

**PERAN KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA
ONOWAEMBO KECAMATAN GUNUNG SITOLI
KOTA GUNUNG SITOLI**

SKRIPSI

OLEH :

**VINCENT MANDALA ASASI HAREFA
198520134**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/2/26

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 (repositori.uma.ac.id)23/2/26

**PERAN KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA
ONOWAEMBO KECAMATAN GUNUNG SITOLI
KOTA GUNUNG SITOLI**

SKRIPSI

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

OLEH:

**VINCENT MANDALA ASASI HAREFA
198520134**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

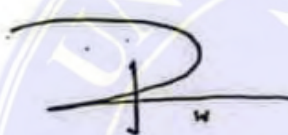
Document Accepted 23/2/26

Access From (repositori.uma.ac.id)23/2/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Peran Kepala Seksi Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Di
Kantor Desa Onowaembo Kecamatan Gunung Sitoli Kota Gunung
Sitoli
Nama : Vincent Mandala Asasi Harefa
NPM : 198520134
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh


Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos., M.Si
Pembimbing I


Beltahmamero Simamora, S.IP., MPA
Pembimbing II




Dr. Walid Musthafa S., S.Sos., M.IP
Dekan




Indra Mud, M.AP
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus : 12 September 2025

HALAMAN PERNYATAAN

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

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



Medan, 21 Oktober 2025

Vincent Mandala Asasi Harefa
Npm. 198520134

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

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

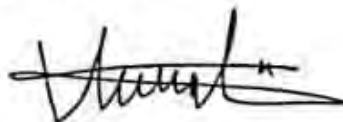
Nama : Vincent Mandala Asasi Harefa
NPM : 198520134
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

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 : **Peran Kepala Seksi Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Onowaembo Kecamatan Gunung Sitoli Kota Gunung Sitoli**. 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 hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 21 Oktober 2025

Yang menyatakan



(Vincent Mandala Asasi Harefa)
198520134

ABSTRAK

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik merupakan salah satu tolok ukur utama yang digunakan untuk menilai kinerja pemerintah. Meskipun demikian, masih terdapat permasalahan dalam tata tertib administrasi yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan masyarakat. Untuk mengetahui peran Kepala Seksi Pemerintahan dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Onowaembo Kecamatan Gunung Sitoli serta faktor-faktor yang menghambat Kepala Bagian Pemerintahan dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunung Sitoli, maka akan dilakukan penelitian ini. Enam indikator dalam teori Sinambela, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipasi, persamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, dikutip dalam makalah ini. Melalui penggunaan dokumentasi, wawancara, dan observasi, metodologi penelitian kualitatif digunakan. Berdasarkan temuan penelitian, kegiatan administrasi desa berhasil dalam sejumlah bidang, termasuk keterlibatan, kondisionalitas, akuntabilitas, dan keselarasan hak dan tanggung jawab. Namun masih ada beberapa bidang yang memerlukan perhatian lebih, yaitu: khususnya terkait dengan kesetaraan hak dan transparansi. Infrastruktur dan fasilitas desa yang belum memadai, serta ketidaktahuan masyarakat umum terhadap peraturan dan proses pemerintahan desa, merupakan kendala utama dalam pelayanan administrasi. Dengan mengatasi masalah ini, pelayanan publik Desa Onowaembo akan menjadi lebih responsif dan efektif.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Aparatur Desa, Peran

ABSTRACT

One of the main metrics used to evaluate the effectiveness of government is public satisfaction with public services. However, there are still problems in administrative procedures that affect public access to quality services quickly. The purpose of this study was to determine the function of the Head of Government Section in providing administrative services at the Onowaembo Village Office, Gunung Sitoli District, and the obstacles faced by the Head of Government Section in providing administrative services in Onowaembo Village, Gunungsitoli District, Gunung Sitoli City. In this study, six indicators of Sinambela theory were used, namely transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, and balance of rights and obligations. Observations were conducted as part of the qualitative research methodology. According to the research findings, village administration activities are rather successful in terms of accountability, conditionality, participativeness, and the harmony of rights and responsibilities. But there are still some issues that require further focus, particularly in relation to equal rights and openness. The village's inadequate facilities and infrastructure, as well as the community's ignorance of village government regulations and processes, are the primary obstacles to administrative services. By tackling this issue, Onowaembo Village's public services will become more responsive and effective.

Keywords: Public Services, Village Apparatus, Role

RIWAYAT HIDUP

Penulis skripsi ini, Vincent Mandala Asasi Harefa lahir di Dusun III Desa Onewawembo, kecamatan Gunung Sitoli kota Gunung sitoli ,pada hari Minggu, 19 Maret 2000. Penulis merupakan putra pertama dari tujuh bersaudara anak dari pasangan Seokhiatulo Harefa dan Sitti Murni Ndraha, Penulis lahir di Desa Onowaembo, Kecamatan Gunungsitoli , Kota Gunungsitoli pada tanggal 19 Maret 2000. Penulis menyelesaikan pendidikan menengah Atas pada tahun 2018 di SMA Unggulan Sukma Nias. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Medan Area sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama menjalani masa studi penulis menunjukkan partisipasi aktif baik di bidang akademik maupun organisasi. Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti kegiatan organisasi eksternal yaitu Forum Komunikasi Mahasiswa Nias (FORKAMNIS)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“PERAN KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA ONOWAEMBO KECAMATAN GUNUNG SITOLI KOTA GUNUNG SITOLI”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

