

**OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT
KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR
DESA MEDAN ESTATE KECAMATAN
PERCUT SEITUAN**

SKRIPSI

OLEH:

SHINTA SARTIKA
NPM. 208520016



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/10/24

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 (repositorv.uma.ac.id)18/10/24

**OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT
KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR
DESA MEDAN ESTATE KECAMATAN
PERCUT SEITUAN**

SKRIPSI

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



OLEH:

SHINTA SARTIKA
NPM. 208520016

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/10/24

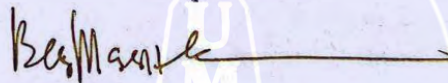
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repositorv.uma.ac.id)18/10/24

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : SHINTA SARTIKA
NPM : 208520016
JUDUL : OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Disetujui oleh,
Pembimbing



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

Mengetahui

Ketua Program Studi



Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P

Dekan



Drs. Indra Muda, M.AP

Tanggal Lulus: 16 Agustus 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis 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 saksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan saksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juli 2024



Shinta Sartika
208520016

**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 : Shinta Sartika
NPM : 208520016
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Optimalisasi Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan** 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 memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik HakCipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Kota Medan
Pada tanggal: Juli 2024
Yang menyatakan

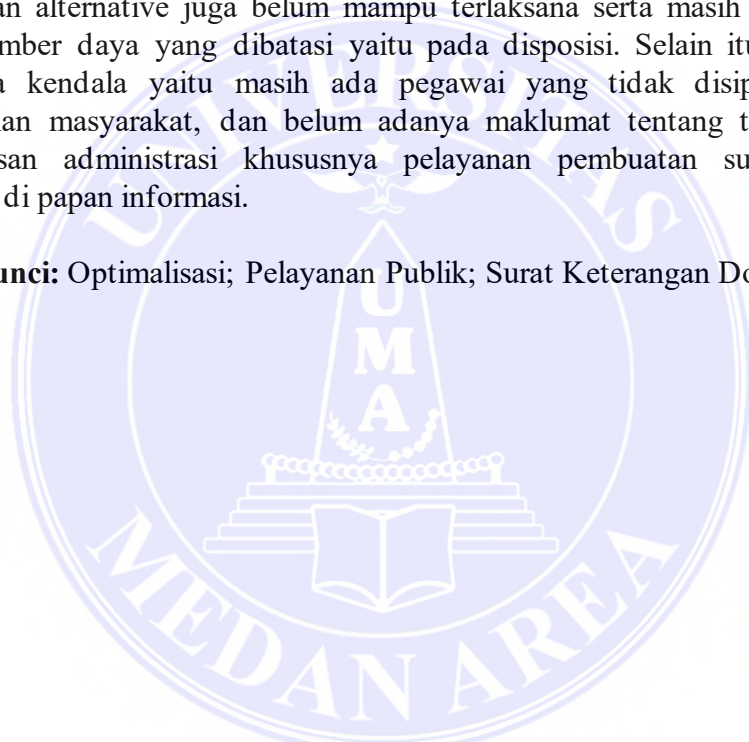


(Shinta Sartika)

ABSTRAK

Optimalisasi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili kepada masyarakat, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku guna untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan dalam pengurusan surat domisili yang ada di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan dan untuk mengetahui kendala dalam pelayanan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Machfud, (2001) dari tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif . Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dalam pengurusan surat keterangan domisili di kantor desa medan estate cukup optimal. Indikator tujuan belum tercapai secara maksimal, dan keputusan alternative juga belum mampu terlaksana serta masih ada kelemahan pada sumber daya yang dibatasi yaitu pada disposisi. Selain itu juga terdapat beberapa kendala yaitu masih ada pegawai yang tidak disiplin, kurangnya kepedulian masyarakat, dan belum adanya maklumat tentang tata cara dalam pengurusan administrasi khususnya pelayanan pembuatan surat keterangan domisili di papan informasi.

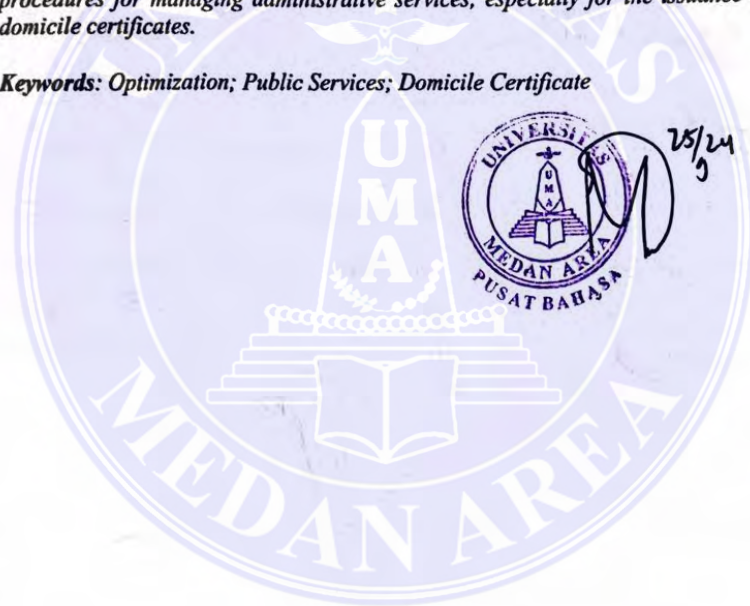
Kata Kunci: Optimalisasi; Pelayanan Publik; Surat Keterangan Domisili



ABSTRACT

The optimization of administrative services in the management of domicile certificates for the community, carried out by government officials, must be implemented according to the applicable procedures in order to create effective and efficient services. This research aimed to examine the optimization of services in the management of domicile certificates at the Medan Estate Village Office, Percut Sei Tuan District, and to identify the challenges in service delivery. The theory used in this research was based on Machfud (2001), which includes objectives, alternative decisions, and limited resources. This research employed a descriptive qualitative method. The results of the research indicated that the services for managing domicile certificates at the Medan Estate Village Office were fairly optimal. The objective indicator had not been fully achieved, and alternative decisions had not been fully implemented, with weaknesses still found in limited resources, particularly in disposition. In addition, there were several challenges, such as undisciplined employees, a lack of community awareness, and the absence of an announcement on the information board regarding the procedures for managing administrative services, especially for the issuance of domicile certificates.

Keywords: Optimization; Public Services; Domicile Certificate



RIWAYAT HIDUP

Penulis skripsi ini bernama Shinta Sartika, lahir di Desa Meranti Paham Kecamatan Panai Hulu pada hari Sabtu tanggal 8 April 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Suriyanto dan Warni. Pada tahun 2020, penulis lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Rantau Utara dengan Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam dan tahun yang sama juga penulis terdaftar sebagai mahasiswi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Selama aktif dalam kegiatan perkuliahan, penulis juga aktif dalam organisasi pergerakan hijau hitam, yaitu Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Universitas Medan Area periode 2023-2024 sebagai Sekretaris Umum. Penulis juga pernah menjabat sebagai Bendahara Umum di organisasi Korps HMI WATI (Kohati) komisariat Universitas Medan Area periode 2022-2023.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah S W T. karena atas segala karunia-Nya sehingga Skripsi ini berhasil diselesaikan. Dengan judul “ Optimalisasi Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan”. Terima kasih penulis sampaikan kepada ibu Dr. Beby Masitho Batu bara, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing dalam penulisan Skripsi ini sekaligus menjadi dosen penguji I dalam sidang skripsi saya. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada bapak Dr. Selamat Riadi, SE, M.I.Kom selaku ketua dalam sidang skripsi saya. Dan Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku sekretaris dalam sidang skripsi saya. Serta penulis sampaikan terimakasih kepada Bapak Belthamamero Simamora, S.IP, M.PA selaku dosen penguji II dalam sidang skripsi saya.

Terima kasih untuk kedua orang tua yaitu Bapak Suriyanto dan Ibu Warni serta keluarga yang telah mendukung, memberikan fasilitas dan selalu mendoakan pada setiap langkah saya. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada Ketua umum Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), Sahabat- sahabat kampus saya, yang telah banyak membantu penulis selama penyusunan skripsi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kalangan akademik maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 13 Agustus 2024

Shinta Sartika
Npm. 208520016

DAFTAR ISI

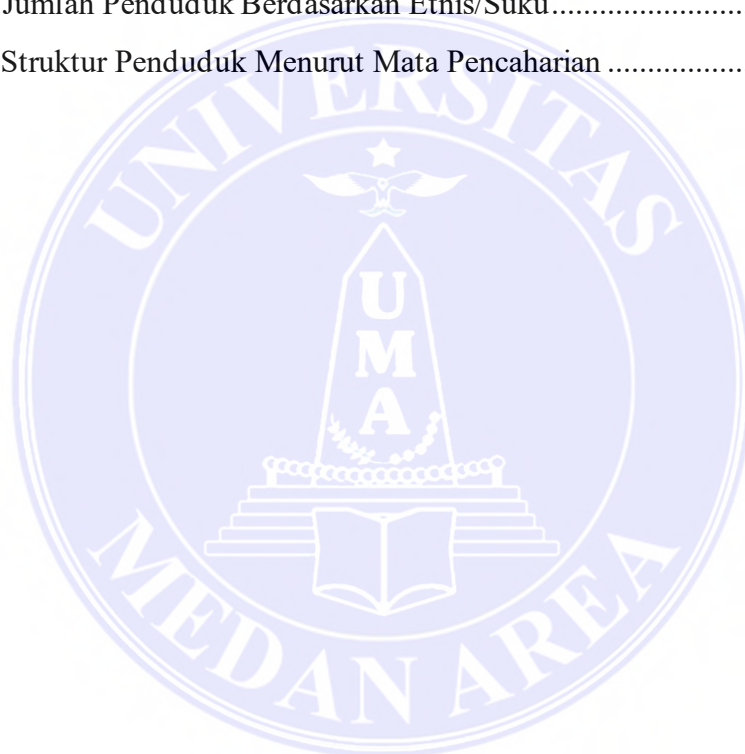
	Halaman
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Optimalisasi.....	8
2.1.1 Definisi Optimalisasi	8
2.2 Elemen Optimalisasi.....	9
2.3 Pelayanan Publik	10
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik	10
2.3.2 Unsur – Unsur Pelayanan Publik	12
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	13
2.3.4 Asas Pelayanan Publik	14
2.3.5 Standar Pelayanan Publik	15
2.3.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	17
2.4 Pelayanan Administrasi	20
2.4.1 Definisi Pelayanan Administrasi	20
2.4.2 Surat Keterangan Domisili	21
2.4.3 Syarat dan Tata Cara Pembuatan Surat Keterangan Domisili.....	21
2.5 Pemerintahan Desa	22
2.6 Penelitian Terdahulu	23
2.7 Kerangka Berpikir.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	31
3.2.1 Lokasi Penelitian	31
3.2.2 Jadwal Penelitian.....	32

