

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI
KANTOR DESA BINTANG MERIAH KECAMATAN
BATANG KUIS KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

SRI INDAH PRATIWI

198520018



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

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/11/23

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)2/11/23

**PERANAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN SURAT MASUK DAN SURAT KELUAR DI
KANTOR DESA BINTANG MERIAH KECAMATAN
BATANG KUIS KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

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



OLEH:

**SRI INDAH PRATIWI
198520018**

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

MEDAN

2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 2/11/23

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)2/11/23

HALAMAN PENGESAHAN

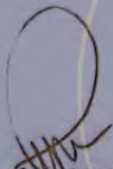
Judul Skripsi : Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor Desa bintang meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang

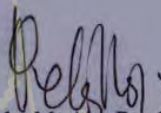
Nama : Sri Indah Pratiwi

NPM : 198520018

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Indra Muda MAP
Pembimbing I


Dr. Beby Masitho Batubara S.Sos, MAP
Pembimbing II

Mengetahui:


Suhana Hasibuan, M.Si
Dekan


Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 10 Oktober 2023

LEMBAR PERNYATAAN

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

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

Medan, 10 Oktober 2023



Sri Indah Pratiwi

198520018

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

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

Nama : Sri Indah Pratiwi
NPM : 198520018
Tempat/Tanggal Lahir : Bintang Meriah/ 05 Juni 2001
Alamat : Jl. Nusa Indah Gang. Kenanga Batang Kuis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada universitas Medan Area **Hak Bebas Noneksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan Surat Masuk dan Surat Keluar di kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/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.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada Tanggal: 10 Oktober 2023

Yang menyatakan

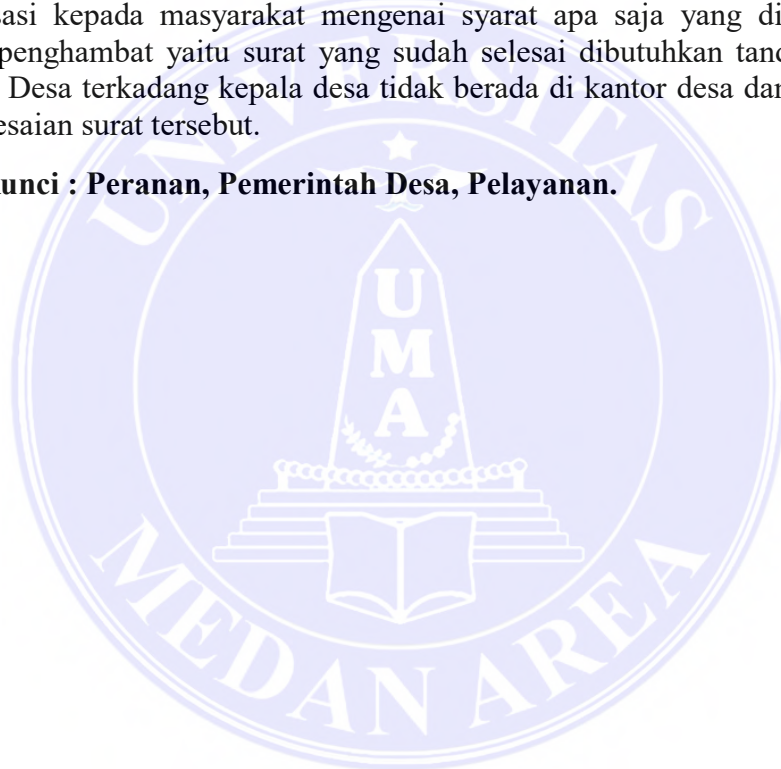


(Sri Indah Pratiwi)

ABSTRAK

Pemerintah desa berperan penting dalam memfasilitasi masyarakat dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar serta mengetahui faktor penghambat pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar. Dengan menggunakan teori menurut Suhardono 2013 yaitu fasilitator, mobilisator dan regulator. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan surat masuk dan surat keluar masih belum optimal dilihat dari indikator mobilisator yaitu pemerintah kurangnya informasi serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai syarat apa saja yang dibutuhkan dan faktor penghambat yaitu surat yang sudah selesai dibutuhkan tanda tangan dari Kepala Desa terkadang kepala desa tidak berada di kantor desa dan menghambat penyelesaian surat tersebut.

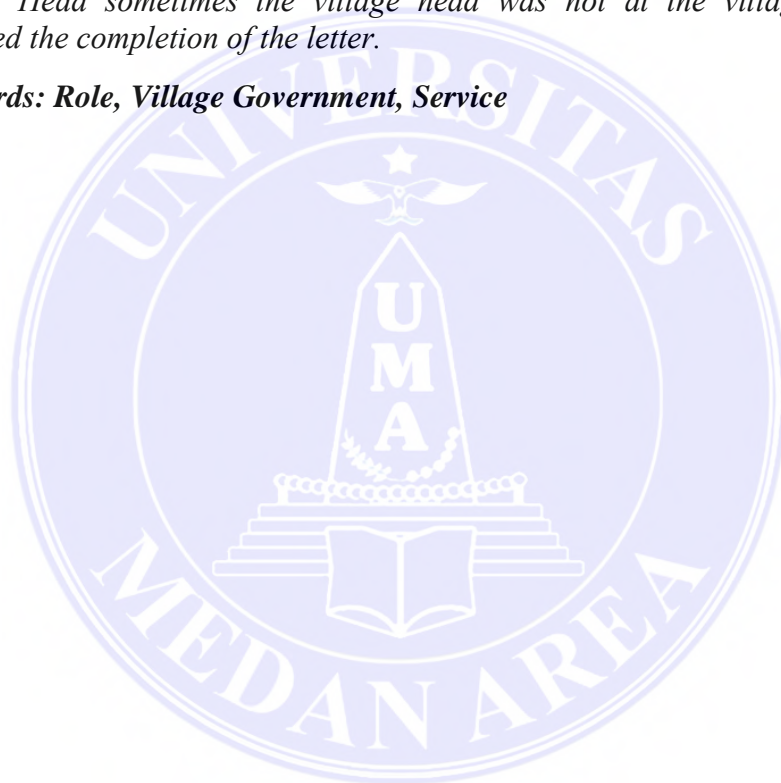
Kata kunci : Peranan, Pemerintah Desa, Pelayanan.



ABSTRACT

The village government plays an important role in facilitating the community and improving services to the community. This study aims to determine the role of the village government in improving incoming and outgoing mail services and to find out the inhibiting factors of the village government in improving incoming and outgoing mail services. By using the theory according to Suhardono 2013, namely facilitators, mobilizers and regulators. The method used in this research is descriptive qualitative method with data collection techniques of Observation, Interview and Documentation. The results of the study show that the role of the village government in providing incoming and outgoing mail services is still not optimal in terms of mobilizing indicators, namely the government's lack of information and outreach to the community about what conditions are needed and the inhibiting factor is that a completed letter requires a signature from the Village Head sometimes the village head was not at the village office and hindered the completion of the letter.

Keywords: *Role, Village Government, Service*



RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Sri Indah Pratiwi

Tempat, Tanggal Lahir : Bintang Meriah, 05 Juni 2001

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jln. Nusa Indah Gg. Kenanga Batang Kuis

Status : Belum Menikah

Email : sriindahpratiwi05@gmail.com

No. Hp : 081361524825

Riwayat Pendidikan

1. 2007-2013 : MIS YPI Batang Kuis
2. 2013-2016 : MTS YPI Batang Kuis
3. 2016-2019 : SMK Jambi Medan
4. 2019-2023 : Universitas Medan Area

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Peranan pemerintah Desa Dalam Meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang”**.