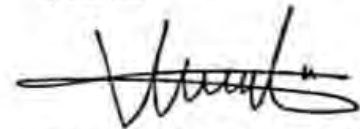
1. Bapak Muhammad Erwin Siregar, SE., MBA. selaku Ketua Yayasan Universitas Medan Area, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pendidikan yang baik.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc. selaku Rektor Universitas Medan Area, yang telah memimpin dan mengembangkan universitas dengan visi dan komitmen tinggi terhadap mutu pendidikan.
3. Bapak Dr. Walid Musthafa S., S.Sos., M.IP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi kepada mahasiswa.
4. Bapak Dr. Indra Muda, M.AP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan dorongan dan pengarahan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, dan
6. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua saya yang telah banyak memberikan semangat, dukungan, doa dan juga pengarahan selama proses studi.
8. Kepada pasangan tersayang Herni Bertha Sastryani Waruwu yang telah banyak membantu dan memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, aparaturnya Kantor Desa Onowaembo Kecamatan Gunung Sitoli, serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik.

Medan, 21 Oktober 2025
Penulis

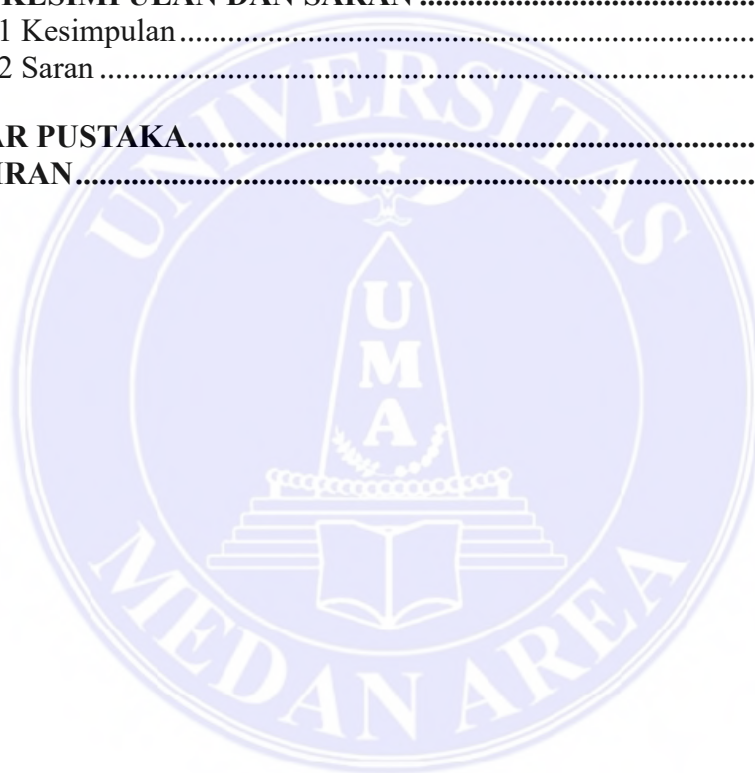


Vincent Mandala Asasi Harefa
198520134

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1 Peran	6
2.1.1 Pengertian Peran	6
2.1.2 Jenis-Jenis Peran.....	7
2.1.3 Fungsi-Fungsi Peran.....	8
2.2 Pelayanan.....	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	9
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	12
2.2.3 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	13
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	14
2.3 Administrasi.....	17
2.3.1 Pengertian Adminstrasi.....	17
2.3.2 Unsur-unsur Administrasi.....	17
2.4 Desa	20
2.4.1 Pengertian Desa	20
2.5 Kepala Seksi Pelayanan Desa.....	21
2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Berpikir	24
 BAB III METODE PENELITIAN	 26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian	26
3.3 Waktu Penelitian	27
3.4 Sumber Data	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.7 Teknik Keabsahan Data	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Desa Onowaembo	35
4.1.2 Letak Geografis	36
4.1.3 Keadaan Ekonomi.....	44
4.1.4 Kondisi Pemerintahan Desa.....	45
4.2 Pembahasan	49
4.2.1 Peran Kepala Seksi Pemerintahan dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Onowaembo Kecamatan Gunung Sitoli Kota Gunung Sitoli.....	49
4.2.2 Faktor penghambat yang dialami Kepala Seksi Pemerintahan dalam memberikan pelayanan administrasi	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Desa Onowaembo	48
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Sumber daya alam di Desa Onowaembo.....	37
Tabel 4.2 Demografi Desa Onowaembo	39
Tabel 4.3 Sumber Daya Pembangunan di Desa Onowaembo.....	41



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di tingkat daerah, khususnya pada pemerintahan desa, masih sering menghadapi berbagai permasalahan seperti rendahnya kualitas pelayanan administrasi, keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen, serta kurangnya pemahaman aparatur desa terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Padahal, pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab utama pemerintah daerah yang tidak dapat diabaikan, karena apabila pelayanan tersebut tidak berjalan dengan baik, maka akan menghambat aktivitas masyarakat di berbagai sektor. Pemerintah daerah dituntut untuk memiliki sistem pelayanan yang efektif dan efisien agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Perkembangan masyarakat yang pesat telah meningkatkan taraf pendidikan, ilmu pengetahuan, dan keterampilan dalam kehidupan bermasyarakat. Agar dapat terus memaksimalkan efektivitas pelayanannya kepada masyarakat, para wakil rakyat harus menjaga profesionalismenya. Perlu disebutkan bahwa pemerintah memegang peranan penting dalam mengatur, menjaga, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu aset yang paling berharga bagi suatu organisasi adalah sumber daya manusianya. Pentingnya sumber daya manusia bagi suatu organisasi tidak hanya ditunjukkan oleh hasil produktivitasnya, tetapi juga oleh mutu pekerjaan

yang dihasilkannya. Lebih jauh, keunggulan suatu organisasi didasarkan pada daya saing manusianya, bukan pada sumber daya alamnya.