3.3	Informan Penelitian	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Observasi.....	34
3.4.2	Wawancara	34
3.4.3	Dokumentasi.....	35
3.4.4	Triangulasi Data	35
3.4.5	Penarikan Kesimpulan (<i>Concluding Drawing</i>)	36
3.5	Teknik Analisis Data	35
3.5.1	Kondensasi Data (<i>Data Condensation</i>).....	35
3.5.2	Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	36
3.5.3	Penarikan Kesimpulan (<i>concluding Drawing</i>).....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Hasil.....	37
4.1.1	Gambaran Umum	37
4.1.2	Data Kependudukan Desa Medan Estate.....	38
4.1.3	Pemerintah Desa Medan Estate.....	40
4.1.4	Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Medan Estate.....	43
4.1.5	Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Medan Estate	43
4.2	Pembahasan	48
4.2.1	Optimalisasi Pelayanan dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Desa Kecamatan Percut Sei Tuan.....	48
4.2.2	Kendala yang mempengaruhi pelayanan dalam pengurusan surat keterangan domisili di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		71

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Nilai Rata-rata (NRR), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Unsur Pelayanan pada Perangkat Daerah/Unit di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. Jadwal Penelitian	31
Tabel 4. Informan Penelitian	32
Tabel 5. Luas Wilayah Desa Medan Estate.....	37
Tabel 6. Jumlah Penduduk Berdasarkan Etnis/Suku.....	38
Tabel 7. Struktur Penduduk Menurut Mata Pencaharian	38



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Berpikir	32
Gambar 2. Kantor Desa Medan Estate.....	42
Gambar 3. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Medan Estate.....	45
Gambar 4. Pelayanan Administrasi Oleh Pemerintah Desa Medan Estate.....	54
Gambar 5. Sarana dan Prasarana Kantor Desa Medan Estate.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Observasi	71
2. Pedoman Wawancara	72
3. Hasil Observasi	76
4. Hasil Wawancara	79
5. Dokumentasi Penelitian.....	89
6. Surat Riset Lapangan	93
7. Surat Keterangan Selesai Riset	94



BABI PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan desa merupakan struktur pemerintahan terendah dalam pemerintahan negara kesatuan di Republik Indonesia. Pemerintahan desa memegang peranan penting dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan tingkat desa. Tugas utama pemerintah desa adalah mewujudkan kehidupan demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik, dan membimbing masyarakat agar hidup sejahtera, damai, dan berkeadilan.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam undang-undang ini terdapat tujuan pengaturan desa 1) Membentuk pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka serta bertanggung jawab, 2) Meningkatkan Pelayanan Publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum. Untuk mendukung perubahan tersebut dibutuhkan pengembangan potensi sumber daya manusia, kelembagaan, sarana dan prasarana serta perkembangan kemajuan dan permasalahan yang dihadapi desa (Hajar et al., 2022).

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan Desa untuk melayani masyarakat harus memperhatikan terlebih dahulu apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam suatu program tersebut. Kebutuhan masyarakat akan terpenuhi jika sudah memenuhi beberapa indikator pelayanan yang bagus yang dilimpahkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Jika sudah terpenuhi didalam kriteria tersebut maka bisa dikatakan bahwa kepuasan pelayanan terhadap masyarakat telah terpenuhi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan sektor publik oleh pelayan publik atau birokrat harus memberikaan kepuasan yang optimal bagi masyarakat yang dilayani. Untuk itu, dalam upaya memberikan pelayanan publik yang maksimal, setiap organisasi publik perlu memiliki paradigma dalam mekanisme pelayanan yaitu, pelayanan yang efisien, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani sebaik-baiknya.

Berikut data terkait rata-rata penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada perangkat Daerah/unit di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 1
Nilai Rata-rata (NRR), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Unsur Pelayanan pada Perangkat Daerah/Unit di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara

No.	Unsur Pelayanan	NRR	Ket
1	Persyaratan	3,35	Baik
2	Prosedur	3,41	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,28	Baik
4	Biaya/Tarif	3,65	Sangat Baik
5	Produk Layanan	3,37	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,38	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.30	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,76	Sangat Baik

Sumber: biroorganisasi.sumutprov.go.id

Dari data diatas, diketahui bahwa rata rata penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan dengan nilai rata rata atau nilai interval IKM 3,43 atau kategori baik yang merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu diperbaiki. Citra negatif tentang birokrasi publik atau pelayanan publik yang belum optimal masih tercermin pada maraknya tanggapan dan keluhan masyarakat.

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi permasalahan yang memerlukan perhatian dan penyelesaian secara komprehensif. Hal ini terlihat dari tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik dan ketidakpuasan masyarakat sehari-hari. Perlu diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat senantiasa diperbaharui, baik dari segi paradigma maupun bentuk pelayanannya seiring dengan kebutuhan sosial meningkat dan terjadi perubahan dalam pemerintahan.

Pelayanan administratif adalah kegiatan yang menjadi tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk kepentingan umum atau masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus. Salah satu pelayanan yang dilakukan Kantor Desa Medan Estate yaitu surat pengurusan keterangan domisili.

Surat Keterangan Domisili adalah surat yang menunjukkan alamat tempat tinggal penduduk di suatu daerah tertentu. Surat hanya dikeluarkan oleh kantor kecamatan dan dilengkapi surat pengantar dari RT/RW setempat. Untuk keperluan

administratif seperti pengajuan lamaran pekerjaan ke kantor pemerintah/swasta, pendaftaran masuk ketika mengajukan permohonan kredit bank, mendaftar masuk ke perguruan tinggi. surat juga dapat menggantikan fungsi Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena dalam surat tersebut juga tertera alamat tempat tinggal penduduk/masyarakat. Surat sama pentingnya dengan kartu tanda penduduk (KTP). Sebab, surat tersebut jelas mencantumkan alamat warga dan mendapat jaminan dari ketua RT/RW di wilayah tersebut. Sekaligus, KTP menampilkan alamat warga yang sewaktu-waktu bisa direlokasi.

Untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi dalam pengurusan surat domisili kepada masyarakat, maka segala pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Contohnya adalah adanya keterbukaan pelayanan, atau transparansi pelayanan, akuntabilitas pelayanan, persamaan hak masyarakat dalam mengakses layanan dan pemahaman kondisi sosial masyarakat setempat. Kedua, untuk mencapai pelayanan prima, maka kita lihat pada fasilitas yang memadai. Fasilitas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kenyamanan seseorang dalam melakukan aktivitas. Dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat perlu adanya fasilitas yang memadai agar pelayanan yang sempurna dapat tercapai dengan baik.

Penyediaan ruangan yang memadai, fasilitas komputer, internet, ATK, dan lain-lain bagi penyedia pelayanan dan penerima pelayanan serta tanggung jawab sebagai pelayan publik diselesaikan dengan baik. Namun dalam proses pelaksanaannya, terdapat aparat pemerintah desa yang kurang disiplin. Hal ini dapat dilihat, yang mana masih ada pegawai yang datang tidak tepat pada jam kerja yang telah ditentukan. Dan juga belum adanya maklumat tentang tata cara

dalam Pelayanan Pembuatan Surat Domisili. Ketika penulis melakukan penelitian salah satu pegawai mengatakan bahwa untuk jam mulai kerja yaitu pukul 08:00 WIB, sehingga, saat pegawai datang tidak tepat waktu dapat mengganggu proses pelayanan. Hal ini juga dapat memberikan pengaruh terhadap kecakapan dalam memberikan pelayanan yang merupakan bagian dari masalah yang ditunjukkan di lapangan yaitu tidak maksimal dan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa medan estate. Selain itu adanya kekosongan jabatan dengan dibuktikan ketidakjelasan kedudukan dari sekretaris desa ataupun tidak ada pelaksana tugas (PLt) dari jabatan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Puansah et al., 2023 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Pemerintah Desa di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara Kota Padangsidempuan telah berjalan, terdapat masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan terdapat masyarakat yang tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun hambatan yang hambatan dalam melakukan pelayanan antara lain kurangnya kesadaran pelayan publik dalam menjalankan tugasnya, minimnya pengawasan dan evaluasi serta kurangnya inovasi pada pelayanan publik.

Menurut penelitian yang juga telah dilakukan oleh Anggraini et al., 2023 menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Dusun Empelu Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo belum optimal, dikarenakan masih banyak ditemukan beberapa hambatan yaitu masih kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah dan belum adanya informasi terkait tata cara prosedur dalam pengurusan surat yang berhubungan dengan administrasi

kependudukan. Selanjutnya pihak pemerintah masih kurang disiplin di dalam kinerjanya.