Penulisan skripsi ini dengan tujuan untuk melengkapi syarat guna mencapai Gelar sarjana Administrasi publik (S1) Pada Program Studi Administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan Dalam menyelesaikan skripsi ini, dalam penyelesaian skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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 Khairunnisa Lubis S.Sos, M,I,Pol. Selaku Ka. Prodi Administrasi publik Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Medan Area
4. Bapak Dr. Indra Muda M.AP selaku dosen pembimbing I saya yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara S.Sos, M.AP Selaku dosen pembimbing II saya yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Fathin Abdullah S.H M.HUM selaku sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu Dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Medan Area.
8. Kepada Bapak Kasiman selaku kepala Desa Bintang Meriah dan seluruh Informan yang telah membantu memberikan informasi kepada peneliti.
9. Keluarga besar terutama kedua orang tua penulis ayahanda Ngadiran dan Ibunda Sri Purwaningsi tercinta, serta saudara kandung saya Mas Eko Irawan, Mbak Sri Purwati, Mbak Sri Utami yang telah memberikan dukungan penuh memberikan doa yang tulus, semangat serta dukungan materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan.
10. Kepada keponakan saya yang lucu serta menggemaskan Dicky Kurniawan, Bintang Aldebaran, Reva Ramadina, Luthfia Zahra yang telah memberikan saya semangat serta hiburan ketika saya lelah dalam mengerjakan skripsi.
11. Kepada Fauziah Adipati, Lia Andriyani, Meida Kukitasari, dan Nurul Fadillah teman seperjuangan yang menjadi tempat berkeluh kesah dan memberikan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi agar segera selesai.
12. Seluruh Teman-teman administrasi publik stambuk 2019 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, demi kesempurnaan skripsi ini kepada semua pihak utamanya para pembaca, Peneliti senantiasa mengharapkan

saran dan kritikan yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Medan, 10 Oktober 2023

Sri Indah Pratiwi

198520018



DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Peranan.....	7
2.2 Pemerintah Desa.....	10
2.2.1 Pengertian Pemerintah.....	10
2.2.2 Pengertian Desa	11
2.2.3 Pengertian Pemerintah Desa.....	12
2.2.4 Peranan Pemerintah Desa.....	15
2.3 Pelayanan	16
2.3.1 Pengertian Pelayanan	16
2.3.2 Jenis-Jenis pelayanan	18
2.3.3 Faktor Penghambat Pelayanan	19
2.4 Pengertian Surat.....	19
2.5 Surat Masuk dan Surat Keluar.....	21
2.5.1 Surat Masuk.....	21
2.5.2 Surat Keluar	22
2.6 Penelitian Terdahulu.....	24
2.7 Kerangka Pemikiran	27

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2.1 Lokasi penelitian	31
3.2.2 Waktu Penelitian	32
3.3 Informan Penelitian.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.2 Letak Geografis	38
4.1.3 kondisi penduduk berdasarkan Agama.....	39
4.1.4 Jumlah penduduk berdasarkan Mata pencaharian.....	40
4.1.5 Sarana dan Prasarana.....	40
4.1.6 Pendidikan	41
4.1.7 Visi dan Misi pemerintah Desa Bintang Meriah	41
4.1.8 Susunan Struktur Organisasi Desa Bintang Meriah	43
4.2 Pembahasan.....	52
4.2.1 Peranan Pemerintah Desa meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar.....	52
4.2.2 Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Pelayanan Surat Masuk Dan Surat Keluar	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. Jumlah Penduduk Desa Bintang Meriah	38
Tabel 3. Jumlah Penduduk berdasarkan Agama.....	40
Tabel 4. Jumlah Penduduk berdasarkan Mata Pencaharian	41
Tabel 5. Jumlah Sarana dan Prasarana	41
Tabel 6. Jumlah Pendidikan.....	41

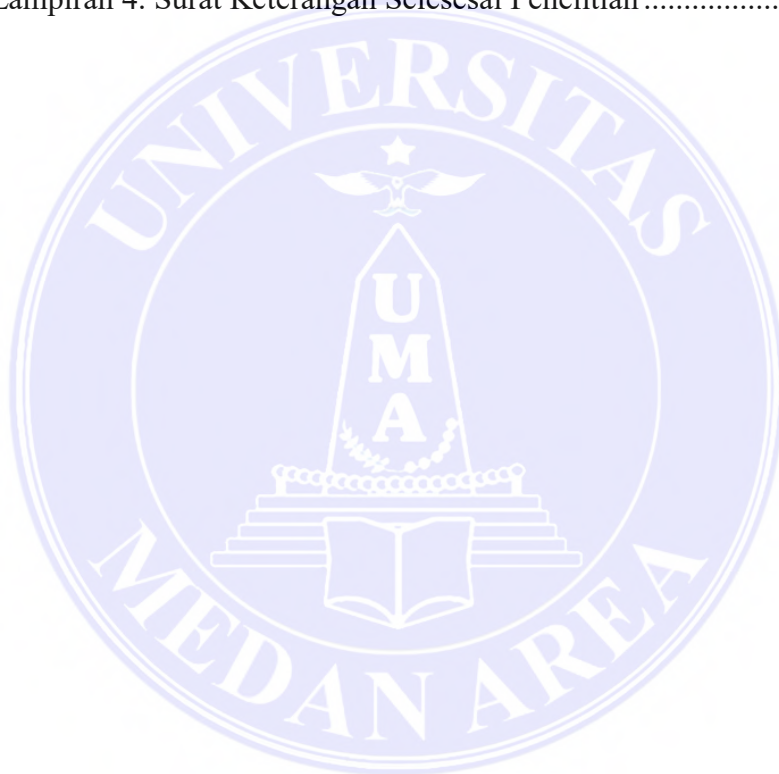


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	29
Gambar 2. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Bintang Meriah.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi penelitian.....	78
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	78
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	78
Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	78



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pemerintah desa sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu desa. peranan yang diartikan sebagai pelaksanaan hak dan kewajibannya dengan sebaik baiknya. Pemerintah desa berperan penting dalam memfasilitasi masyarakat dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan keberdayaan masyarakat desa. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dan hal ini menjadi perhatian dari masyarakat untuk pemerintah desa dalam menjalankan peran dan tugasnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya dengan tepat, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Pemerintah desa menjalankan tugasnya dan perannya dengan berdasarkan undang-undang yang telah ditetapkan dengan dibutuhkan pengelola yang mampu untuk melaksanakan amanat undang-undang tersebut.

Pemerintah desa berperan aktif dalam proses penyelenggara pelayanan. Pelayanan yang diberikan pemerintah desa menjadi isu yang semakin sentral dan di soroti karena masyarakat yang semakin cerdas dan kebutuhan yang semakin meningkat sehingga masyarakat seringkali menuntut pelayanan yang optimal. sumadiningrat dalam dahuri dan nugroho (2004: 26) dalam meningkatkan

pelayanan kepada masyarakat bahwa peran pemerintah saat ini sebagai fasilitator, regulator, dan motivator. Pertama yaitu Peran pemerintah sebagai fasilitator yaitu kepala desa memberikan fasilitas pelatihan khusus bagi pegawai atau fasilitas lainnya dalam rangka mendukung peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kedua, peran pemerintah desa sebagai regulator yaitu penentu kebijakan dalam roda pemerintahan desa, khususnya kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. kepala desa menjalain komunikasi aktif antara atasan dan bawahan hal ini bermanfaat agar tidak ada kesenjangan antara atasan dan bawahan. Ketiga, peran pemerintah desa sebagai motivator yaitu mendorong pegawai agar termotivasi untuk menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintahan Desa, yang terdiri dari kepala desa dan perangkat desa. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 Pasal 26 ayat (1) tentang Desa. Dalam menyelenggarakan pemerintahan desa di dalamnya ikut serta melayani dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Aparatur desa bertanggung jawab melayani masyarakat dengan melaksanakan tugas dan fungsinya secara formal menjadi suatu kewajiban atau suatu keharusan menjalankan perannya agar memperoleh kepuasan dari pada masyarakat.

Perangkat desa yang terdiri dari sekretaris desa, kaur (kepala urusan), kasi (kepala saksi), dan kepala dusun sebagai pelaksana tugas pemerintahan di desa yang diharapkan dapat melaksanakan dan dapat menjalankan tugas pemerintahan desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan di desa. perangkat desa

memberikan pelayanan langsung dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat dari segi pelayanan di kantor desa. Pada era ini masyarakat secara terbuka berhak memberikan opininya terhadap kinerja yang diberikan perangkat desa terhadap masyarakat karena masyarakat merasakan dan langsung menerima pelayanan.