Pemerintahan Desa, yang juga dikenal sebagai Pemdes, merupakan tingkat pemerintahan terendah di Indonesia. Sesuai dengan sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, Pemerintah Desa bertanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan dan melayani kepentingan masyarakat setempat. Cara lain untuk menggambarkan desa adalah sebagai hasil dari tindakan sekelompok orang yang dipadukan dengan lingkungannya. Kombinasi tersebut menghasilkan bentuk atau tampilan di permukaan bumi yang dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, politik, ekonomi, budaya, dan fisiografi yang berinteraksi satu sama lain serta dengan wilayah lain.

Desa berwenang untuk mengatur dan mengurus wilayahnya di bawah kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota karena merupakan satu kesatuan masyarakat hukum. Menurut Pasal 18B Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara telah mengakui keberadaan pemerintahan desa berdasarkan hak adat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa juga menegaskan hal yang sama. Jika berbicara tentang desa, akan dibahas secara rinci tentang pelayanan yang diterima masyarakat setempat dari pemerintah desa. Indikator pelayanan dapat berbeda-beda, termasuk pelayanan kesehatan dan administrasi. Pelayanan diberikan hanya untuk memudahkan masyarakat dalam menangani masalah-masalah penting, dsb.

Mengingat bahwa peningkatan pelayanan publik di Indonesia cenderung tersendat dan implikasinya diketahui sangat luas, yang memengaruhi semua bidang publik ekonomi, sosial, politik, budaya, dan lainnya penyediaan pelayanan

publik telah tumbuh pentingnya sebagai isu kebijakan strategis di Indonesia (Mahsyar: 2011:82).

Pelayanan kepada publik telah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik; pelayanan publik yang baik merupakan suatu keharusan dalam setiap organisasi kerja, baik pemerintah maupun swasta; pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumber daya yang mumpuni untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan; dan apabila hal-hal tersebut tidak dijadikan pedoman, maka pelayanan tidak mencerminkan harapan mutu pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat (Botutihe, 2017: 2). Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi komponen penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan otonomi, karena tidak saja sesuai dengan landasan reformasi pemerintahan, tetapi juga berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat.

Terdapat pula bagian pemerintahan dalam pemerintahan Desa yang disebut dengan Kepala Bagian Pemerintahan, yaitu perangkat desa yang berperan sebagai unsur pelaksana teknis yang bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas operasional di bidang pemerintahan Desa. Perangkat Desa tersebut harus benar-benar memperhatikan kegiatan pemerintahan Desa dan kependudukan yang telah ditetapkan oleh Camat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan pelayanan publik di Desa Onowaembo, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli masih menghadapi berbagai kendala, khususnya dalam bidang administrasi pemerintahan. Berdasarkan hasil pengamatan dan informasi dari masyarakat, proses pelayanan administrasi belum sepenuhnya

berjalan secara efektif. Hal tersebut tercermin dari masih terjadinya keterlambatan dalam penerbitan surat keterangan serta ketidakhadiran aparatur desa pada waktu pelayanan tertentu yang berdampak pada tertundanya pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat. Selain itu, komunikasi antara aparatur desa dan masyarakat belum terjalin secara optimal, sehingga sebagian warga belum memahami dengan baik prosedur pengurusan dokumen administrasi, seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan surat keterangan domisili.

Berdasarkan definisi di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik tersebut dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang layak dan berintegritas dalam melayani masyarakat. **“Peran Kepala Seksi Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Onowaembo Kecamatan Gunung Sitoli Kota Gunung Sitoli”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah peran Kepala Seksi Pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kantor Desa Onowaembo, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Kepala Seksi Pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan administrasi di Kantor Desa Onowaembo, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli ?

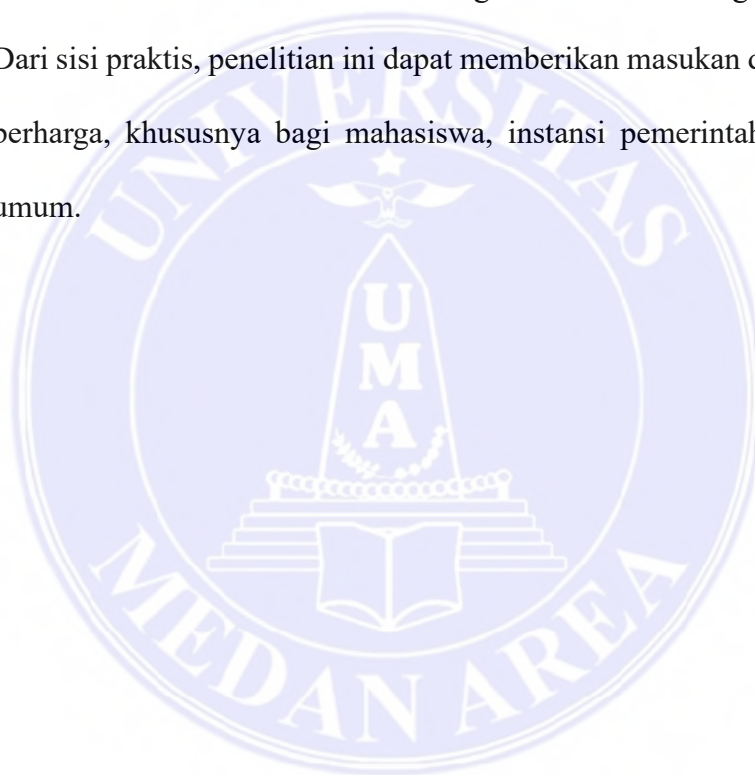
1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kepala Bagian Pemerintahan di Kantor Desa Onowaembo Kecamatan Gunung Sitoli Kota Gunung Sitoli.