Maka dari latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan publik beserta kendalanya di Kantor Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diambil yaitu:

1. Bagaimana optimalisasi pelayanan dalam pengurusan surat domisili di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan?
2. Apa saja kendala pelayanan dalam pengurusan surat domisili di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui optimalisasi pelayanan dalam pengurusan surat domisili yang ada di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan.
2. Untuk mengetahui kendala pelayanan dalam pengurusan surat domisili di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan pengembangan dan memberikan wawasan keilmuan dalam program studi Ilmu Administrasi Publik yang khususnya berkaitan dengan Optimalisasi Pelayanan pengurusan surat domisili dan surat keterangan usaha Di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan masukan pertimbangan secara akademis dan menjadi referensi tambahan dalam kajian keilmuan khususnya dalam bidang Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini ditujukan agar bisa memberikan kontribusi positif terhadap masukan dan saran bagi instansi terkait, yaitu Pemerintah Desa Medan Esatate maupun kepada masyarakat Desa Medan Estate dalam upaya penyediaan Optimalisasi Pelayanan Administrasi yang berdampak dan bermanfaat di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Optimalisasi

2.1.1 Definisi Optimalisasi

Menurut Winardi dalam Bayu (2017:6) optimalisasi diartikan sebagai ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

Menurut Poerwadarminta (Ali, 2014:124) adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi bertujuan untuk memuaskan atau mensukseskan penyelenggara kegiatan dengan berupaya meningkatkan kinerja unit kerja atau individu yang relevan dengan kepentingan publik (Nurrohman, 2017:99-100). Dan menurut (Huda, 2018:59) Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi.

Maka berdasarkan definisi diatas dapat dinyatakan bahwa Optimalisasi adalah suatu proses untuk mengoptimalkan agar ditemukannya solusi terbaik dari sekumpulan opsi/alternatif solusi yang ada. Dilakukan dengan memaksimalkan suatu fungsi objektif dengan tidak melanggar batasan atau peraturan. Dengan adanya optimalisasi, suatu sistem dapat meningkatkan keefektifitasnya, yaitu meningkatkan keuntungan, meminimalisir waktu proses, dan sebagainya.

2.2 Elemen Optimalisasi

Menurut (Machfud, 2001) terdapat beberapa indikator dalam melakukan optimalisasi yang harus diidentifikasi sebagai berikut :

1. Tujuan

Tujuan bisa berbentuk maksimisasi dan minimalisasi. Bentuk maksimisasi digunakan dengan tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan dan sejenisnya dan bentuk dari minimalisasi yang berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya.

2. Alternatif keputusan

Alternatif keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumber daya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

3. Sumber daya yang dibatasi

Sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumber daya ini terbatas. Keterlibatan ini mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi bagi para pelaksana.

Selain itu, dalam proses pengimplementasian juga erat kaitannya dengan beberapa faktor penting yang dikemukakan oleh Edward III. 3 diantara faktor-faktor yang mempengaruhi proses implementasi antara lain faktor komunikasi, sumber daya dan disposisi, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Komunikasi, tersampaikan dengan jelas oleh pelaksana maka dapat diartikan sebagai suatu hubungan yang baik, karena hal ini berkaitan dengan sejauh mana proses penyampaian informasi tersebut diterima oleh komunikator.
- b. Sumber daya, berkaitan dengan jumlah dan kinerja pegawai yang terlibat dalam kualitas kerjanya, serta informasi yang digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan yang memadai dalam pelaksanaan tugasnya.
- c. Disposisi, bagian dari komitmen pemangku kepentingan terhadap suatu program/ kegiatan yang dilaksanakan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Sumaryadi (2010:70-71) secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada Masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Miftah Thoha, 1991). Selanjutnya, Pamudji (1994) mengartikan

pelayanan publik merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Pelayanan merujuk istilah dalam Bahasa Inggris, yaitu *service*. Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan Masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Adapun tujuan pelayanan publik itu sendiri adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Menurut Sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.3.2 Unsur – Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur pelayanan publik dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat tiga unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017). Unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik yang difokuskan pada:
 - a. sistem informasi
 - b. *standard operational procedure* (SOP)
 - c. uraian tugas yang jelas
 - d. kode etik aparatur
 - e. sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik
 - f. kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - g. respon Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik

- h. keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
 - i. kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dalam rangka peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan publik
 - j. keterbukaan terhadap kritik dari masyarakat
 - k. sarana dan prasarana yang digunakan harus optimal dalam proses pelayanan publik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penerima layanan publik (seperti kebersihan, kesederhanaan, kalayakan dan kemanfaatan), tersedianya sarana pengaduan masyarakat (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Hardiyansyah, 2018; Rahmayanty, 2010).
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat pendidikan, status, maupun perilakunya (Hamim, Vianda, Pitaloka, 2020; Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ratmito dan Winarsih, 2005).
 3. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja (Palangda dan Dame, 2020; Hardiyansyah, 2018; Nuriyanto, 2014; Ancok, Hendrojuwono, Hartanto, 2014; Azis, 2000)

2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya mengandung prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi,

keamanan, akses, kedisiplinan termasuk kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Menurut *The Charter of Fundamental Right of The European Union* dalam pasal 14, prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh penanganan urusan-urusannya secara tidak memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar.
2. Hak untuk didengar sebelum memutuskan tindakan individu apa pun yang akan merugikan dirinya.
3. Hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan kerahasiaan profesionalitasnya.
4. Kewajiban pihak administrasi negara untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya.
5. Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh Lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjelaskan tugasnya.

2.3.4 Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;

- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Apabila prinsip dari jasa pelayanan publik tersebut ditaati oleh pelaksana pelayanan publik, dalam hal ini aparatur negara, maka keluhan masyarakat terkait rendahnya kualitas pelayanan publik dapat diminimalisasi. Timbulnya keluhan dari Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik umumnya disebabkan belum termanifestasikannya prinsip-prinsip dan asas-asas pelayanan publik dalam pelaksanaan tugas aparatur negara.

2.3.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;

- c. Jangka waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk pelayanan;
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20, untuk menciptakan standar pelayanan publik yang optimal, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelenggara berkewajiban Menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam Menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dan pihak terkait.
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
4. Pengikutsertaan Masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
5. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah

2.3.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;

- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
- m. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sumaryadi (2010:160-163), tugas pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Selama masyarakat belum mampu menyelenggarakan urusan atau kebutuhannya secara manusiawi, maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakannya sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan. Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara produsen dan konsumen, dimana pemerintah sebagai produse dan rakyat menjadi konsumen. Oleh karena itu, kewajiban pemerintah adalah untuk menyelenggarakan fungsi pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan optimal kepada rakyat. Agar

tercipta pelayanan publik yang berkualitas maka pelaksanaannya harus sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

a. Fungsional

“Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya”.

b. Terpusat

“Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan”.

c. Terpadu

1) Terpadu satu atap

“Pola pelayanan terpadu satu atap yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah disatukan”.

2) Terpadu satu pintu

“Pola pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu”.

Pelayanan publik ini mempunyai fungsi yang vital dalam sistem pemerintahan pusat maupun daerah, dalam pemerintahan daerah fungsi pelayanan tidak bisa dihindari karena sudah menjadi kewajiban pemerintah daerah bahwa pemberian pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu urusan pemerintahan yang

menjadikan pemerintah daerah bisa disebut sebagai sebuah entitas pemerintahan (Hadi, 2009).

2.4 Pelayanan Administrasi

2.4.1 Definisi Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (dalam Harbani Pasalog, 2007: 129).

Pelayanan masyarakat dalam administrasi berupa:

1. Surat pengantar KTP
2. Surat pengantar KK
3. Surat keterangan berdomisili
4. Surat pengantar pembuatan surat tanah
5. Rekomendasi izin tempat usaha
6. Legalisir
7. Surat pindah
8. Pembuatan surat lahir

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi administrasi adalah melalui perumusan kembali perencanaan strategi, memberikan penghargaan atas kinerja pegawai, terorientasi pada public dalam memberikan pelayanan dan memberdayakan pegawai.

2.4.2 Surat Keterangan Domisili

Surat keterangan domisili adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah (misalnya pemerintah daerah, pemerintah kecamatan) untuk membuktikan bahwa seseorang atau badan mempunyai alamat atau tempat tinggal di suatu daerah tertentu. Secara umum, surat keterangan domisili ialah selembar kertas yang berisi informasi tentang lokasi imigran di suatu wilayah tertentu dan data diri yang lengkap. Tentunya surat ini disetujui oleh pejabat yang berwenang dan dapat digunakan untuk mengurus berbagai keperluan.

Fungsi dan Manfaat Surat Keterangan Domisili Surat keterangan domisili memiliki beberapa fungsi dan manfaat selain sebagai pengganti KTP. Adapun fungsi lainnya yaitu sebagai berikut ini.

1. Untuk keperluan kerja atau dinas luar kota
2. Sebagai syarat pengajuan beasiswa Pendidikan
3. Untuk mengurus akta kelahiran anak
4. Sebagai syarat mengurus dokumen legal
5. Untuk mengurus dokumen pernikahan
6. Sebagai syarat pendaftaran sekolah
7. Sebagai persyaratan izin pendirian usaha
8. Dokumen sementara pengganti KTP

2.4.3 Syarat dan Tata Cara Pembuatan Surat Keterangan Domisili

Persyaratan untuk membuat surat keterangan domisili yaitu:

1. Surat pengantar atau pernyataan dari kepala dusun asal domisili
2. Surat mandah (tinggal sementara) sesuai alamat KTP

3. Fotokopi kartu Keluarga
4. Fotokopi KTP

Berikut ini merupakan cara membuat surat domisili :

1. Membuat surat pernyataan dari kepala dusun untuk diberikan surat pengantar pembuatan surat keterangan domisili dan ditanda tangani oleh kepala dusun
2. Lampirkan dokumen pendukung, seperti fotokopi KTP, KK
3. Selanjutnya, surat pengantar dibawa ke Kelurahan/Desa sebagai pengantar berkas-berkas persyaratan dalam membuat surat domisili
4. Proses verifikasi dilakukan oleh staff birokrasi Kelurahan/Desa yang kemudian ditandatangani oleh Lurah/Kepala Desa
5. Pemohon dapat mengambil surat keterangan domisii.