Membahas mengenai peranan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. pelayanan yang dilakukan di kantor pada saat ini yang menimbulkan keresahan di masyarakat yaitu pelayanan surat masuk dan surat keluar, Desa bintang meriah adalah salah satu dari sebelas desa yang berada di wilayah kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. menurut pengamatan awal peneliti kemampuan peranan pemerintah desa di desa tersebut dalam melaksanakan tugas masih belum optimal. Pelayanan yang diberikan pemerintah desa berpusat pada kantor desa, segala urusan pelayanan dilakukan di kantor desa setempat dengan salah satunya yaitu pelayanan surat masuk dan surat keluar yang dilayani langsung oleh pegawai kantor desa. dalam proses pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor desa cukup menuai permasalahan yang muncul dan dikeluhkan oleh masyarakat bahwasannya pelayanan yang diberikan belum optimal dengan dilihat dari berbagai faktor seperti penyelesaian surat dengan tidak ketepatan waktu dengan informasi yang diberikan bahwa penyelesaian surat selesai untuk waktu satu sampai dua hari tetapi nyatanya tidak sesuai dengan yang fakta yang ada, hal lainnya masyarakat belum sepenuhnya memahami apa saja syarat yang dibutuhkan untuk melakukan pengurusan karena kurangnya informasi yang diberikan oleh pegawai kantor desa Faktor lain belum optimalnya pelayanan pengurusan surat yang berada di kantor desa yaitu penggunaan komputer yang minim hal ini menghambat pengerjaan

surat yang akan dikerjakan dan seharusnya pegawai kantor desa menggunakan lebih dari satu komputer untuk mempermudah proses pengerjaannya.

Sebagai aparatur pemerintah desa sudah seharusnya menjalankan peran dan tugasnya dengan memberikan pelayanan yang optimal, efektif dan efisien dengan mempermudah masyarakat dan tidak berbelit-belit. Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah desa untuk meningkatkan pelayanan namun sejauh ini masih dirasakan belum memberikan hasil yang signifikan yang diharapkan oleh masyarakat karena dalam proses mengoptimalkan dan pembaruan dalam pelayanan membutuhkan waktu. Seperti yang telah diketahui bersama bahwa pengelolaan dan pelayanan surat yang tidak efektif dan faktor lainnya dalam kegiatan pelayanan dapat menimbulkan kelambanan dan bahkan dapat menyebabkan kegagalan dalam pencapaian tujuan suatu lembaga atau organisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang tepat dapat dilihat dari pengelolaan dan pelayanan surat yang mempengaruhi kelancaran kegiatan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Peranan Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan Surat Masuk dan Surat Keluar di kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah di dalam penelitian ini yaitu berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang?
2. Apa faktor penghambat pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana peranan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi Manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya teori-teori tentang peranan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor desa dan juga dapat pendukung berbagai masukan atau sebagai perbandingan kepada peneliti yang akan melakukan studi lanjut. Hasil penelitian ini juga di harapkan memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan yang mendalam mengenai urusan pemerintahan desa.

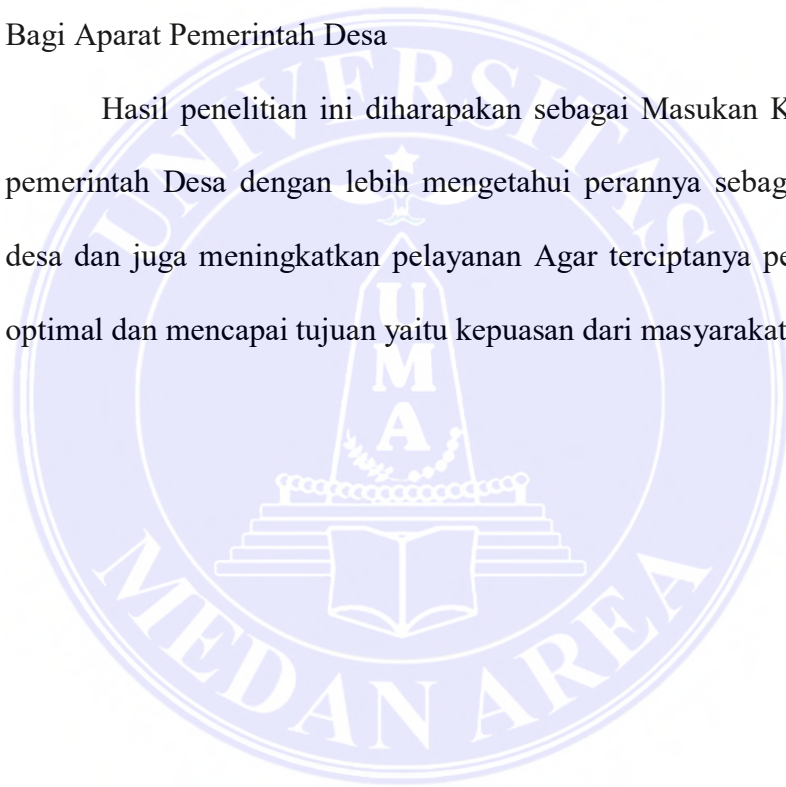
1.4.2 Manfaat praktis

a) Bagi peneliti

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pengalaman terhadap peneliti secara langsung melakukan penelitian ke lapangan melihat langsung permasalahan yang terjadi mengenai Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan surat masuk dan surat keluar di Kantor Desa.

b) Bagi Aparat Pemerintah Desa

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai Masukan Kepada Aparat pemerintah Desa dengan lebih mengetahui perannya sebagai pemerintah desa dan juga meningkatkan pelayanan Agar terciptanya pelayanan yang optimal dan mencapai tujuan yaitu kepuasan dari masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Peranan

Hakekatnya peran sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan yang berada ditingkat organisasi, kelompok maupun masyarakat. Kepribadian seseorang juga dapat mempengaruhi bagaimana peran tersebut harus dijalankan atau diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawahan mempunyai peran yang sama. Peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi di dalam status sosial.

Menurut Soerjono Soekanto (2002: 243) Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Sedangkan status merupakan sekumpulan hak dan kewajiban yang dimiliki seseorang apabila seseorang melakukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban sesuai kedudukannya, maka ia menjalankan suatu fungsi.

Peran mempunyai makna yaitu seperangkat tingkat diharapkan yang dimiliki oleh yang berkedudukan di lingkungan masyarakat. Peranan merupakan aspek dinamis dari status, karena apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia telah menjalankan suatu peranan. Pentingnya peranan adalah karena ia mengatur perilaku seseorang di masyarakat berhubungan langsung antara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok dan individu dengan kelompok.

Peran merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan kepemimpinannya, karena peranan memiliki kedudukan penting dalam kehidupan bermasyarakat sehari-hari. Adapun makna kata peran yang dapat dijelaskan beberapa cara. Pertama, suatu penjelasan historis menyebutkan, konsep peran semula dipinjam dari keluarga drama atau teater yang hidup subur pada jaman Yunani kuno (Romawi) dalam arti ini, peran menunjuk pada karakteristik yang disandang untuk dibawakan oleh seseorang aktor dalam sebuah pentas drama. Kedua suatu penjelasan yang menunjuk pada konotasi sosial, yang mengartikan peran sebagai fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu karakteristik (posisi) dalam struktur sosial. Ketiga bersifat operasional, bahwa peran seorang aktor adalah suatu batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan sama-sama berada dalam satu “penampilan/unjuk peran (*role performance*)”

Indikator peranan yang dikemukakan oleh Rizzo, House dan Lertzman dalam Pratina (2013: 57) menyebutkan ada 4(empat) indikator untuk mengukur suatu peranan agar sesuai dengan kedudukannya, yaitu sebagai berikut :

1. Wewenang

Wewenang adalah lingkup tindakan hukum publik, lingkup wewenang pemerintahan, tidak hanya meliputi wewenang membuat keputusan pemerintahan tetapi meliputi wewenang dalam rangka pelaksanaan tugas, dan memberikan wewenang serta distribusi wewenang utamanya yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah keadaan atau situasi seseorang yang memiliki tujuan untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat. Tanggung jawab juga termasuk dan berkaitan dengan janji atau tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan, nilai, serta norma yang di anut masyarakat.

3. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan suatu bentuk kejelasan dari setiap kinerja maupun pembentukan perundang-undangan yang mempunyai tujuan yang jelas yang hendak di capai. Adapun pengertian kejelasan tujuan secara sederhana yaitu mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan.