2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pemberian pelayanan administrasi oleh Kepala Bagian Pemerintahan di Desa Onowaembo Kecamatan Gunung Sitoli Kota Gunung Sitoli.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini secara teoritis dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai pelayanan administrasi oleh Kepala Bagian Pemerintahan di Kantor Desa Onowaembo Kecamatan Gunung Sitoli Kota Gunung Sitoli.
2. Dari sisi praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi yang berharga, khususnya bagi mahasiswa, instansi pemerintah, dan masyarakat umum.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peran

2.1.1 Pengertian Peran

Dalam kehidupannya, setiap manusia memiliki tugas dan fungsi yang harus dipenuhi. Setiap manusia memiliki cara atau sikapnya sendiri dalam menjalankan perannya. Latar belakang sosialnya sangat mempengaruhi hal tersebut. Ketika seseorang memenuhi hak dan tanggung jawabnya sesuai dengan kedudukannya, maka ia sedang menjalankan peran, yang merupakan ciri dinamis dari status atau kedudukannya (Soekanto, 2004). Hal ini menunjukkan bahwa ketika seseorang yang memiliki kedudukan atau status tertentu memenuhi tanggung jawabnya, maka fungsi tersebut dianggap telah terpenuhi. Berikut ini adalah tiga ruang lingkup peran (Soekanto, 2004):

1. Peran didefinisikan sebagai seperangkat pedoman yang mengarahkan individu dalam kehidupan sosialnya, termasuk konvensi yang berkaitan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.
2. Gagasan tentang peran mengacu pada apa yang dilakukan orang dalam masyarakat secara keseluruhan.
3. Perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat juga dapat disebut sebagai peran.

Menurut penjelasan Soejono Soekanto dalam Sosiologi, Pendahuluan (2012:212), pengertian peran adalah komponen dinamis dari

kedudukan (status). Seseorang menjalankan peran ketika ia melaksanakan hak dan tanggung jawab yang menyertai kedudukannya. Dalam ilmu pengetahuan, kedudukan dan peran adalah dua hal yang berbeda. Karena yang satu bergantung pada yang lain dan sebaliknya, maka keduanya tidak dapat dipisahkan. Baik kedudukan maupun peran tidak dapat berdiri sendiri tanpa yang lain. Seperti halnya kedudukan, peran dapat diartikan sebagai dua hal yang berbeda. Setiap individu memiliki berbagai peran yang berasal dari pola kehidupan sosialnya. Hal ini berarti bahwa fungsinya juga menentukan kemungkinan dan kontribusi yang diberikannya kepada masyarakat.

2.1.2 Jenis-Jenis Peran

Menurut Soerjono Soekanto (2002), peran dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan sifat dan ruang lingkungannya dalam kehidupan sosial. Klasifikasi tersebut mencerminkan kedudukan individu dalam sistem sosial serta bentuk kontribusi yang diberikan terhadap tatanan masyarakat. Adapun jenis-jenis peran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Peran dasar, yaitu peran yang memiliki kedudukan fundamental dan senantiasa melekat pada setiap individu dalam kehidupan sosial maupun fisik. Peran ini bersifat konstan dan tidak mengalami perubahan, karena menjadi bagian dari hakikat keberadaan manusia sebagai makhluk sosial.
2. Peran umum, yaitu peran yang memiliki cakupan luas dan dapat diterapkan dalam berbagai situasi serta kondisi sosial yang berbeda. Peran ini menunjukkan fleksibilitas individu dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan sosial.

3. Peran internal, yaitu peran yang bersifat personal dan berfungsi memberikan makna serta arah terhadap tindakan individu dalam kehidupan sehari-hari. Peran ini berkaitan erat dengan nilai, sikap, dan motivasi yang dimiliki seseorang dalam menjalankan fungsi sosialnya.

2.1.3 Fungsi-Fungsi Peran

Menurut Narwoko dan Suyanto (2010), peran memiliki fungsi yang sangat penting dalam sistem sosial karena menjadi pedoman yang mengarahkan perilaku individu maupun kelompok agar selaras dengan norma yang berlaku di masyarakat. Melalui peran, individu memahami kedudukannya dalam struktur sosial serta pola perilaku yang diharapkan oleh lingkungannya. Peran berfungsi sebagai instrumen sosial yang menjaga keteraturan, stabilitas, dan kesinambungan kehidupan bermasyarakat. Adapun fungsi-fungsi peran sebagaimana dijelaskan oleh Narwoko dan Suyanto (2010) adalah sebagai berikut :

1. Memandu proses sosialisasi, yaitu berfungsi sebagai sarana pembelajaran sosial bagi individu untuk memahami nilai, norma, dan pola interaksi yang berlaku dalam masyarakat sehingga mampu beradaptasi secara efektif.
2. Mewariskan adat istiadat, nilai, norma, dan pengetahuan, yakni menjaga kesinambungan budaya melalui pewarisan sistem nilai dan tata kelakuan sosial dari satu generasi ke generasi berikutnya.
3. Menyatukan kelompok atau masyarakat, yaitu memperkuat integrasi sosial dan kohesi antaranggota masyarakat agar tercipta solidaritas dan stabilitas sosial.