2.5 Pemerintahan Desa

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam pengertian lain, menyebutkan bahwa Pemerintah Desa atau Pemdes merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tugas mengelola wilayah tingkat desa.

Pasal 23 Undang-Undang desa menyebutkan dengan tegas bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa, dengan berdasarkan asas-asas yang juga secara tegas telah disebutkan dalam Pasal 24 Undang-Undang desa yakni:

- a. Asas kepastian hukum;
- b. Asas tertib penyelenggaraan pemerintahan;
- c. Asas tertib kepentingan umum;
- d. Asas keterbukaan;
- e. Asas proporsionalitas;
- f. Asas profesionalitas
- g. Asas akuntabilitas;
- h. asas efektivitas dan efisiensi;
- i. asas kearifan lokal;
- j. asas keberagaman; dan
- k. asas partisipatif.

Nurcholis mengatakan bahwa Pemerintahan Desa merupakan unsur dalam penyelenggaraan pemerintah desa yang memiliki 2 tugas pokok yakni:

- a. Melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, membangun dan membina masyarakat.
- b. Menjalankan tugas pembantuan dari Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten

Sebagaimana telah disebutkan bahwa pemerintahan desa diselenggarakan oleh pemerintah desa yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan dibantu oleh perangkat desa. Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa memberikan payung hukum sekaligus pedoman yang lebih kuat dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

2.6 Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan pustaka peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbandingan
1	Novia Tumilantouw, Martinhus Mandagi, Wilson Bogar/ 2019/ Jurnal Mirai Management	Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sulun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan	Metode: Kualitatif Teknik pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumen Teknik analisis data: data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification Lokus: Di Kantor Kecamatan Sulun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) Optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Sulun Tareran terhadap prosedur pelayanan sehingga lebih mudah dan sederhana, yaitu dengan menyusun SOP setiap kegiatan atau urusan yang berisi alurnya (mulai hingga selesai, syarat yang diperlukan, waktu penyelesaian) secara tertulis dan dengan mudah dapat dibaca oleh masyarakat yang dilayani. Terhadap kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan, dilakukan dengan memberikan secara jelas tugas dan fungsi pegawai sesuai jabatannya berdasarkan uraian tugasnya	Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah fokus penelitian yaitu optimalisasi pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokus penelitian dan juga pada penelitian ini pelayanan di bidang administrasi

No	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbandingan
				<p>secara tertulis, setiap pejabat dan pegawai pelaksana diwajibkan menggunakan tanda pengenal serta menggunakan pakaian seragam sesuai waktu/hari yang ditetapkan. Terhadap pelayanan publik agar sesuai dengan target waktu, biaya dan kualitas yang ditetapkan, dilakukan dengan mengikuti dan mematuhi SOP yang ditetapkan dan mematuhi ketentuan mengenai ada-tidaknya kebijakan pengenaan biaya atas layanan yang diberikan, sedangkan terhadap pelayanan agar dipersepsi adil, ramah, sopan dan nyaman oleh masyarakat, dilakukan dengan menunjukkan sikap bersahabat, menyediakan ruang tunggu, tempat duduk/kursi untuk masyarakat, bahkan toilet ,</p> <p>(2) Faktor-faktor</p>	

No	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbandingan
				determinannya adalah kompetensi petugas pelayanan, motivasi kerja, etos dan budaya kerja.	
2	Irman Puansah, Natalia Parapat, Darmansyah Pulungan, Yessi Siregar/ 2023/ Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora	Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan	Metode: Kualitatif Teknik pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumen Teknik analisis data: data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification Lokus: Di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik pada Pemerintah Desa di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan telah berjalan, terdapat masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan terdapat masyarakat yang tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun hambatan yang hambatan dalam melakukan pelayanan antara lain kurangnya kesadaran publik dalam menjalankan tugasnya, minimnya pengawasan dan evaluasi serta kurangnya inovasi pada pelayanan publik.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah topik penelitian yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan .sedangkan perbedaannya terletak pada lokusnya dan pada penelitian terdahulu ada membahas tentang konsep inovasi pelayanan publik sementara pada penelitian saya membahas tentang meningkatkan efektivitas/optimalisasi pelayanan administrasi yang sesuai prosedur dan regulasi yang ada.
3	Arini Setyowati S, Suwardi, Herning,	Pelayanan Publik Kantor	Metode: Kualitatif	Hasil penelitian yang dilakukan	Penelitian terdahulu

No	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbandingan
	dan Suryo Sardjono/ 2023/ Jurnal Ilmu Administrasi Publik	Kelurahan Kadipiro Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta	Teknik pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumen Lokus: Di Kantor Kelurahan Kadipiro Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta	oleh peneliti yaitu Pelayanan Publik berkaitan dengan <i>Reliability</i> (kehandalan) sudah dilaksanakan cukup baik. Pelayanan publik berkaitan dengan <i>Tangibles</i> (bukti langsung), dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan publik berkaitan dengan <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), ditunjukkan kemampuan para staf dalam memberikan pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan publik berkaitan dengan <i>Assurance</i> (jaminan), pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta sopan dan santun. Pelayanan publik berkaitan dengan <i>Emphaty</i> (empati), ditunjukkan keseriusan dan ketulusan pegawai dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat. Kendala-	dengan penelitian saya sama – sama membahas terkait topik pelayanan dan juga sama- sama mengaitkan kepada 5 dimensi pelayanan public yakni <i>reliability</i> , <i>tangible</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>emphaty</i> . Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada lokus penelitiannya serta fokus penelitian.

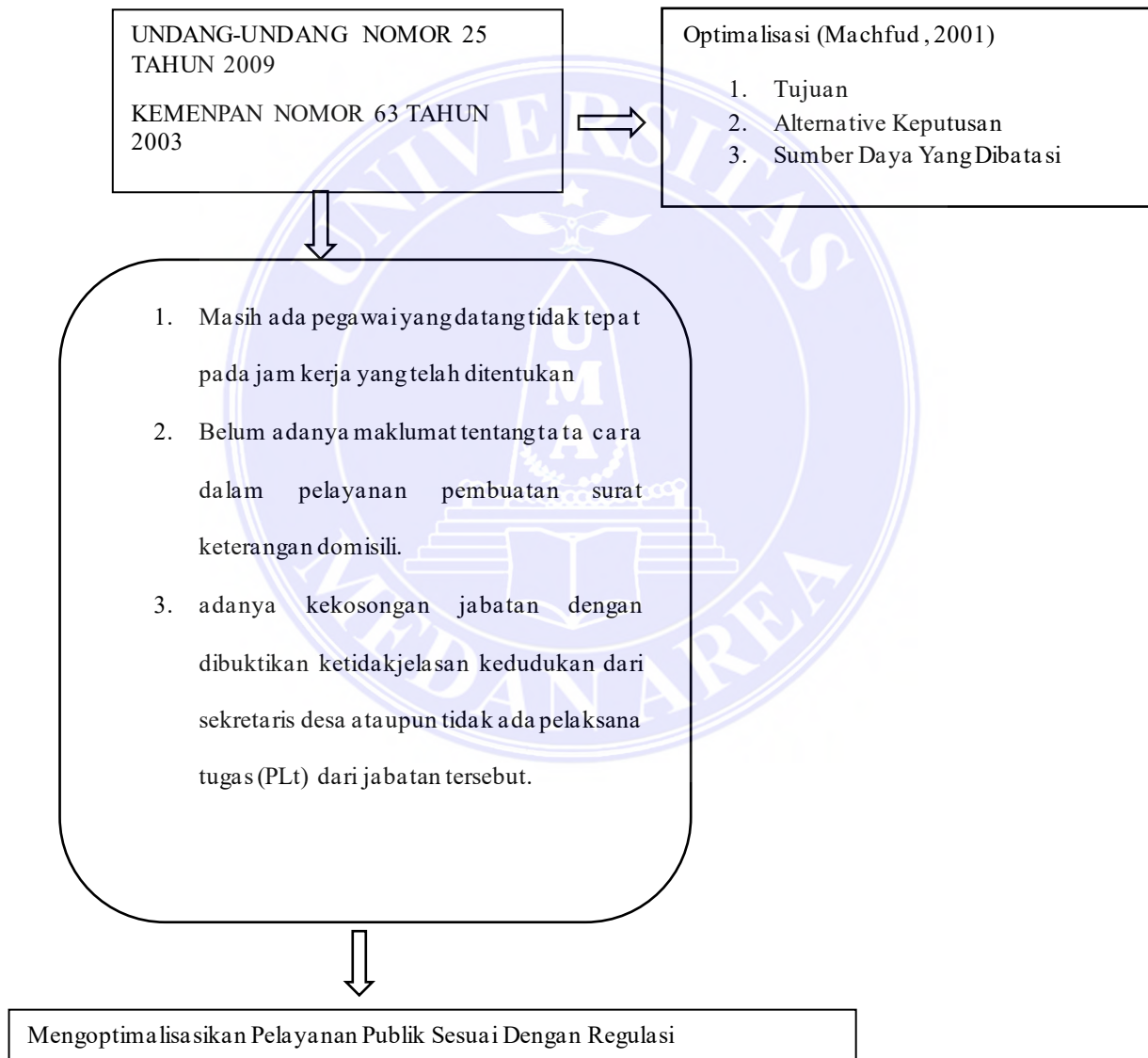
No	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbandingan
				<p>kendala yang mempengaruhi pelayanan publik, antara lain:</p> <p>keterbatasan sumber daya manusia yaitu kurangnya jumlah pegawai, sarana dan prasarana yang masih kurang, komputer yang sering trobel dan lambat.</p> <p>Mengatasi kendala tersebut pihak Kelurahan Kadipiro memaksimalkan jam kerja, dan memanfaatkan anggota Linmas, menyarankan masyarakat untuk mencari informasi melalui media online, menyediakan computer cadangan.</p>	
4	Angri Kurlianda, Zepa Anggraini, Ade Sofa, Joko Susanto, M.Chotib, Fajar Ifan Dolly/ 2023/ Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora (JASIORA)	Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di dusun Empelu kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo	<p>Metode: Kualitatif</p> <p>Teknik pengumpulan data: wawancara, observasi, dan dokumen</p> <p>Lokus: Di dusun Empelu kecamatan Tanah Sepenggal</p>	<p>Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Dusun Empelu Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo belum optimal, dikarenakan masih banyak ditemukan beberapa hambatan yaitu masih kurangnya</p>	<p>Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus penelitian yang sama yaitu optimalisasi pelayanan sementara perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu dikaitkan dengan prinsip</p>