4. Cakupan Pekerjaan

Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan peranannya. Untuk mengetahui apakah pemerintah terhadap Masyarakat telah melaksanakan peranannya dalam menjalankan tugas pokok dan dan fungsinya (tupoksi) dengan sebaik- baiknya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut buku Kepemimpinan Dalam Manajemen yang di tulis oleh Siswanto dan Miftah Thoha (2012: 12), ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu: pertama yaitu Peran Antar pribadi (*Interpersonal Role*) Peranan antar pribadi, atasan harus bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai penghubung agar organisasi yang dikelolahnya berjalan dengan lancar. Peran interpersonal tokoh, pemimpin dan penghubung untuk memastikan kelancaran operasi organisasi yang dipimpinnya. Kedua yaitu Peranan yang

berhubungan dengan Informasi (*Informational Role*) Peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi. ketiga Peranan Pengambil Keputusan (*Decisional Role*) yaitu Peranan ini atasan harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya. pembagian besar tugas atasan pada hakikatnya digunakan secara penu untuk memikirkan sistem pembuatan strategi organisasinya.

Berdasarkan pendapat siswanto dan Miftah Toha di atas “Peran pemimpin yang dikelompokkan atas tiga bagian yaitu: peran antar pribadi, peran yang berhubungan dengan informasi, peran pengambil keputusan”. Dari ketiga tersebut bahwa peran seorang pemimpin sudah mendekati sempurna bila itu semua dikerjakan dan dijalankan dengan sebaik-baiknya. Dari sekian banyak teori tentang peran, penulis menyimpulkan bahwa peran adalah tugas yang melekat pada diri seseorang.

Peran sebagai identitasnya diri yang diemban dan harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya karena bagaimana dengan besar atau kecilnya suatu tugas yang diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan terhadap diri sendiri, kepada intsnasi atau organisasi yang terkait, orang lain dan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Peran yang melekat pada diri seseorang dapat mempengaruhi baik buruknya perangai seseorang dalam menjalankan perannya.

2.2 Pemerintah Desa

2.2.1 Pengertian Pemerintah

Pemerintah merupakan pemangku jabatan (pejabat=*ambtsdrager*) pemerintahan (untuk menjalankan wewenang atau kekuasaan yang melekat pada lingkungan jabatan-jabatan). Penggunaan kata government (pemerintah) dalam

bahasa Inggris juga sering menimbulkan kesalah pahaman. Banyak orang yang tidak menyadari bahwa kata tersebut mengandung dua arti, yaitu arti luas dan arti sempit. Pemerintah dalam arti luas adalah pemerintah di bidang legislatif, yudikatif, dan sebagainya. Pemerintah dalam arti sempit adalah pemangku jabatan sebagai pelaksana kekuasaan eksekutif atau secara lebih sempit pemerintah sebagai penyelenggara administrasi Negara. Pada pengertian lebih luas, dapat merujuk secara kolektif pada tiga cabang kekuasaan pemerintah yakni cabang eksekutif, legislatif dan yudikatif.

2.2.2 Pengertian Desa

Desa memiliki batas-batas wilayah tertentu dan memiliki kekuasaan hukum, serta dikepalai oleh seorang kepala desa. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian Desa menurut Widjaja (2003: 3) 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. Landasan pemikiran mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

2.2.3 Pengertian Pemerintah Desa

Pemerintah Desa merupakan sebuah unsur penyelenggaraan pemerintahan yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat. dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang pemerintah desa pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya dalam pasal 1 ayat 3 mengatakan bahwa pemerintah desa adalah kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Sedangkan menurut Nurcholis (2014: 22) pemerintah desa adalah unsur dalam penyelenggaraan pemerintah desa yang memiliki dua tugas pokok yaitu pertama melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, membangun dan membina masyarakat. kedua menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintahan kabupaten.

Pemerintah desa sebagai alat negara yang berperan aktif sebagai pelayanan masyarakat, sebelum memangku jabatannya terlebih dahulu mendapat legitimasi hukum agar dalam melaksanakan tugas, fungsi beserta kewajibannya mendapat pengakuan dari masyarakat serta melaksanakan perannya sebagai kepala desa dilakukan dengan penuh tanggung jawab simbol formal ditandai dengan penyerahan simbol negara yaitu lambang burung garuda bertanda bahwa pada saat kepala Desa bertugas, ia memikul tanggung jawab negara kepada masyarakat dengan melayani masyarakat dan masyarakat menyambut amanahnya dengan penuh tanggung jawab.

Tugas dan fungsi pemerintah desa mengingat unit pemerintah desa adalah bagian dari pemerintahan nasional, maka pembahasan tentang tugas dan fungsi dari pemerintah desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi pemerintahan nasional seperti yang diuraikan dalam UU Nomor 6 tahun 2014 tentang tugas pokok kepala desa yaitu pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum dan kemudian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum. Dan Pemerintah desa sebagai unit pemerintahan terendah mempunyai 3 fungsi pokok yaitu:

1. Pelayanan kepada masyarakat.
2. Fungsi operasional atau manajemen pembangunan.
3. Fungsi ketatausahaan atau registrasi.

Keseluruhan tugas dan fungsi pemerintah desa tersebut, tidak akan terlaksana dengan baik, apabila tidak ditunjang dari aparatnya dengan melaksanakan sebaik-baiknya apa yang menjadi tanggung jawab masing-masing aparat. Menyadari betapa pentingnya tugas administrasi pemerintahan desa, maka yang menjadi keharusan bagi Kepala Desa dan aparatnya adalah berusaha untuk mengembangkan kecakapan dan keterampilan mengelola organisasi pemerintahan desa termasuk kemampuannya untuk melaksanakan tugas-tugas dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Susunan tata kerja pemerintahan desa sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja (SOT) Pemerintahan Desa, antara lain: Sekretaris desa, pelaksanaan wilayah, dan pelaksana teknis. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Sekretaris Desa

sekretaris desa yaitu kegiatannya yang dilakukan dan dibantu oleh staf sekretaris. Sekretaris desa paling banyak terdiri atas 3 (tiga) urusan, yaitu urusan tata usaha dan umum, urusan keuangan, urusan perencanaan, dan paling sedikit 2 (dua) urusan, yaitu urusan umum dan perencanaan serta urusan keuangan. Masing-masing urusan dipimpin oleh kepala urusan (Kaur).

2. Pelaksana kewilayahan

Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Dengan Jumlahnya ditentukan secara proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dengan kemampuan keuangan desa serta memperhatikan luas wilayah kerja karakteristik, geografis, jumlah kepadatan penduduk, serta sarana prasarana penunjang tugas. Pelaksana kewilayahan dilaksanakan oleh kepala dusun atau sebutan lain. Tugas kewilayahan meliputi, penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

3. Pelaksana teknis.

pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana teknis paling banyak terdiri dari 3 (tiga) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan, seksi pelayanan, dan paling sedikit terdiri dari 2

(dua) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan dan pelayanan.

Pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa, dibantu oleh perangkat desa yang terdiri atas sekretaris desa, kepala urusan, kepala seksi dan kepala dusun. Kepala-kepala urusan membantu sekretaris desa menyediakan data informasi dan memberikan pelayanan. Pelaksanaan urusan adalah pejabat yang melaksanakan urusan rumah tangga desa di lapangan. Kepala dusun adalah wakil kepala desa di wilayahnya. Urusan rumah tangga desa adalah urusan yang berhak diatur dan diurus oleh pemerintah desa. Untuk mengatur, mengurus, dan pengurusan urusannya, pemerintah desa membuat peraturan desa. Peraturan desa dibuat oleh kepala desa bersama dengan Badan Permusyawaratan Desa selanjutnya.

2.2.4 Peranan Pemerintah Desa

Menurut Suhardono (2016: 38) menyatakan bahwa peran merupakan patokan yang membatasi apa yang harus 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

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Instansi pemerintah adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat. Yakni tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani rakyat, sehingga dengan kata lain pemerintah adalah pelayan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi yang merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara Bungin (2007:4).

Menurut Sugiarto (2002: 216) pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapainya kepuasan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. proses yang dimaksudkan yaitu dilakukan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima pelayanan dan pemberi pelayanan.

Era ini, pemberi pelayanan yaitu pemerintah desa dituntut tidak hanya memberikan pelayanan yang berstandar namun harus mengedepankan kualitas dari pelayanan yang diberikan tersebut, terkait dalam memberikan arahan, memberikan pelatihan sebagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini dilakukan oleh pihak pemerintah, berupa kegiatan yang mempunyai unsur-unsur perhatian,

kesediaan serta kesiapan dalam memberikan kepuasan terhadap para pelanggan (masyarakat).