4. Mengaktifkan sistem kontrol sosial, yakni berfungsi sebagai mekanisme pengawasan terhadap perilaku individu maupun kelompok guna menegakkan norma serta mempertahankan ketertiban sosial.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Layanan pada dasarnya adalah tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan secara langsung atau tidak langsung. Manusia berusaha untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui tindakan orang lain. Aktivitas adalah proses di mana seseorang menggunakan akal, pikiran, panca indera, dan anggota tubuhnya dengan atau tanpa alat untuk memperoleh barang atau jasa yang mereka inginkan.

Pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan menerima pembayaran atau jasa sebagai imbalannya. AS. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan pemenuhan kebutuhan melalui tindakan langsung orang lain (Moenir 2005:16). Menurut Agus Sulastiyono (2002), tuntutan tersebut meliputi kebutuhan psikologis, sosial, dan jasmani. Pelayanan, menurut Endar Sugiarto, merupakan tindakan yang dilakukan untuk memuaskan tuntutan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain), yang derajatnya hanya dapat dialami oleh orang yang memberikan atau menerima pelayanan.

Pelayanan, menurut Moenir (2008:16), adalah tindakan pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Kotler menyatakan dalam Sampara Lukman, yang dikutip oleh Sinambela (2010:4), bahwa

pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan kebahagiaan kepada suatu kelompok atau unit, meskipun hasilnya tidak berhubungan langsung dengan suatu produk berwujud. Sampara, yang dikutip oleh Sinambela (2010:5), mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang terjadi selama interaksi fisik tatap muka antara seseorang dengan orang lain atau mesin dan menghasilkan kepuasan pelanggan.

Pada hakikatnya, tujuan pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik sangat dibutuhkan untuk mencapai kepuasan tersebut, sebagaimana dibuktikan oleh :

1. Transparansi, yaitu penyediaan layanan yang jelas, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta dijelaskan secara memadai dan mudah dipahami;
2. Akuntabilitas, yaitu kemampuan mempertanggungjawabkan layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
3. Bersyarat, yaitu layanan yang menganut asas efisiensi dan efektivitas dengan memperhatikan keadaan dan kemampuan baik pemberi maupun penerima layanan;
4. Partisipatif, yaitu layanan yang dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat;
5. Kesetaraan hak, yaitu layanan yang tidak membedakan berdasarkan faktor apa pun, khususnya status sosial, ras, agama, suku, atau golongan;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Layanan dalam konteks administrasi publik mengacu pada mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ada banyak definisi kualitas, mulai dari yang tradisional hingga yang lebih strategis. Definisi kualitas tradisional biasanya menyoroti kinerja, keandalan, kegunaan, dan keindahan suatu produk. Menurut definisi strategis, kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Layanan didefinisikan sebagai tindakan atau aktivitas apa pun yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan, menurut Kotler (2008:83).

Fandy Tjiptono (2012:4) menegaskan bahwa layanan dapat dianggap sebagai suatu sistem yang terdiri dari dua bagian utama: penyampaian layanan, yang biasanya terlihat atau diketahui oleh pelanggan (front office atau frontstage), dan operasi layanan, yang seringkali tidak terlihat atau tidak diketahui oleh pelanggan (back office atau backstage). Meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadarinya, jelas dari definisi di atas bahwa selalu ada beberapa elemen interaksi antara produsen dan konsumen dalam layanan. Layanan bukanlah barang, melainkan proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Dalam konteks agen perjalanan, layanan didefinisikan sebagai layanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan prosedur layanan saat ini.

Dari sudut pandang ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses atau serangkaian kegiatan yang mengandung upaya untuk membantu menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain. Pelayanan hanyalah serangkaian kegiatan, yaitu suatu proses. Pelayanan adalah suatu

proses yang terjadi secara teratur dan terus-menerus selama kehidupan seseorang dalam masyarakat. Setiap pelayanan yang diberikan oleh sektor publik atau swasta kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dianggap sebagai pelayanan publik.

Secara teori, lembaga pemerintahan di pusat, daerah, dan desa bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik atau pelayanan yang dapat dibentuk menjadi pelayanan luar biasa.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Hannah dan Karp (2007), sebuah bisnis harus mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang dianggap paling penting. Kebutuhan ini dikenal sebagai "Delapan Faktor Besar" dan biasanya dibagi menjadi tiga kategori:

1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut.
 - a. Kualitas produk. Kualitas setiap komponen yang membentuk suatu produk disebut sebagai kualitas keseluruhannya, agar produk tersebut lebih bernilai.
 - b. Hubungan antara harga dan nilai. Selisih antara nilai yang diterima klien dan harga yang mereka bayar untuk suatu produk yang diproduksi oleh suatu badan usaha menentukan hubungan antara harga dan nilai produk.
 - c. Bentuk produk. Elemen-elemen berwujud dari suatu produk yang menghasilkan manfaat dikenal sebagai bentuk produknya.

