinggal

## Lampiran 5. Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan.

 UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PERPUSTAKAAN  
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate / Jalan Gedung PBSI, Medan 20223  
Kampus II : Jalan Sei Serayu Nomor 70 A / Jalan Setia Budi Nomor 79 B, Medan 20112  
Telepon : (061) 8225602, 8201994  
Fax : (061) 8226331 HP : 0811 607 259 website: www.uma.ac.id Email : univ\_medanarea@uma.ac.id

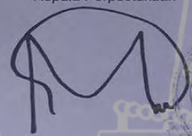
SURAT KETERANGAN  
BEBAS PINJAM PERPUSTAKAAN  
No. : 4727/BP/PUMA/06/VI/2023

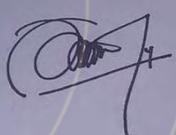
Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Perpustakaan Universitas Medan Area menerangkan bahwa :

Nama : WIDIYA NINGSIH  
NPM : 198520131  
Prodi/Konsentrasi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : FAKULTAS ISIPOL

benar telah bebas pinjam bahan pustaka dari Perpustakaan Universitas Medan Area dan telah bebas biaya buku pustaka

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengelahui  
Kepala Perpustakaan  
  
Muhammad Muslim Nasution, S.Pd.I, M.Hum

Medan, 27-Jun-2023  
Bidang Layanan Pengguna  
  
Diky Aditya, S.Sos