Secara umum pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat berfungsi sebagai pemenuhan segala bentuk kebutuhan dari pada masyarakat melalui berbagai potensi yang dimiliki oleh lembaga pemerintahan itu sendiri. Seperti kebutuhan masyarakat mengurus akte kelahiran, kebutuhan masyarakat akan IMB (surat izin mendirikan bangunan), kebutuhan masyarakat SKGR (surat keterangan ganti rugi), bahkan kebutuhan masyarakat akte kematian dan kebutuhan masyarakat surat menyurat lainnya yang harus dilayani sepenuhnya oleh unsur pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan administrasi baik untuk pengurusan surat menyurat maupun yang lainnya. Prosedur pelayanan yang dimaksud adalah ketentuan dalam peraturan yang mengatur tentang prosedur administrasi sehingga dapat melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang kurang baik, antara lain relasi antara pemerintah dan rakyat yang masih kuat berpola serba negara, kultur pemerintahan sebagai tuan dan bukan pelayan, maupun aparat pemerintahan yang menganggap dirinya sebagai atasan dan masyarakat bawahannya, juga masih banyak adanya diskriminasi pelayanan publik yang terjadi berdasarkan suku, agama, maupun status sosial di dalam lingkungan masyarakat.

Berbicara tentang konteks pelayanan publik tak terlepas dari makna membantu masyarakat dalam mencapai tujuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik terdiri dari dua kata yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan yaitu melayani, membantu memenuhi kebutuhan sedangkan publik yaitu masyarakat dan keduanya memiliki kaitan melayani masyarakat dengan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri.

2.3.2 Jenis-Jenis pelayanan

Menurut Hardyansyah (2011: 23) jenis pelayanan yang diberikan pemerintah terbagi atas tiga kelompok yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik. Misalnya kartu tanda penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, Buku kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan surat lain-lainnya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik atau umum, pelayanan barang kegiatan yang menghasilkan produk akhir yang berwujud (fisik) misalnya dengan penyediaan air bersih, penyediaan jaringan listrik, penyediaan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik atau umum dan berupa pelayanan dengan

menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung, misalnya : pelayanan sosial, pelayanan kesehatan, pelayanan transportasi..

2.3.3 Faktor Penghambat Pelayanan

Kasmir (2006: 3) menyatakan bahwa “faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia” Dengan artian peranan manusia (karyawan) terhadap suatu pelayanan adalah faktor utama yang mempengaruhi karena hanya dengan manusia sebagai pelanggan dapat berkomunikasi secara terbuka dan secara langsung. Beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yaitu:

- a. Faktor kemampuan/keahlian
- b. Faktor kualitas sumber daya aparatur
- c. Faktor sarana dan prasarana
- d. Kondisi kerja

2.4 Pengertian Surat

Surat sebagai saluran menyampaikan informasi kepada pihak lain, baik kepada suatu lembaga negara, lembaga swasta, maupun perorangan, mutlak diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Surat adalah suatu metode penyampaian informasi yang sudah ada dan dilakukan sejak zaman kuno. Meskipun media penyampaian informasi sekarang sudah menggunakan saluran digital tetapi surat masih digunakan hingga sekarang.

Menurut pengertian umum surat adalah untuk menyampaikan maksud secara tertulis. menurut Basir Bartho (2009: 36) surat adalah sesuatu alat komunikasi tertulis yang berasal satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain,

Dalam pengertian sehari-hari, surat umumnya hanya dikenal sebagai alat untuk menyampaikan berita secara tertulis. Pengertian tersebut merupakan pengertian dalam arti sempit, akibat dari anggapan bahwa surat hanya alat untuk menyampaikan berita, padahal surat mengandung aspek yang jauh lebih luas mencakup informasi tertulis.

Adapun pengertian dengan informasi tertulis disini adalah informasi berupa kabar atau berita, misalnya penawaran, pesanan, panggilan dan permohonan. Surat juga bias sebagai informasi rekaman berita secara tertulis, misalnya surat tanda bukti, kartu identitas, akta dan kontrak. Urusan surat adalah suatu bagian yang penting dari pekerjaan administrasi kesekretariatan. Surat pada hakekatnya adalah bentuk penuangan ide atau kehendak seseorang dalam bentuk tulisan. Secara terperinci, dikatakan pengertian surat sebagai berikut :

1. Bentuk pernyataan kehendak seseorang kepada orang lain melalui tulisan.
2. Suatu media pencurahan perasaan, kehendak, pikiran dan tujuan seseorang untuk dapat diketahui orang lain.
3. Sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain.
4. Merupakan suatu bentuk gambaran suatu peristiwa atau keadaan yang dituangkan dalam bentuk tulisan.

Dengan demikian surat merupakan jembatan pengertian dan alat komunikasi bagi seseorang dan orang lain. Karena sifatnya yang demikian, maka surat-surat harus disusun secara singkat dan padat tetapi jelas dan tegas. Bahasa yang dipakai harus mudah di mengerti, sederhana, dan teratur.

2.5 Surat Masuk dan Surat Keluar

2.5.1 Surat Masuk

Surat yang masuk ke perusahaan, apabila dilihat dari isinya terdiri atas dua macam, yaitu surat yang harus ditindak lanjuti (*follow up*) untuk dibalas dan surat yang tidak memerlukan balasan. Surat masuk yang memerlukan balasan, misalnya berisi permintaan mengenai informasi tertentu, penawaran kerja sama, dan sebagainya. Sedangkan surat masuk yang tidak memerlukan balasan, biasanya sekedar memberikan informasi tertentu yang harus diketahui oleh pihak yang menerimanya. Setiap surat yang masuk ke perusahaan tentu sangat berharga, karena surat dapat menjadi bahan otentik sekaligus landasan bagi organisasi tersebut untuk melakukan kegiatannya. Oleh karena itu, harus ada pengelolaan yang tepat agar surat masuk tersebut dapat diperlakukan sebagaimana mestinya.

Menurut Ida Nuraida (2007: 76), surat masuk adalah surat yang masuk ke dalam suatu instansi/perusahaan atau bagian lain pada instansi/perusahaan, baik yang berasal dari instansi/perusahaan lain atau dari bagian lain pada instansi/perusahaan yang sama. Sedangkan menurut Gina Madiana (2004: 49), “surat masuk adalah semua surat yang diterima oleh organisasi kantor”.

Sedianingsih, dkk (2010: 85) menyatakan bahwa prosedur pengurusan surat masuk meliputi sebagai berikut Menyortir/memisahkan, membuka surat, mengeluarkan dan memeriksa, pencatatan surat, membaca surat, menyampaikan surat pada pimpinan, distribusi surat ke departemen lai, dan menjawab surat.

Berikut penjelasan terkait prosedur surat masuk yaitu:

- a. Menyortir/memisahkan Surat-surat yang diterima dari pos atau sumber lain, diperiksa kebenaran alamatnya, dan dikelompokkan

surat terbuka dari tertutup. Jika alamat tidak sesuai, segera dikirim kembali kepada si pengirim. Surat-surat pribadi dan rahasia, tidak boleh dibuka.

- b. Membuka surat Surat-surat yang boleh dibuka oleh sekretaris hanya surat dinas, kecuali dalam keadaan tertentu di mana atasan membuka surat pribadinya. Supaya tidak rusak dalam waktu membuka surat, gunakan pisau surat atau mesin pembuka surat pada sepanjang bagian atas atau salah satu sisinya. Bubuhkan stempel tanggal dan waktu surat diterima, dibalik surat atau pada amplop.
- c. Mengeluarkan dan memeriksa isi surat Setelah dibuka, periksa alamat, nama pengirim, tanggal, dan lampiran setiap surat. Jika alamat atau nama pengirim tidak ada dalam surat, cari alamatnya pada sampul, dan lampirkan di belakang surat. Kemudian dilakukan Pencatatan surat Setelah surat diberi cap tanggal, catatlah ke dalam buku agenda surat atau kartu kendali. Dan proses Membaca dan memberi catatan kepada Pimpinan apabila diperlukan, Kemudian surat disampaikan kepada pimpinan dan dilakukan Distribusi (disposisi) surat ke departemen lain jika surat diperlukan dan tahap akhir Menjawab surat.

2.5.2 Surat Keluar

Surat keluar dalam suatu organisasi atau perusahaan tergantung pada sistem yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Oleh

karena itu, pengurusan surat-surat keluar harus dilakukan secara tepat dan cepat sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman atau kerugian. Surat keluar dalam suatu organisasi atau perusahaan tergantung pada sistem yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, pengurusan surat-surat keluar harus dilakukan secara tepat dan cepat sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman atau kerugian.