- d. Keandalan. Kapasitas suatu organisasi untuk memproduksi barang sesuai dengan komitmennya dikenal sebagai keandalan.
2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan antara lain sebagai berikut:
 - a. Janji. Janji yang dibuat oleh perusahaan untuk memperbaiki barang yang rusak setelah pembelian atau mengembalikan harga pembelian.
 - b. Reaksi dan penyelesaian masalah. Cara anggota staf menanggapi keluhan dan masalah klien dikenal sebagai "Tanggapan dan Penyelesaian Masalah."
3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut:
 - a. Pengalaman karyawan. Hubungan antara pelanggan dan karyawan, terutama yang berkaitan dengan percakapan terkait pembelian, disebut sebagai pengalaman karyawan.
4. Kenyamanan dan kemudahan. Kenyamanan perolehan mengacu pada kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan perusahaan terhadap barang-barang produksinya.

2.2.3 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik meliputi penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara ekonomi dan pembangunan, lembaga independen bentukan pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi kewenangan untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerja sama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, dan

masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak dapat dilaksanakan/dikelola oleh pemerintah daerah. Tiga komponen penting pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Organisasi yang menyelenggarakan layanan, seperti pemerintah daerah,
2. Pelanggan yang menerima layanan, seperti individu, kelompok, atau organisasi yang berkepentingan dengan layanan tersebut,
3. tingkat kepuasan yang diungkapkan atau diperoleh klien (penerima layanan).

Oleh karena itu, sebagai regulator dan pembuat aturan, pemerintah daerah harus mengubah pola pikir dan kebiasaan kerjanya agar dapat memenuhi monopoli atas pelayanan publik dan menyelaraskannya dengan tujuan otonomi daerah, yang mencakup penyediaan dan peningkatan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Pemerintah daerah harus menawarkan berbagai pilihan kepada warga dan masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik berdasarkan nilai-nilai kesetaraan, akuntabilitas, keterbukaan, dan keadilan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam penyediaan pelayanan publik.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Sebagai jaminan kepastian bagi penyelenggara dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya serta bagi penerima layanan dalam proses pengajuan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan merupakan ukuran-ukuran baku yang menjadi pedoman yang

harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan. Standar pelayanan juga menjadi pedoman bagi penerima layanan dalam proses pengajuan dan memberikan kendali kepada masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan yang sesuai dengan jenis, sifat, dan atribut pelayanan yang diberikan dengan tetap memperhatikan lingkungan.

1. Layanan yang transparan

Dijelaskan secara memadai dan jelas, serta tersedia, sederhana, dan terbuka bagi semua pihak yang membutuhkan.

2. Akuntabilitas

Layanan yang tunduk pada akuntabilitas berdasarkan batasan hukum dan peraturan.

3. Layanan bersyarat

Yang mematuhi konsep kemanjuran dan efisiensi dengan mempertimbangkan keadaan dan kapasitas baik penyedia layanan maupun penerima layanan.

4. Pelayanan partisipatif

yang mempertimbangkan persyaratan, tujuan, dan harapan masyarakat untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyediaan layanan publik.

5. Kesetaraan Hak.

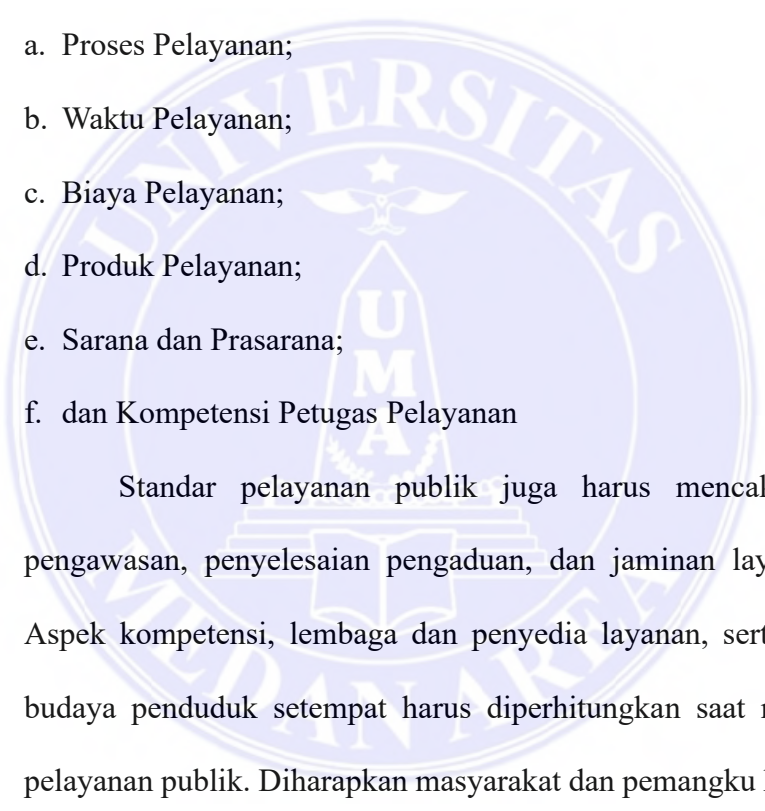
Layanan yang tidak mendiskriminasi berdasarkan faktor apa pun, khususnya status sosial ekonomi, warna kulit, agama, suku, atau

kelompok. 3. Keseimbangan antara

6. Hak dan Kewajiban.

Layanan yang mempertimbangkan kewajaran hubungan antara penyedia dan penerima layanan publik.