No	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil	Perbandingan
				<p>sosialisasi dari pihak pemerintah dan belum adanya informasi terkait tata cara prosedur dalam pengurusan surat yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Selanjutnya pihak pemerintah masih kurang disiplin di dalam kinerjanya . Adapun upaya yang dilakukan yaitu pihak pemerintah harus lebih sering untuk bersosialisasi dan memberikan arahan terkait tata cara prosedurnya dan pihak pemerintah harus memberikan sanksi terhadap perangkat yang sering melanggar aturan untuk memberikan efek jera agar dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan.</p>	<p>– prinsip pelayanan sedangkan penelitian yang akan dilakukan dikaitkan dengan indicator dari pelayanan publik dan lokus penelitiannya juga berbeda</p>

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

2.7 Kerangka Berpikir

Adapun Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan sebagaimana dalam kerangka berpikir dibawah ini. Kerangka berpikir ini disusun untuk memberikan gambaran tentang alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. Secara sistematis kerangka berpikir ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Peneliti, 2024.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Data dikumpulkan melalui pengamatan yang cermat, termasuk deskripsi latar belakang yang terperinci dan transkrip wawancara mendalam yakni hasil analisis dokumen dan catatan.

3.2 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan.

3.2.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Sep 2023	Nov 2023	Des 2023	Jan 2024	Apr 2024	Mei 2024	Jun 2024	Jul 2024	Agus 2024
1	Pengajuan Judul	■								
2	Penyusunan Proposal	■	■							
3	Seminar proposal			■						
4	Perbaikan proposal			■						
5	Penelitian				■					
6	Penyusunan skripsi				■	■				
7	Seminar hasil						■			
8	Perbaikan skripsi						■	■		
9	Sidang meja hijau									■

Sumber: diolah oleh peneliti, 2024

3.3 Informan Penelitian

Menurut Moleong (2012: 132), informan adalah individu atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Melalui informan, peneliti dapat mengetahui segala sumber informasi mengenai hal yang menjadi objek penelitian.

Untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan mendalam dibutuhkan informan atau narasumber dalam penelitian yang dilakukan di Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan sebagai berikut:

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

akademisi (Sugiyono, 2019). Dalam hal ini yang menjadi informan inti yaitu Bapak Asdat Lubis selaku kepala desa Medan Estate.

2. Informan Utama, merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019). Dalam hal ini yang merupakan informan utama yaitu ibu Siti Hawa Lubis, S.Psi selaku kepala urusan umum dan perencanaan Desa Medan Estate, bapak M. Syahro'an Siregar, S. H kasi Kesejahteraan & Pelayanan, dan bapak Edwin Pasaribu, S.P Kasi Pemerintahan.
3. Informan Tambahan, yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini yang menjadi informan tambahan yaitu masyarakat yang merupakan warga Medan Estate.

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini berjumlah 7 orang.

Tabel 4. Informan Penelitian

No	Uraian	Jumlah (orang)	Keterangan	Nama Informan
1	Kepala Desa	1	Informan Kunci/Inti	Asdat Lubis
2	Kepala Pemerintahan Seksi	1	Informan Utama	Edwin Pasaribu, S.P
3	Kepala Kesejahteraan & Pelayanan Seksi	1	Informan Utama	M. Syahro'an Siregar, S.H
4	Kepala Perencanaan Urusan	1	Informan Utama	Siti Hawa Lubis, S.Psi
5	Masyarakat	3	Informan Tambahan	Riska, Alex, dan Marsina
Total		7		

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020: 105) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi (observasi, wawancara dan observasi).

3.4.1 Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Secara umum pengertian observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan obyek pengamatan (Djaali & Muljono, 2007:16)

Dalam hal ini observasi dilakukan dengan cara mengamati fenomena-fenomena yang dijadikan objek pengamatan langsung ke kantor desa Medan estate. Observasi ini sangat penting untuk melihat lebih dalam tentang pelayanan publik yang ada di kantor desa Medan estate.

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian kualitatif yang melibatkan manusia sebagai subjek (pelaku, narasumber). Tujuan wawancara ini untuk mengumpulkan informasi yang kompleks yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. (Sulistyo & Basuki, 2006: 173).

Dalam optimalisasi pelayanan ini wawancara akan dilakukan dengan informan yang telah dipilih, yang dianggap mengetahui lebih dalam tentang pelayanan

publik di kantor desa Medan estate. hal ini dilakukan untuk memperdalam informasi tentang pelayanan publik yang ada di pemerintah desa Medan estate.

3.4.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020: 124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi.

3.4.4 Triangulasi Data

Menurut Sugiyono (2014:125) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam teknik triangulasi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Andi (2009:90) Sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (deskriptif) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik tampak (interpretif).

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014:12-14). Komponen dalam analisis data Miles, Huberman dan Saldana (2014:12-13) sebagai berikut

3.5.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip

wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

3.5.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan (*Concluding Drawing*)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut:

1. Dalam Optimalisasi Pelayanan dalam pengurusan surat keterangan domisili Di Kantor Desa Medan Estate terdapat tujuan yang berjalan cukup optimal. Sedangkan di alternatif keputusan terdapat hanya satu jalur pelayanan yaitu pelayanan secara langsung. namun, itu juga belum maksimal dikarenakan tidak adanya maklumat yang jelas, serta belum mampu menciptakan keadaan yang efektif dan efisien dan sumber daya yang dibatasi terdapat kelemahan dalam pengimplementasiannya yaitu disposisi, karena masih ada dijumpai pegawai yang tidak disiplin dan juga masih ada pegawai yang bersifat kurang ramah kepada masyarakat. Dan untuk pengimplementasian di komunikasi sudah dijalankan hanya saja dalam hal ini masih ada masyarakat yang kurang peduli.
2. Kendala dalam pelayanan di kantor medan estate yaitu kurangnya kepedulian masyarakat dan belum adanya maklumat tentang tata cara dalam pengurusan administrasi khususnya pelayanan pembuatan surat keterangan domisili di papan informasi, serta masih kurangnya sikap kedisiplinan para perangkat desa.

5.2 Saran

Berdasarkan dari Kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. Diharapkan untuk dapat mengoptimalkan tujuan dengan menciptakan inovasi dalam pelayanan yaitu perlu pengadaan sarana dan prasarana dalam menunjang pengoperasionalan pelayanan secara optimal dengan membuat pelayanan secara online dan membuat maklumat yang jelas , bahkan diharapkan maklumat dan juga standart operasional tidak tertulis maupun tertulis ditempel pada papan informasi serta mengimplementasikan komitmen dalam menyelenggarakan pelayanan.
2. Diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kendala- kendala tersebut dengan rutin mengadakan sosialisasi guna untuk meningkatkan kepedulian masyarakat dan memasang prosedur pelayanan supaya masyarakat lebih paham dalam administrasinya, dan memberikan sanksi yang tegas kepada pegawai yang kurang disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus,Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*.Bantul:Kreasi Wacana
- Ali, Mohammad. (2014). *Metodologi & Aplikasi Riset Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Andi Mappiare AT. 2009. *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*. Malang: Jengala Pustaka Utama.
- Basuki, Sulistyo. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Bayu, Winardi. 2017. *Optimalisasi*. Semarang: Universitas Maritim AMNI (UNIMAR AMNI) Semarang
- Djaali & Pudji Muljono. (2008). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Hardiansyah.2018. *kualitas pelayanan publik* .Yogyakarta: penerbit gava media
- Hendrayady,Agus.2022.*pelayanan public di era tatanan normal baru* Bandung:Media Sains Indonesia
- Maulidiah,Sri.2014.*Pelayanan publik pelayanan terpadu administrasi*.Bandung:CV Indra Prahasta
- Miftah Thoha. 1991, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta. CV. Rajawali
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mu'iz,muhammad.2021.*manajemen pelayanan publik*.Jakarta:PT Bumi Aksara
- Mursyidah,Lailul dan Ilmi Usrotin.2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*.Jawa Timur:UMSIDA Press
- Pamudji, (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja
- Pol,Irjen dan Teddy Minahasa Putra.2019.*pelayanan publik dan ketahanan nasional*.Jakarta:Gramedia Widiasarana Indonesia
- Rudy.2022.*Buku Ajar Hukum Pemerintahan Desa*..Bandar Lampung:AURA
- Saldana., Miles & Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications.
- Sidik, Machfud. (2001). *Optimalisasi Pajak daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah*. Bandung:

Makalah dalam acara orasi ilmiah dengan tema “Strategi Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah Melalui Penggalian Potensi Daerah dalam Rangka Otonomi Daerah”

- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, *Sosiologi Pemerintahan*. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. (Jakarta:Book Media. Press)

Jurnal

- Anggraini, Z., Sofa, A., Susanto, J., & M.Chotib, M. C. (2023). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dusun Empelu Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo. *Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.56957/jsr.v7i1.247>
- Hajar, S., Setiawan, R., & Okparizan, O. (2022). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SI JEMPOL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI KEPULAUAN RIAU* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Huda, M. N. (2018). Optimalisasi Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 59. <http://e-jurnal.stail.ac.id/index.php/tadibi/article/view/9/9>
- N. Bayu. (2017). Optimalisasi Pelayanan E-Ktp Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 10(6), 99–100.
- Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan, O. DI, Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2019). *OPTIMIZATION OF PUBLIC SERVICES IN SULUUN TARERAN SUBDISTRICT OFFICE, SOUTH MINAHASA REGENCY* (Vol. 4, Issue 1). <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Puansah, I., Parapat, N., Pulungan, D., & Siregar, Y. (2023). Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Di Kecamatan Padangsidempuan Tenggara

Kota Padangsidimpuan. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 7(1), 255-260.

Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramaniora*, 6(1), 136-142

Srimumpuni, A. S., Suwardi, S., & Sardjono, H. S. (2023). PELAYANAN PUBLIK KANTOR KELURAHAN KADIPIRO KECAMATAN BANJARSARI KOTA SURAKARTA. *Jl@ P*, 12(2).

Website

biroorganisasi.sumutprov.go.id. (2021). Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021. http://biroorganisasi.sumutprov.go.id/download?nomor=35&ti_pe_file=pdf&Laporan-SKM-Pemprovsu---2021. Diakses pada tanggal 29 September

Nurrohman, B. 2017. Optimalisasi Pelayanan E-KTP guna Meningkatkan Validitas data Kependudukan di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal 10 No. 6. Banten STISIP Banten Raya Pandeglang*. <http://stisipbantenraya.ac.id/index.php/download/cateory/7-jurnal-vol-10-no6-maret-2017>. Diakses pada tanggal 30 September 2023

Regulasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sumber Lainnya

https://repository.pip-semarang.ac.id/4363/2/551811216653T_SKRIPSI_OPEN_ACCESS.pdf

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/40264/36067>

LAMPIRAN

1. Pedoman Observasi

OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

1. Identitas Observasi

- a. Lembaga yang diamati :
- b. Lokasi :
- c. Hari/ Tanggal :

2. Aspek- aspek yang diamati

- a. Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan kantor kepala desa
- b. Mengamati kegiatan yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat

3. Lembar Observasi

No	Uraian	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Profil Kantor Desa			
2.	Visi misi Desa			
3.	Struktur Pemerintahan			
4.	Standar Operasional Prosedur/ Maklumat Pelayanan			
5.	Sikap Pegawai			
6.	Sarana Dan Prasarana			
7.	Sikap/respon			

2. Pedoman Wawancara

OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGN DOMISILI DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

Identitas Informan I (Informan Inti)

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan oleh kantor Desa Medan Estate ?
2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
3. Bagaimana pembagian tugas yang ada di kantor desa medan estate?

Alternatif Keputusan

1. Apakah Kantor Kepala Desa Medan Estate memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Apakah ada Sosialisasi mengenai pelayanan administrasi?

Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Publik

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor desa medan estate kecamatan percut sei tuan?

Identitas Informan II (Informan Utama)

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan oleh kantor desa Medan Estate ?
2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
3. Bagaimana pembagian tugas yang ada di kantor desa medan estate?

Alternatif Keputusan

1. Apa saja bentuk pelayanan yang ada di Kantor Desa Medan Estate?
2. Apakah Kantor Desa Medan Estate memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Apakah sarana dan prasarana Pelayanan di kantor desa kecamatan medan estate sudah memadai?

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang syarat, prosedur dalam pelayanan ?
2. Apakah pegawai sudah memberikan softskill yang terlatih dalam memberi pelayanan ?
3. Apakah pegawai sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Publik

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor desa medan estate kecamatan percut sei tuan?

Identitas Informan III (Informan Utama)

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan oleh kantor desa Medan Estate ?
2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
3. Bagaimana pembagian tugas yang ada di kantor desa medan estate?

Alternatif Keputusan

1. Apa saja bentuk pelayanan yang ada di Kantor Desa Medan Estate?

2. Apakah Kantor Kepala Desa Medan Estate memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Apakah pegawai sudah memberikan softskill yang terlatih dalam memberi pelayanan ?

Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Publik

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor kepala desa medan estate kecamatan percut sei tuan?

Identitas Informan IV (Informan Utama)

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh kantor kepala desa Medan Estate ?
2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
3. Bagaimana pembagian tugas yang ada di kantor desa medan estate?

Alternatif Keputusan

1. Apakah sarana dan prasarana Pelayanan di kantor desa kecamatan medan estate sudah memadai?
2. Apakah Kantor Desa Medan Estate memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Apakah pegawai sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Publik

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan

surat keterangan usaha di kantor desa medan estate kecamatan percut sei tuan?

Identitas Informan V (Informan Tambahan)

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan percut sei tuan?
2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Percut sei tuan ?
3. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Alternatif Keputusan

1. Apa saja bentuk pelayanan yang ada di Kantor Desa Medan Estate?
2. Apakah sarana dan prasarana Pelayanan di kantor desa kecamatan medan estate sudah memadai?

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan ?
2. Apakah pegawai sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Bagaimana keramahan dan penampilan petugas pelayanan di kecamatan percut sei tuan?

Kendala-kendalanya

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor kepala desa medan estate kecamatan percut sei tuan?

3. Hasil Observasi

OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE KECAMATAN PERCUT SEI TUAN

1. Identitas Observasi

- a. Lembaga yang diamati : Kantor Desa Medan Estate
Kecamatan Percut Sei Tuan
- b. Lokasi : Jl. Kolam No.12, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, SumateAra Utara
- c. Hari/ Tanggal : Senin/ 26 Januari 2024

2. Aspek- aspek yang diamati

- a. Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan kantor kepala desa
- b. Mengamati kegiatan yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat

3. Lembar Observasi

No	Uraian	Ya	Tidak	Bukti/ Indikator
1.	Profil Kantor Kepala Desa	✓		Didapat dari RPJMDes Medan Estate tahun 2022-2028
2.	Visi misi Desa Medan Estate	✓		Visi: “Bersama membangun Desa untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan terbentuknya masyarakat yang lebih bermartabat, religious, berdaya saing dan mandiri dengan memanfaatkan potensi sumber daya yang ada”. Misi: 8) Menyelenggarakan Pemerintahan Desa yang partisipatif, akuntabel, transparan dan kreatif 9) Memperkuat dan meningkatkan kualitas Kelembagaan Desa yang ada; 10) Bersama masyarakat dan Lembaga Desa menyelenggarakan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan yang partisipatif; 11) Bersama masyarakat dan Lembaga Desa mewujudkan Desa Medan Estate yang aman, tentram dan damai serta saling menghormati antarsesama; 12) Bersama masyarakat dan Lembaga Desa memberdayakan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan

No	Uraian	Ya	Tidak	Bukti/ Indikator
				ekonomi kerakyatan. 13) Meningkatkan infrastruktur desa melalui peningkatan prasarana jalan, energi listrik, pengelolaan lingkungan, ponataan ruang dan perumahan. 14) Menyusun regulasi desa dan menata dokumen dokumen yang menjadi kewajiban desu sebagai payung hukum ponnbangunan desa.
3.	Struktur Pemerintahan	✓		Dokumentasi Penelitian
4.	Standar Operasional Prosedur / Maklumat Pelayanan		✓	SOP secara tertulis tidak jelas hanya perpedoman pada tufoksi per bidang dan juga maklumat terkait hal hal pelayanan administrasi tidak jelas
5.	Sikap Pegawai	✓		1. ramah 2. sigap (cepat respon) Indikator ini dilihat sejak peneliti melakukan penelitian sampai selesai penelitian.
6.	Sarana Dan Prasarana a. Ruang Kerja b. ruang tunggu/ tempat duduk c. parkir d. perangkat computer e. Toilet f. pengarsipan berkas	✓		Sarana prasarana di lihat langsung oleh peneliti dan layak pakai
7,	Sikap/ respon Masyarakat	✓		1. ramah/baik 2. masyarakat taat mengikuti prosedur pelayanan dan arahan dari pemerintah desa dan ada juga masyarakat yang tidak peduli. Indikator ini dilihat dari hasil observasi beberapa informan.

4. Hasil Wawancara

OPTIMALISASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA MEDAN ESTATE KECAMATAN PERCUT SEITUAN

Identitas Informan I (Informan Inti)

1. Nama : Asdat Lubis
2. Jenis kelamin : Laki-Laki
3. Umur : 50 Tahun
4. Pekerjaan : Kepala Desa
5. Pendidikan : SLTA/Sederajat

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan oleh kantor desa Medan Estate ?
Jawab: Untuk berapa lama waktu penyelesaiannya sesuai dengan kondisi misalnya pembuatan surat kurang mampu kurang lebih 10 menit sudah selesai tinggal bagaimana kesiapan masyarakat untuk mempersiapkan syarat-syaratnya.
2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
Jawab: Untuk masalah biaya dalam memperoleh pelayanan sendiri tidak ada. karena itu sudah memang menjadi tugas pegawai disini sebagai pelayan publik. Tidak ada dikenakan biaya dalam prosesnya, masyarakat dapat memperoleh dan mengakses pelayanan secara gratis. kalau untuk mengurus yang lainnya Masyarakat cukup memenuhi dan membawa persyaratan yang telah ditentukan ke kantor desa dan nantinya pegawai akan memprosesnya langsung.
3. Bagaimana pembagian tugas yang ada di kantor desa medan estate?
Jawab: Untuk pembagian tugas pembagian tugas itu sudah berjalan dengan baik sesuai Tufoksi nya masing-masing. Dan tufoksinya itu juga sudah dibagikan di setiap bidang yang ada di kantor ini

Alternatif Keputusan

1. Apakah Kantor Desa Medan Estate memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Jawab: Semua sesuai dengan prosedur dan ada ketentuan dan peraturan. Ada beberapa administrasi yang memang secara utuh bukan tugas kami. dan untuk menyelenggarakan sebagian urusan Secara administrasi semua pelayanan harus diketahui terlebih dahulu oleh kepala dusun. Tinggal kembali kepada masyarakatnya kadang-kadang ada keinginan warga yang sifatnya mendesak harus cepat siap terkadang tidak memungkinkan.