Prosedur pengelolaan surat keluar menurut Sedianingsih, dkk (2010: 89), meliputi:

- a) Menerima pendiktean atau konsep tertulis dari pimpinan dengan mendapatkan tanda tangan pimpinan atau point-point yang diberikan pimpinan.
- b) Mencatat pada buku agenda atau kartu kendali Setelah dikonsep, staf sekretariat mencatat surat tersebut buku agenda atau kartu kendali, data-data, nomor urut, tanggal pengiriman, hal, dan alamat tujuan
- c) Mengetik konsep surat-bentuk akhir Setelah konsep disetujui oleh pimpinan, maka diketik dalam bentuk akhir pada kertas berkepala surat.
- d) Meminta tanda tangan kepada pimpinan Surat diberikan kepada pimpinan untuk ditandatangani. Sebelum surat dikirim, tembusan harus diarsipkan sesuai dengan sistem yang dipakai.
- e) Mengecek surat yang akan dikirim Jika tidak ada bagian khusus, maka staf sekretariat yang harus mengatur pengiriman surat keluar.
- f) Mendistribusikan surat Surat siap dikirim baik melalui pos, jasa kusir, atau jika dalam kota biasanya dapat menggunakan office boy kantor.

Sedangkan prosedur pengurusan surat keluar menurut Gina Madina (2004: 57), antara lain sebagai berikut:

- a) Pembuatan konsep Konsep sebaiknya dibuat secara lengkap disesuaikan dengan bentuk yang dikehendaki oleh suatu organisasi kantor. Pembuatan konsep surat hendaknya disusun secara terinci, isi surat harus benar, jelas dan tidak bertele-tele. Dan proses Pengetikan Konsep surat yang sudah mendapat persetujuan dan telah memperoleh kode/nomor surat, diserahkan kepada unit pengetikkan/penggandaan surat. Kemudian Penandatanganan Surat disampaikan kepada pimpinan, atau pejabat yang berwenang untuk menandatangani.
- b) Pencatatan Dalam pencatatan kegiatan-kegiatan yang dilakukan yaitu net surat yang telah ditanda tangani, dicap disertai kelengkapan lainnya, seperti (lampiran dan amplop) menjadi surat dinas resmi dan surat dinas resmi ini lebih dulu dicatat dalam buku verbal oleh petugas yang disebut verbalis. Kemudian Setelah selesai pencatatan dalam buku verbal, surat siap untuk dikirim. Dengan menggunakan buku ekspedisi intern surat tersebut diserahkan kepada urusan pengiriman (ekspedisi).

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti/Tahun/Judul	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Zairi Imron/ Tahun 2018/ Peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.	Pada penelitian ini ditemukan bahwa kepala desa berupaya dalam meningkatkan kedisiplinan karena rendahnya sikap dispilin dari aparaturnya yang menjadikan	-lokasi penelitian	-Metode kualitatif deskriptif -Penelitian berfokus pada peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan kepada

		<p>kendala tersendiri. Kemudian desa melako juga untuk meningkatkan produktivitas aparat desa pulau melako dengan cara seperti: melaksanakan rapat pemerintah desa melaksanakan pembinaan yang bertujuan untuk mewujudkan aparatur desa yang profesional, dalam menjalankan tugasnya.</p> <p>Upaya pemerintah desa dalam mengatasi masalah pelayanan dengan cara mengevaluasi kinerja aparatur desa, menambah fasilitas penunjang pelayanan, membuat SOP.</p> <p>Faktor penghambat pelayanan desa yaitu: Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan administratif, Masih banyaknya administrasi desa yang bersifat manual, Keterbatasan sarana dan prasarana desa, Rendahnya kapasitas SDM kepala desa dan perangkat desa.</p>		masyarakat
2.	Vina Susana/ Tahun 2020/Peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat Gampong lamcot kecamatan Cot Glie kabupaten aceh besar	<p>Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Meskipun ada kendala</p>	- lokasi penelitian	<p>-Metode kualitatif deskriptif -Menggunakan teori yang sama yaitu dari suhardono dengan menggunakan tiga indikator peran</p>

		<p>dalam pelayanan administrasi berupa tidak adanya kantor keuchik, namun pelayanan administrasi tetap terjadi di rumah keuchik atau di rumah sekretaris desa.</p> <p>Pemerintah desa telah semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan menyediakan sarana dan prasarana publik. Kemudian informasi kepada masyarakat untuk pengurusan administrasi.</p>		
3.	Erdipa panjaitan /Tahun 2019/peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di kepala desa aek korsik kecamatan aek kuo kabupaten labuhan batu	<p>menunjukkan kualitas pelayanan di kantor kepala desa aek korsik kecamatan aek kabupaten labuhan batu utara sudah mulai membaik dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance dan Emphaty.</p>	<p>-Lokasi penelitian - menggunakan teori Zeithmal Dkk dalam hardiansyah</p>	<p>-Metode deskriptif kualitatif -mengulas tentang pelayanan di kantor desa</p>
4.	Annisa Pratiwi/Tahun 2020/ Model pelaksanaan Administrasi layanan surat masuk dan surat keluar di kantor Desa Ketap Kecamatan Jebus Berbasis Website menggunakan program Programming	<p>Hasil penelitiannya yaitu Saat ini sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih menggunakan sistem yang belum sepenuhnya terkomputerisasi, penyimpanan surat masih disimpan pada sebuah kotak lemari yang cukup besar, pendataan surat juga masih dilakukan</p>	<p>-lokasi penelitian - Pada penelitian sebelumnya layanan surat masuk dan surat keluar di kantor Desa Ketap Kecamatan Jebus Berbasis Website menggunakan program Programming sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan</p>	<p>-Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor desa</p>

		<p>melalui pencatatan pada buku sehingga sering terjadi kesalahan saat penulisan. Oleh karena itu perlu dibuatnya suatu sistem pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang telah terkomputerisasi dan terhubung dengan penyimpanan database. Dengan adanya sistem yang dibuat diharapkan dapat membantu, mempermudah, serta meningkatkan mutu layanan yang lebih efektif dan efisien pada Kantor Desa Ketap.</p>	<p>pelayanan masih standar.</p>	
--	--	--	---------------------------------	--