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang sekurang-kurangnya memuat hal-hal berikut, telah menetapkan Standar Pelayanan Publik di Indonesia.

- 
- a. Proses Pelayanan;
 - b. Waktu Pelayanan;
 - c. Biaya Pelayanan;
 - d. Produk Pelayanan;
 - e. Sarana dan Prasarana;
 - f. dan Kompetensi Petugas Pelayanan

Standar pelayanan publik juga harus mencakup persyaratan, pengawasan, penyelesaian pengaduan, dan jaminan layanan pelanggan. Aspek kompetensi, lembaga dan penyedia layanan, serta susunan sosial budaya penduduk setempat harus diperhitungkan saat membuat standar pelayanan publik. Diharapkan masyarakat dan pemangku kepentingan akan memahami dan menerima standar pelayanan publik yang ditetapkan dan bahwa standar tersebut akan diimplementasikan secara efektif, khususnya oleh pelaksana operasional layanan yang bekerja langsung dengan masyarakat.

2.3 Administrasi

2.3.1 Pengertian Adminstrasi

Fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan pada dasarnya dibahas dalam ilmu administrasi. Kita menyadari bahwa banyak hal yang dibutuhkan manusia untuk memenuhi kebutuhannya tidak mungkin dicapai sendiri atau memerlukan bantuan dan kolaborasi orang lain. Manusia tentu membutuhkan bantuan dan kolaborasi dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan dasarnya, seperti sandang dan pangan, atau untuk mewujudkan ambisinya.

Kemampuan suatu bangsa untuk maju atau merosot sangat ditentukan oleh seberapa baik atau buruknya negara itu dikelola. Charles A. Beard, yang dikutip oleh Wirman Syafri (2012:2), menegaskan bahwa "administrasi merupakan aspek terpenting abad modern." Kapasitas kita untuk mengolah dan memajukan peradaban akan sangat penting bagi kelangsungan hidup pemerintahan yang beradab dan, pada akhirnya, peradaban itu sendiri.

2.3.2 Unsur-unsur Administrasi

Suatu tim yang terdiri dari individu-individu yang bekerja bersama-sama membutuhkan sekumpulan alat yang saling terhubung dan saling melengkapi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kumpulan instrumen tersebut berbentuk beberapa komponen yang mutlak diperlukan. Ini berarti bahwa tujuan yang dimaksudkan atau ditetapkan tidak akan tercapai tanpa adanya komponen-komponen tertentu. Para ahli ilmu administrasi

tampaknya sepakat bahwa berikut ini adalah komponen-komponen administrasi:

1. Organisasi Karena organisasi berfungsi sebagai wadah (lokasi) untuk mengumpulkan individu dan mengalokasikan tanggung jawab, serta tempat untuk berbagai tindakan (proses) untuk mencapai tujuan, organisasi merupakan komponen utama dari tim yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi berfungsi sebagai wadah, berbentuk kotak struktural yang menjelaskan hierarki, peran individu, bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan, dan pola hubungan antara komponen atau unit saat ini. Tindakan berkelanjutan dari berbagai kelompok individu di dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan disebut sebagai organisasi sebagai suatu proses.
2. Manajemen Proses pencapaian tujuan melalui upaya orang lain merupakan inti dari manajemen. Manajemen, dengan demikian, adalah serangkaian tindakan untuk menggerakkan kelompok.
3. Interaksi Proses penyampaian pesan (informasi) dari satu individu (komunikator) ke individu lain (komunikasi) melalui suatu media (saluran) disebut komunikasi. Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, sekelompok individu yang menjadi anggota suatu organisasi harus bekerja sama dengan pihak lain baik di dalam maupun di luar organisasi.
4. Karyawan Jika tidak ada kesepakatan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas apa, sekelompok orang yang berpartisipasi dalam proses kolaboratif suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan individu yang

tidak berharga. Komponen penting dari administrasi adalah kegiatan personalia, yang merupakan serangkaian prosedur untuk merencanakan dan mengoordinasikan penggunaan individu (pekerja) yang dibutuhkan dalam upaya kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

5. Keuangan Sejumlah uang (dana) tertentu diperlukan untuk mencapai setiap tujuan. Tanpa pendanaan, beberapa atau semua kebijakan dan inisiatif tidak akan dilaksanakan, yang juga berarti bahwa tujuan tersebut tidak akan tercapai. Serangkaian tindakan yang berkaitan dengan aspek pembiayaan (finansial) dari usaha koperasi untuk mencapai tujuan tertentu merupakan elemen finansial dalam administrasi.
6. Material Bersama dengan staf, manajemen, komunikasi, organisasi, dan keuangan, persediaan merupakan sumber daya penting untuk membantu mencapai tujuan tertentu. Persediaan tersedia dalam bentuk berbagai barang atau peralatan yang diperlukan untuk membantu memenuhi tujuan yang ditetapkan. Sejumlah tugas, termasuk perencanaan dan pembelian.
7. Administrasi Administrasi adalah proses mendokumentasikan, memproses, mengumpulkan, memberi kode, memberi nomor, mengetik, menyalin, mengarsipkan, dan mengirimkan berbagai informasi yang diterima atau diberikan oleh suatu organisasi atau lembaga dalam upaya untuk bekerja sama guna mencapai tujuan tertentu.
8. Hubungan masyarakat (PR) adalah upaya untuk mempertahankan keberadaan seseorang dengan cara membina hubungan yang positif dan menggalang dukungan dari masyarakat setempat untuk kolaborasi yang

berkelanjutan. Tujuan tersebut tidak akan tercapai tanpa adanya kerja sama dan hubungan yang positif dari masyarakat setempat.