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Apakah ada Sosialisasi mengenai pelayanan administrasi?

Jawab: Itu selalu kita sampaikan, karena masyarakat dengan berbagai latar belakang sehingga tidak sama cara menyerap informasi, terkadang ada masyarakat yang tidak peka, ada juga dengan alasan kesibukan, merasa itu tidak kebutuhan prioritas, sehingga kurang aktif untuk mendapatkan informasi, dan kami melalui kepala dusun juga sudah menyampaikan.

Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Publik

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor kepala desa medan estate kecamatan percut sei tuan?

Jawab: Untuk kendala nya saya rasa tidak ada. Cuman terkadang masyarakat ini ingin dilayani tetapi terkadang juga diluar dari tufoksi kita. Seperti masalah tentang kesehatan dalam hal ini akses untuk mendapatkan pelayanan BPJS. Nah itu kan bukan ranah kami yang menanganinya.

Identitas Informan II (Informan Utama)

1. Nama : M. Syahro'an Siregar, S.H
2. Jenis kelamin : Laki-Laki
3. Umur : 33 Tahun
4. Pekerjaan : Kepala Seksi Kesejahteraan & Pelayanan
5. Pendidikan : Sarjana Hukum

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan oleh kantor desa Medan Estate ?

Jadwal: ya sudah sesuai, kalau misal sudah selesai kami kerjakan apa yang dibutuhkan masyarakat kami kabari mereka bahwasannya surat yang mereka butuhkan sudah siap.

2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Jawab: tidak ada biaya dalam pelayanan disini. Warga memiliki akses gratis untuk mendapatkan pelayanan.

3. Bagaimana pembagian tugas yang ada di kantor desa medan estate?

Jawab: untuk pembagian tugasnya sudah terlaksana dengan baik, itu ada sub-sub bidangnya yang diberikan tufoksi masing-masing.

Alternatif Keputusan

1. Apa saja bentuk pelayanan yang ada di Kantor Desa Medan Estate?

Jawab: biasa warga langsung datang, kalo misalnya mau mengurus surat keterangan mau menikah, buat NA. Kalo untuk secara onlinenya kami belum ada. Bentuk pelayanan disini pelayanan administrasi seperti surat

keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat mandah.

2. Apakah Kantor Desa Medan Estate memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Jawab: terkadang kita kan nunggu kepala desa misalnya ada surat- surat yang mau diteken.kalau waktu ya kita yang menentukan sendiri, untuk jadwalnya belum ada secara tertulis
3. Apakah sarana dan prasarana Pelayanan di kantor kepala desa kecamatan medan estate sudah memadai?
Jawab: ya kalau saya selama bekerja disini sudah memadai, untuk perlengkapan bagian sub-sub bidangnya sudah pas.

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat,prosedur dalam pelayanan ?
Jawab: biasanya pelayanan itu dilakukan, misalnya ada warga di dusun berapa itu melalui kepala dusun dulu, harus wajib diketahui kepala dusun dulu dan ada tekanan dari kepala dusunnya. Setelah itu barulah sampai kedesa baru kita proses dan kita tekan ke kepala desa
2. Apakah pegawai sudah memberikan softkill yang terlatih dalam memberi pelayanan ?
Jawab: Terkait softkill yang diberikan pegawai sudah memberikannya sesuai dengan yang diharapkan masyarakat,disini kan 2 atau 3 bulan sekali ada penyuluhan dalam bentuk pelatihan. Memberi tahu terkait pelayanan masyarakat.
3. Apakah pegawai sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Jawab: kalau dari saya sendiri ya sudah optimal dalam memberikan pelayananya. Dimana masyarakat datang kami layani dengan baik.

Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Publik

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor kepala desa medan estate kecamatan percut sei tuan?
Jawab: Terkadang kan masyarakat ini dibidang persyaratanya, respon mereka meyusul- menyusul seperti Kartu Keluarganya,KTP. Ya terkadang dari masyarakat nya sendiri, Kita kan disini sudah jelas yang diminta itu prosedur persyaratan dari desa dan juga kami lakukan sosialisasi terkait hal itu”.

Identitas Informan III (Informan Utama)

1. Nama : Siti Hawa Lubis, S.Psi
2. Jenis kelamin : Perempuan
3. Umur : 35 Tahun
4. Pekerjaan : Kepala Urusan Umum & Perencanaan
5. Pendidikan : Sarjana Psikologi

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh kantor desa Medan Estate ?

Jawab: Tergantung situasi, jadi kalau misalnya warga ingin membuat surat kita langsung kerjakan tapi kepala desanya tidak ada di tempat itu tidak bisa selesai karena tidak ada tanda tangannya. Jadi kalo kepala desanya ada ditempat tanda tangan ya cepat kita proses dan cepat juga selesainya. Jadi tergantung situasi.

2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Jawab: tidak ada biaya terkait dengan pelayanan disini.

3. Bagaimana pembagian tugas yang ada di kantor desa medan estate?

Jawab: Untuk pembagian tugasnya, tufoksi nya itu jelas tapi kalau untuk SOP pelayanan. Warga datang harus melayani berapa jam itu enggak ada

Alternatif Keputusan

1. Apa saja bentuk pelayanan yang ada di Kantor Desa Medan Estate?

Jawab: kalau untuk pelayanan ya pelayanan masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat kami bantu dan layani. Pelayanan administrasi, dan itu banyak jenisnya seperti surat keterangan usaha tapi yang usahanya ada atau yang berada disekitar desa medan estate seperti daerah MMTC misalnya. Dan yang paling banyak masyarakat butuhkan itu surat keterangan domisili. Untuk pelayanan secara onlinenya tidak ada. Untuk pemberitahuan misalnya terkait bantuan itu kepala dusunnya yang dihubungi setelah itu kepala dusun yang secara langsung memberi tahu kepada warga..

2. Apakah Kantor Desa Medan Estate memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: Untuk SOP tertulis yang dilengketkan kami tidak ada. Untuk pedoman ya kalo ada masyarakat datang ya dilayani. Untuk waktu melayani berapa jam tidak ada. Tapi tufoksi kerjanya masing- masing itu ada dan dibagikan kesetiap pegawai. Misal kerjanya dibagikan apa itu ada tertera didalam tufoksi tersebut.

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Apakah pegawai sudah memberikan softkill yang terlatih dalam memberi pelayanan ?

Jawab: ini kan desa ya. Dulu pegawainya masih tamatan SMA tapi untuk rekrutmen yang sekarang ada S1 jadi kalo Namanya udah S1 pasti ya sudah bisa menggunakan teknologi, komputer

Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Publik

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan publik di kantor desa medan estate kecamatan percut sei tuan?

Jawab: kendala nya itu administrasinya tidak sesuai dengan yang diinginkan misalnya itu mau buat pengajuan DTKS tapi KK dia bukan Medan Estate jadi itu tidak bisa kita ajukan. Misalnya dia tinggal di

Medan Estate tapi KK nya di Desa Sampali. Misalnya lagi dia ingin buat surat domisili, persyaratan kita untuk buat surat domisili itu surat mandah sesuai dengan tempat tinggal di KTP nya. Nah masalahnya itu ada warga yang bilang tempat tinggal nya tidak mau mengeluarkan surat mandah sementara kita butuh surat mandah itu.

Identitas Informan IV (Informan Utama)

1. Nama : Edwin Pasaribu, S.P
2. Jenis kelamin : Laki-Laki
3. Umur : 51 Tahun
4. Pekerjaan : Kepala Seksi Pemerintahan
5. Pendidikan : Sarjan Pertanian

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan oleh kantor desa Medan Estate ?
Jawab: itu sesuai dengan apa yang warga butuhkan. Kalau untuk mengurus surat keterangan miskin di hari itu juga bisa selesai, hanya butuh waktu kurang lebih menitan. Tapi itu juga kembali ke kadesnya, kalo kades ada dikantor ya lnsung teken selesai. Di dalam suratnya kan harus ada tanda tangan kadesnya.
2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
Jawab: tidak dikenakan biaya, alias gratis. Kami disini melayani secara gratis. Memang juga itu sudah menjadi tugas kami memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan tidak dipungut biaya.
3. Bagaimana pembagian tugas yang ada di kantor desa medan estate?
Jawab: sudah jelas untuk itu, adanya tufoksi masing-masing dan setiap sub-sub bidangnya menjalankan tufoksinya dengan baik.

Alternatif Keputusan

1. Apakah sarana dan prasarana Pelayanan di kantor kepala desa kecamatan medan estate sudah memadai?
Jawab: ya kalo kami yang ditanya pastinya sudah ya, ini kan masih lingkup desa jadi menurut saya sudah memadai. Perlengkapan perbidang maupun untuk masyarakatnya sendiri juga sudah memadai.
2. Apakah Kantor Desa Medan Estate memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Jawab: Kita melayani masyarakat pastinya sudah apa yang seharusnya ya, ya kalau ada warga datang kami layani dengan baik. untuk SOP tertulis yang dilengketkan didinding belum ada. Tapi ya itu tadi kami melayani masyarakat sudah sesuai dengan apa yang semestinya kami lakukan. Dan karena kami paham tufoksi masing-masing juga.

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Apakah pegawai sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: kinerja pelayanan aparatur di sini selalu kami usahakan dengan yang kinerja pelayanan aparatur di sini selalu kami usahakan dengan yang semestinya dilakukan. Terkadang memang ada kendala yang tidak bisa dipungkiri. Masyarakat sebetulnya berhak mendapatkan pelayanan administrasi seperti surat keterangan usaha dan lainnya namun terkadang mereka sendirilah yang tidak mempergunakan hak itu sebaik mungkin. Karena terkadang ada masyarakat yang lama melengkapinya berkasnya.

Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Publik

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor desa medan estate kecamatan percut sei tuan?