Sumber : Diolah peneliti 2023

2.7 Kerangka Pemikiran

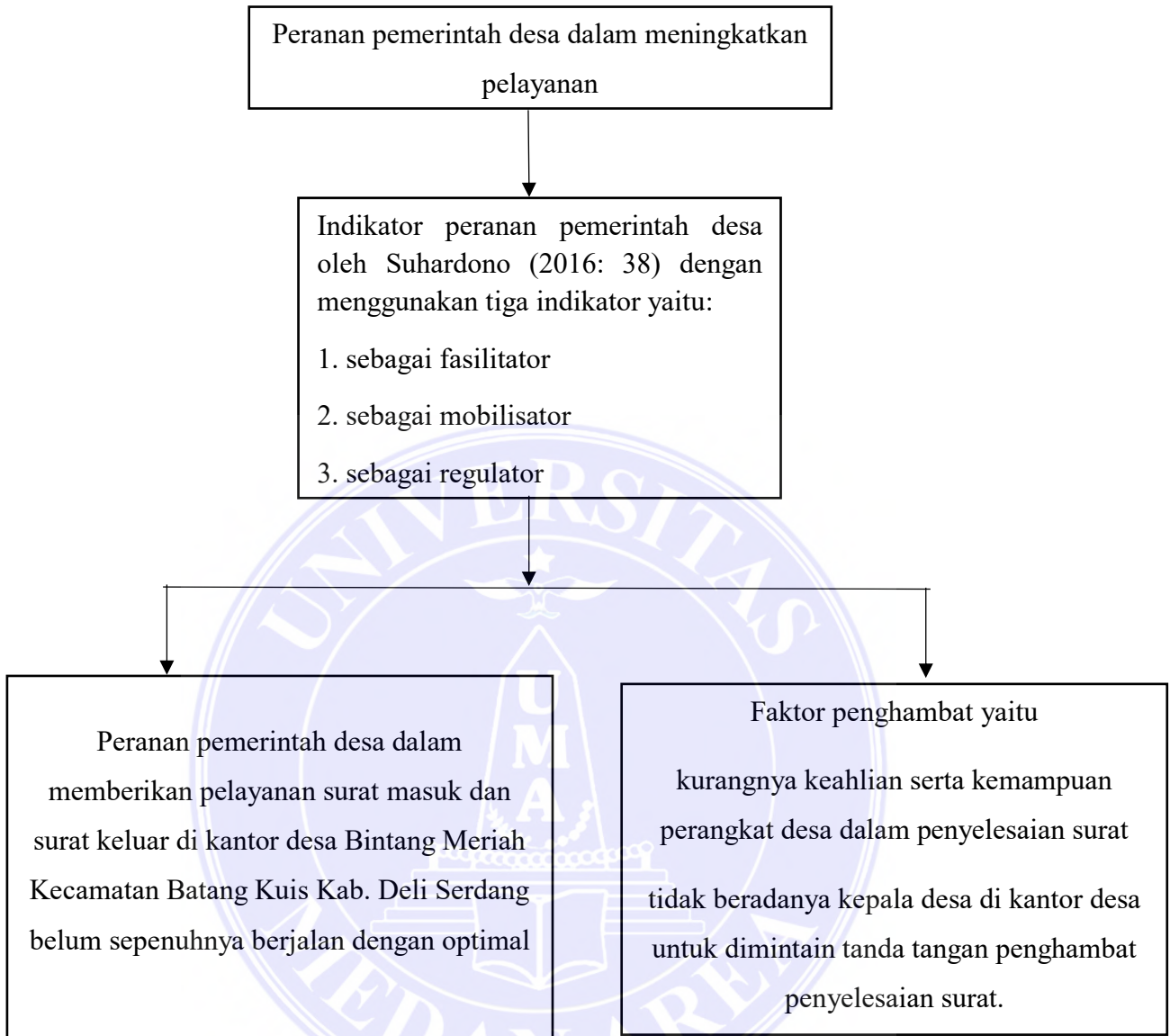
Kajian tentang peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan surat masuk dan surat keluar kepada masyarakat di kantor Desa bintang meriah kecamatan batang kuis kabupaten deli serdang. Berangkat dari alur berpikir bahwa pentingnya peranan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan surat masuk dan surat 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 Bintang Meriah sendiri masih kurang memadainya fasilitas seperti komputer, printer. kemudian kurangnya sdm aparatur dalam menggunakan teknologi yang ada, dan yang terakhir berupa waktu.

Gambar 1. Kerangka pemikiran



Sumber : Diolah peneliti 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode ini digunakan untuk melakukan penelitian yang bersifat deskriptif. Tujuan dari metode penelitian yaitu untuk memecahkan suatu masalah yang ditemukan dalam penelitian, dengan metode penelitian kualitatif untuk menjawab pertanyaan dan menemukan jawaban atas permasalahan Berfokus pada peranan pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar pada kantor kepala Desa Bintang Meriah kecamatan Batang kuis kabupaten Deli Serdang.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti merupakan lokasi yang sesuai dan mampu menghasilkan data atau sumber yang akurat untuk memberikan jawaban atas rumusan masalah peneliti. Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor Desa yang beralamat di Jl. Laksana Dusun III Desa Bintang Meriah yang Kecamatan Batang Kuis kabupaten Deli Serdang.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

3. 1 Tabel waktu penelitian

No	Uraian kegiatan	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Mei 2023	Jun 2023	Jul 2023	Agu 2023	Okt 2023
1	Pengajuan Judul	■								
2	Penyusunan Proposal	■	■	■						
3	Seminar Proposal		■	■	■					
4	Perbaikan Proposal			■	■	■				
5	Pelaksanaan Penelitian			■	■	■	■			
6	Penyusunan Skripsi			■	■	■	■	■		
8	Seminar Hasil								■	■
9	Sidang Meja Hijau									■

Sumber : Diolah peneliti 2023

3.3 Informan Penelitian

1. Informan Kunci

Yaitu mereka yang memberikan dan memiliki berbagai informasi pokok yang berhubungan dengan penelitian. Yang menjadi informan kunci pada penelitian ini yaitu kepala Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.

2. Informan Utama

Yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini yaitu pegawai kantor desa (sekretaris) Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.

3. Informan Tambahan

Yaitu mereka yang memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini yaitu masyarakat sekitar Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.

3.2 Tabel Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jenis informan	Keterangan
1	Bapak kasiman	Informan kunci	Kepala Desa
2	Ibu Ayu Citra Dewi S.H	Informan Utama	Sekretaris Desa
3	Ibu Mida Sari Pohan	Informan Utama	Kaur Umum
4	Bapak Deki Suhendri	Informan Tambahan	Masyarakat penerima pelayanan publik
5	Bapak Taufik Hidayat	Informan Tambahan	Masyarakat penerima pelayanan publik

Sumber : Diolah peneliti 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik yang digunakan untuk mengetahui atau mendapatkan informasi dan menyelidiki tingkah laku yakni menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018: 229) observasi merupakan teknik

pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk melihat dan mengetahui kondisi yang sebenarnya di kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis kabupaten Deli Serdang.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengetahui dan mengumpulkan informasi yang lebih mendalam dan spesifik mengenai permasalahan yang ingin diteliti. Wawancara adalah proses komunikasi yang dilakukan dengan dua arah guna memperoleh informasi. tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengambil gambar, moment ataupun kegiatan yang sedang berlangsung selama penelitian berupa foto-foto, gambar, tulisan, sketsa dan lain-lain, dan mengumpulkan data berupa dengan mencatat data-data yang sudah ada dan lainnya.

4. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data,

Triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk melakukan pengecekan data yang telah didapatkan dilapangan untuk meyakinkan bahwa data tersebut diperoleh dapat menjamin keabsahan dan validitas data dari topik penelitian yang sedang dilakukan, Pengecekan data untuk memperoleh keyakinan terhadap kebenaran data pada penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2007: 330) merupakan Tujuannya bukan untuk menentukan kebenaran tentang fenomena sosial yang sama, melainkan tujuan triangulasi adalah untuk meningkatkan pemahaman seseorang tentang apa yang pernah diselidiki kemudian Dengan demikian triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran, tapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.

Analisis data Menurut Miles & Huberman (1992: 16) dibagi dalam tiga alur kegiatan dalam proses analisis data yaitu Reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Analisis data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mencari tema dan polanya Sugiyono (2007: 147). Data yang sudah terkumpul harus ditulis dalam bentuk tulisan atau laporan yang terperinci. Laporan yang ditulis disusun sesuai data yang didapatkan direduksi, diringkas, dipilih hal-hal yang pokok dan berfokus pada hal-hal yang penting.

2. Penyajian data

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yaitu penyajian sebagai informasi atas data yang telah ditemukn dilapangan dan kemudian adanya kemungkinan penariakn kesimpulan.

3. Kesimpulan

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat

terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau, keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi dan pembahasan. Ingat simpulan penelitian bukan ringkasan penelitian.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor Desa Bintang Meriah kecamatan Batang Kuis kabupaten Deli Serdang masih belum optimal, dilihat dari Pemerintah desa juga menjalankan perannya sebagai Mobilisator yaitu memberikan informasi yang belum jelas dan sejauh ini masyarakat masih belum memahami mengenai syarat syarat ataupun proses pengurusan administrasi yang berhubungan dengan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat. hal ini perlunya peran pemerintah desa untuk sosialisasi kepada masyarakat, masyarakat belum sepenuhnya memahami dengan syarat apa saja yang dibutuhkan seperti kelengkapan terkadang yang tidak sesuai. Dengan demikian peran pemerintah desa terus berusaha menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.
2. Faktor penghambat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan surat masuk dan surat keluar kepada masyarakat di Desa Bintang Meriah kecamatan batang kuis kabupaten deli serdang yaitu Kurangnya keahlian atau kemampuan dari pegawai kantor desa dalam melayani masyarakat mengenai surat menyurat sehingga menghambat proses penyelesaian surat yang ada .pelayanan yang diberikan dan diterima masyarakat dengan cepat atau lambatnya proses pengurusan Administrasi surat menyurat tergantung pada pegawai kantor desa terutama sekretaris desa bintang meriah yang

menjadi pemegang peran dalam melayani surat masuk serta surat keluar. kemudian faktor penghambat lainnya surat yang sudah selesai dibutuhkan tanda tangan dari Kepala Desa terkadang kepala desa tidak berada di kantor desa dan menghambat penyelesaian surat tersebut karena tanda tangan dari kepala desa tidak bisa di alihkan kepada orang lain dan di salah gunakan.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil yang telah dikemukakan maka peneliti memberi saran sebagai berikut :

1. Kepada perangkat desa Bintang Meriah, baik itu kepala desa dan jajarannya agar membudayan senyum, salam dan sapa kepada masyarakat demi kenyamanan satu sama lainnya.
2. Saran peneliti untuk aparatur desa yaitu menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di bintang meriah agar 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

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, M. Burhan. (2007). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik – Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi*. Gava Media.
- Jimly Asshiddiqie. (2014), *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta,.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Miftah Thoha. (2012). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*: PT.Raja Grafindo
- Milles dan Huberman.(1992) *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, .
- Mulyaningsih, Indrya M.P. (2012). *Terampil Surat Menyurat*. Yogyakarta: Ayyana.
- Nurcholis.(2014). *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Setara Press: Malang.
- Pratina, Anna (2013). *Ambiguitas Peran Dan Konflik Peran Sebagai Anteseden Dari Job Insecurity Pada Contingent Worker*. Yogyakarta : STIM YKPN
- Sedianingsih, dkk. (2010). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretarian*. Jakarta: Kencana.
- Suhardono, Edy. (2016). *Teori Peran: Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Soekanto, Soerjono. (2002), *Teori Peranan*, Jakarta, Bumi Aksara
- Sugiarto. (2002). *psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2007) *.Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung;Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja. A. W (2003). *Otonomi Desa*. Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada

Jurnal

- Abdullah, D. (2016). Hubungan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. *Jurnal Hukum Positum*, 1(1).
- Arsjad, M. F. (2018). Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Gorontalo Journal of Public Administration Studies*, 1(1).
- Hajar, S. dkk. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramiora*, 6(1).
- Hannan, S. (2019). Analisis Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak

- Mampu Dan Surat Ahli Waris). *Mitzal (Demokrasi, Komunikasi dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 1(1).
- Kunja, E. R. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Badan USAHA Milik Desa (BUMDes) di Desa Fafinesu C Kecamatan Insana Fafinesu Kabupaten Timor Tengah Utara. *JianE (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 1(1), .
- Lanak, B. (2021). Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang. *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 1(1),.
- Maga, B., dkk. (2017). Peranan Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaa ntugas Administrasi. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Masykur, F., & Atmaja, I. M. P. (2015). Sistem Administrasi Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web. *Indonesian Journal of Networking and Security (IJNS)*, 4(3).
- Pratiwi, a. N. (2020). Model implementasi administrasi pelayanan surat masuk dan surat keluar pada kantor desa ketap kecamatan jebus berbasis website menggunakan model extreme programming (doctoral dissertation, isb atma luhur).
- Prawono, J. A., & Pamungkas, A. R. (2015). Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Di STMIK AUB Surakarta. *Informatika*, 2(1).
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan Desa. *Binamulia Hukum*, 7(1),. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i1.16>
- Supriadi, H. (2018). Peran Camat Cidadap Dalam Mengkoordinasikan Upaya Penyelenggaraan Ketenteraman Dan Ketertiban Umum Dengan Adanya Cafe Bucharest Di Kota Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Susana, V. (2020). Peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat gampong lamcot kecamatan kuta cot glie kabupaten aceh. In *Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora* (Vol. 4, Issue 2).

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata k erja (SOT) Pemerintahan Desa.

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

A. pertanyaan penelitian untuk Informan Kunci dan Informan Utama

Fasilitator

1. Apa peran pemerintah desa sebagai fasilitator?
2. apakah pemerintah desa menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam melakukan pelayanan di kantor desa ?
3. apakah minimnya fasilitas mempengaruhi pelayanan?
4. apakah sejauh ini fasilitas serta sarana dan prasarana yang di sediakan pemerintah desa untuk masyarakat apakah ada yang menyampaikan keluhannya?

Mobilisator

1. Apa peran pemerintah desa sebagai mobilisator?
2. Bagaimana peran pemerintah untuk mengarahkan masyarakat mengenai syarat yang dibutuhkan untuk pengurusan surat?
3. Bagaimana peran kepala desa untuk meningkatkan pelayanan yang terjadi dikantor desa?
4. bagaimana peran kepala desa ketika masyarakat menyampaikan keluhan tentang pelayanan dikantor desa ?

regulator

1. apa peran pemerintah desa sebagai regulator?
2. apa yang bapak/Ibu lakukan untuk menggerakkan pegawai kantor desa agar terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?
3. apakah pemerintah desa menggunakan Sop yang tepat untuk melayani pelayanan surat masuk dan surat keluar di kantor desa?
4. apa yang menjadi hambatan bapak/ibu memberikan pelayanan surat masuk dan surat keluar ?

B. Pertanyaan Penelitian untuk Informan Tambahan

1. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang pelayanan yang diberikan di kantor desa bintang meriah kecamatan batang kuis ?
2. Menurut bapak/ibu apakah pegawai kantor desa memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat?
3. apakah menurut bapak/ibu pelayanan yang diberikan berbelit-belit atau tidak adanya ketepatan waktu?
4. Menurut bapak/ibu fasilitas saran dan prasaran yang di sediakan oleh pemerintah desa cukup memuaskan masyarakat?
5. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap proses pelayanan surat yang dilakukan oleh pemerintah desa selama ini?
6. Apa harapan masyarakat terhadap pemerintah desa dalam pelayanan surat di kantor desa bintang meriah kecamatan batang kuis kabupaten deli serdang?
7. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pemerintah desa di desa bintang meriah kecamatan batang kuis kabupaten deli serdang sejauh ini?

Lampiran 2

Data Informan

1. Informan Kunci

Nama Informan : Bapak Kasiman
Jenis Kelamin : laki-laki
Jabatan : Kepala Desa Bintang Meriah

2. Informan Utama

Nama Informan : Ibu Citra Ayu Dewi S.H
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Sekretaris Desa Bintang Meriah

Nama Informan : Ibu Citra Ayu Dewi S.H
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Sekretaris Desa Bintang Meriah

Nama Informan : Ibu Mida Sari Pohan
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Kaur Umum Desa Bintang Meriah


3. Informan Tambahan

Nama Informan : Deki Suhendri
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Masyarakat Desa Bintang Meriah

Nama Informan : Taufik Hidayat
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Masyarakat Desa Bintang Meriah

Lampiran 3

Surat Izin Penelitian

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 767/FIS.2/01.10/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

25 Mei 2023

Yth,
Kepala Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :


Nama : Sri Indah Pratiwi
N P M : 198520018
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang, dengan judul Skripsi "Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Surat Masuk dan Surat Keluar Pada Kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang"


Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.


Disyulianti Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-



Lampiran 4

Surat Keterangan Selesai Penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
KECAMATAN BATANG KUIS
DESA BINTANG MERIAH
Jalan Laksana Duxun III Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kode Pos 20372
Email : bintangmeriah25@yahoo.com

Nomor Lampiran Hal : 070 / 785
: Selesai Penelitian Di Desa Bintang Meriah

Bintang Meriah, 12 Juni 2023
Kepada Yth
Bapak / Ibu Dekan Mahasiswa
UNIVERSITAS MEDAN AREA
Di - Tempat

Dengan hormat,
Dengan ini kami sampaikan Kepada Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Administrasi Publik Universitas Medan Area bahwasannya Mahasiswa Bapak/Ibu yang bernama :

Nama : SRI INDAH PRATIWI
NPM : 198520018
Judul Skripsi : Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Surat-Masuk dan Keluar di Kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang

TELAH SELESAI melaksanakan penelitian di Kantor Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

KEPALA DESA BINTANG MERIAH
KECAMATAN BATANG KUIS


KASIMAN
Kecamatan Bt. Meriah



Lampiran 5.

Dokumentasi penelitian



Gambar 1. Foto dengan informan kunci yaitu Bapak Kasiman Selaku Kepala Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis



Gambar 2. Foto dengan Informan Utama yaitu Ibu Ayu Citra Sari selaku Sekretaris Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis



Gambar 3. Foto dengan Informan Utama yaitu Ibu Mida Sari Pohan Selaku Kaur Umum Desa Bintang Meriah Kecamatan Batang Kuis



Gambar 4. Foto dengan Informan Tambahan yaitu Bapak Deki Suhendri Selaku Masyarakat Desa yang menerima pelayanan di kantor Bintang Meriah