Jawab: kembali ke warga yang banyak berbagai alasan. Ketika dia tinggal di Desa Medan Estate tetapi tidak serta merta merubah status tempat tinggalnya secara administrasi. Ada juga yang kami temukan warga yang tidak memiliki surat-surat administrasi terutama warga yang tidak peduli dan yang tidak tahu. Misalnya warga yang masuk ke dalam kategori warga miskin tetapi tidak memiliki administrasi sehingga sulit untuk kami salurkan bantuan sosial.

Identitas Informan V (Informan Tambahan)

1. Nama : Ibu Riska
2. Jenis kelamin : Perempuan
3. Umur : 30 Tahun
4. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
5. Pendidikan : SLTA/Sederajat

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan percut sei tuan?

Jawab: ya kalo menurut ibu mudah, yang dipersulit itu kadang kalo mengurus lewat kepling. Kalo langsung datang ke kantor desanya ya enggak lama prosesnya. Pelayanannya sudah baik enggak berbeli-belit tinggal kita bagaimana mempersiapkan syarat-syaratnya.

2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Percut sei tuan ?

Jawab: kalo ibu ngeliatnya itu tergantung sama apa yang mau diurus. Kalo misal mau pindah kartu keluarga itu baru lumayan lama. Karna harus minta surat pindah dari camat dari daerah asalnya terlebih dahulu

3. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

Jawab: Untuk biaya kalo ngurus- ngurus gitu dari kantor kepala desanya enggak ada, cuman kadang kalo lewat kepling paling ngasih uang terima kasihnya

Alternatif Keputusan

1. Apa saja bentuk pelayanan yang ada di Kantor Desa Medan Estate?
Jawab: kalo mau ngurus-ngurus gitu ya paling langsung datang aja kalo setau ibu. kalo lewat hp gitu belum ada. Datang ke kantornya bawa persyaratannya aja. Tinggal ikuti apa yang diminta petugas desanya.
2. Apakah sarana dan prasarana Pelayanan di kantor desa kecamatan medan estate sudah memadai?
Jawab: kalo ibu liat ya sudah memadai, sudah bagus, banyak juga disitu tempat duduk untuk menunggu. bersih juga jadi lumayan nyaman.

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan ?
Jawab: cukup peduli, ngasih tau kalo masyarakat kurang jelas. ya walaupun kadang ada juga petugas yang mukanya kurang ramah
2. Apakah pegawai sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Jawab: sudah bagus, cuman kadang ada dari mereka datang itu lama jadi kami harus nunggu mereka sampe baru bisa di proses. kadang kalo ada yang lagi ada urusan diluar kami mau nunggu itu sampe berhari hari. Alasannya karena tugas cuman ya kita enggak tau ya benar benar tugas atau gimana.
3. Bagaimana keramahan dan penampilan petugas pelayanan di kecamatan percut sei tuan?
Jawab: untuk ramahnya ya ramah tapi masih ada kadang yang mukanya kurang senyum. kalo masalah penampilannya ya rapi Namanya kan juga pejabat

Kendala-kendalanya

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor desa medan estate kecamatan percut sei tuan?
Jawab: paling ya kalo misal butuh teken dari kepala desanya ya kadang harus nunggu beberapa hari. Tapi itu kalo misal kepala desanya enggak ada dikantor, semisal kadesnya lagi ada kegiatan diluar paling yaitu kendalanya. Ada juga pegawai yang datangnya lama, siang sekitar jam satu terkadang sebagian pegawainya sudah tidak ada ditempat.

Identitas Informan VI (Informan Tambahan)

1. Nama : Ibu Alex
2. Jenis kelamin : Perempuan
3. Umur : 49 Tahun

4. Pekerjaan : Wirausaha (Laundry)
5. Pendidikan : SLTP/Sederajat

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan percut sei tuan?
Jawab: Ya mudah, karena ibu juga enggak ngurus sendirikan kan ibu hanya ikut saja untuk masalah berkas atau segala macamnya anak ibu yang nyiapin.
2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Percut sei tuan ?
Jawab: Karena ibu kendala nya di surat yang ibu bilang tadi jadi ya cukup lama juga selesainya KK ibu.
3. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
Jawab: Ibu kemarin bayar untuk uang terima kasih keplingnya aja, tapi di kantor kepala desanya ibu enggak ada bayar sama sekali

Alternatif Keputusan

1. Apakah sarana dan prasarana Pelayanan di kantor desa kecamatan medan estate sudah memadai?
Jawab: Ibu enggak begitu memperhatikan semua nya juga, tapi kalo untuk tempat duduk bersihnya udah bisa dibilang layak.

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan ?
Jawab: petugasnya memberi tau informasinya jelas dan baik dalam melayani masyarakat.
2. Apakah pegawai sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Jawab: sudah cukup baik, petugasnya cepat respon tetapi masih ibu lihat kemari nada petugas yang datangnya jam 10 an ke atas.
3. Bagaimana keramahan dan penampilan petugas pelayanan di kecamatan percut sei tuan?
Jawab: Karena kemarin ibu ikut ke kantor desanya, kalo ibu lihat masih ada pegawai yang kurang ramah, enggak semua cuman masih ada beberapa yang enggak ada senyum-senyumnya kalo melayani.

Kendala-kendalanya

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor desa medan estate kecamatan percut sei tuan?
Jawab: paling cuman kemarin kendalanya itu di surat pengantar dan itu diuruskan sama kepling disini jadi cukup lama juga ngurusnya.

Identitas Informan VII (Informan Tambahan)

1. Nama : Ibu Marsina
2. Jenis kelamin : Perempuan
3. Umur : 53 Tahun
4. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
5. Pendidikan : SLTA/Sederajat

Optimalisasi Pelayanan Publik

Tujuan

1. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan Percut sei tuan?
Jawab: kalo untuk persyaratannya mudah, dan pegawainya juga baik dalam hal ngasih tau informasinya.
2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Percut sei tuan ?
Jawab: Lumayan cepat, tapi terganggu kadang sama pegawai yang masih lama-lama datang. Apalagi kalo pegawai pentingnya, harus nunggu dulu baru bisa dilayani.
3. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
Jawab: Sejauh ini untuk ngurus-ngurus gitu di kantor desa enggak ada lagi biaya, paling ya untuk kelengkapan berkasnya aja.

Alternatif Keputusan

1. Apakah sarana dan prasarana Pelayanan di kantor kepala desa kecamatan medan estate sudah memadai?
Jawab: Udah memadai, parkirnya ada tempat duduk untuk nunggu ya sudah baik, bersih juga kantornya.

Sumber Daya Yang Dibatasi

1. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan ?
Jawab: ya itu sudah pasti mereka memberikan informasi, kalo misal ada yang enggak tau dikasih tau mereka. Ada yang bingung diarahkan sama mereka. Tapi kalo ada bantuan ibu enggak pernah dapat, yang dapat yang dekat dekat sama kepling aja.
2. Apakah pegawai sudah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Jawab: sudah cukup optimal karena fasilitas ibu lihat sudah cukup baik pelayanannya juga bagus, Ruang tunggu nya bukan hanya ada di dalam, diluar kantor juga disediakan tempat duduk tetapi keadaan musholanya yang sedikit kurang terurus kalo ibu lihat

3. Bagaimana keramahan dan penampilan petugas pelayanan di kecamatan percut sei tuan?

Jawab: mereka cepat merespon kalo ada masyarakat yang datang tapi terkadang mereka kurang ramah, ekspresi muka mereka yang kurang mengenakan.

Kendala-kendalanya

1. Apa saja Kendala yang mempengaruhi pelayanan administrasi dalam pengurusan surat keterangan domisili dan surat keterangan usaha di kantor desa medan estate kecamatan percut sei tuan?

Jawab: udah enggak ada kendala kemarin itu ibu pas ngurus buat ganti KK cepat enggak di lama lamain atau di persulit. Ya begitu lengkap persyaratannya langsung diproses. tapi ibu lihat pegawainya datangnya lama-lama.



5. Dokumentasi Penelitian

Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan



Sarana dan Prasarana

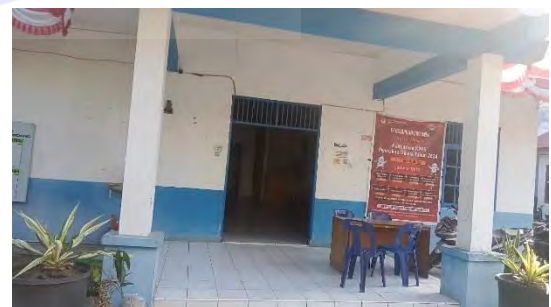




Foto Wawancara Bersama ibu Kepala Urusan Umum & Perencanaan Desa Medan Estate sebagai informan Utama dengan ibu Siti Hawa Lubis, S.Psi Pada jum'at, 26 Januari 2024



Wawancara Bersama kasi kesejahteraan & pelayanan Desa Medan Estate dengan bapak M. Syahro'an Siregar, S.H Pada Selasa, 30 Januari 2024



Foto Wawancara Bersama Bapak Kepala Desa Medan Estate sebagai informan kunci/inti dengan bapak Asdat Lubis Pada Rabu, 31 Januari 2024



Wawancara bersama masyarakat Desa Medan Estate sebagai informan tambahan dengan Ibu Riska Pada Selasa, 30 Januari 2024



Wawancara bersama Masyarakat Desa Medan Estate sebagai informan tambahan dengan Ibu Alex Pada Selasa, 30 Januari 2024



Wawancara bersama masyarakat Desa Medan Estate sebagai informan tambahan dengan Ibu Marsina

Pada Selasa, 30 Januari 2024



Wawancara bersama Kasi Pemerintahan Desa Medan Estate sebagai informan Utama dengan Bapak Edwin Pasaribu, S.P

Pada Kamis, 01 Februari 2024





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/10/24

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 (repositorv.uma.ac.id)18/10/24