2.4 Desa

2.4.1 Pengertian Desa

Menurut sistem ketatanegaraan Indonesia, desa merupakan bagian dari pemerintahan daerah di bawah subsistem pemerintahan nasional. Desa merupakan unit pemerintahan administratif terendah yang memiliki hak otonomi berdasarkan asal usul dan adat istiadat, dan dalam pelaksanaannya memerlukan pengawasan dan pembinaan. Pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota bekerja sama untuk memastikan bahwa pemerintahan desa diselenggarakan dengan cara yang dapat memajukan tujuannya, yaitu untuk menciptakan kesejahteraan warganya.

Proses penyempurnaan dan peningkatan penyelenggaraan pemerintahan desa agar berfungsi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dan memperoleh hasil yang lebih baik dikenal dengan istilah pembangunan pemerintahan desa (Nurcholis, 2011: 154). “Otonomi Desa” oleh H.A.W. Widjaja menegaskan bahwa “desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat khusus.” Keberagaman, partisipasi, otonomi asli, demokrasi, dan pemberdayaan masyarakat merupakan landasan filosofi pemerintahan desa (Widjaja, 2003: 3).

“Desa atau nama lain yang selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang mengatur serta mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan

adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia,” demikian bunyi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Hal tersebut cukup jelas dari pengertian desa yang dikemukakan oleh Widjaja dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 di atas bahwa desa merupakan masyarakat yang berdiri sendiri, yaitu masyarakat yang mengatur dirinya sendiri dengan penuh kesadaran. masyarakatnya sesuai dengan kondisi daerah dan norma sosial budaya, otonomi asli Desa sangat penting secara strategis, sehingga memerlukan pendekatan yang berimbang dalam pelaksanaan otonomi daerah. Sebab, pemenuhan otonomi daerah akan sangat dipengaruhi oleh otonomi Desa yang kuat. Pembentukan Desa dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan secara efisien dan efektif serta meningkatkan pelayanan masyarakat sesuai dengan derajat dan kemajuan pembangunan.

2.5 Kepala Seksi Pelayanan Desa

Dalam ranah pemerintahan desa, Kepala Seksi Pemerintahan atau yang disebut juga Kasi Pemerintahan merupakan perangkat desa yang berperan sebagai unsur pelaksana teknis untuk mendukung Kepala Desa dalam melaksanakan tugas operasional. Sesuai dengan bidang tugasnya, Kepala Seksi Pemerintahan Desa (Kasi) bertugas mengelola keuangan desa sebagai Pelaksana Kegiatan Anggaran (PKA) dalam struktur Pelaksana Pengelolaan Keuangan Desa (PPKD).

Tugas Kepala Seksi Pemerintahan Desa Selain tugas-tugas di atas, Kepala Seksi Pemerintahan Desa (Kasi) juga memiliki peran sebagai berikut:

1. Melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran beban anggaran sesuai dengan bidang tanggung jawabnya;
2. Melaksanakan anggaran kegiatan sesuai dengan bidang tanggung jawabnya;
3. Melakukan pengendalian kegiatan sesuai dengan bidang tanggung jawabnya;
4. Menyusun dokumen pelaksanaan anggaran (dpa), dokumen perubahan pelaksanaan anggaran (dppa), dan dokumen lanjutan pelaksanaan anggaran (dpal) sesuai dengan bidang tanggung jawabnya;
5. Membuat perjanjian kerja sama dengan penyedia barang dan jasa untuk kegiatan di lingkungan bidang tanggung jawabnya; dan
6. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan bidang tanggung jawabnya sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja desa (APBDES).

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

No.	Judul	Penulis	Hasil Penelitian
1.	Peranan Perangkat Desa dalam Pelayanan Surat-Menyurat (Studi di Desa Pallimae Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana Tahun 2022)	Musdar, Samirudin Tarwan, Andi Syahrir	Berdasarkan hasil penelitian, delapan dari dua belas jenis surat yang dideskripsikan benar-benar digunakan. Surat-surat tersebut meliputi akta kelahiran, akta nikah, surat pengantar, surat keterangan catatan kepolisian, surat keterangan domisili, surat pengantar nikah, surat keterangan belum menikah, surat keterangan tidak mampu, dan surat permohonan kartu keluarga bagi warga negara Indonesia..
2.	Peranan Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Lae	Lesro Matua Sihombing	Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa Lae Pinang telah menjalankan tugasnya dengan baik dan telah diarahkan oleh tiga indikator peran dari teori Suhardono (2016), yaitu sebagai fasilitator, mobilisator, dan

	Pinang Kabupaten Dairi (2022)		regulator. Di Desa Lae Pinang, Kabupaten Dairi, ketidakmampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat terhambat oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah masih kurangnya komputer dan printer yang mengakibatkan lamanya waktu penyelesaian tugas administrasi, serta kurangnya pengetahuan perangkat desa tentang pemanfaatan teknologi terkini.
3.	Peranan Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Desa Pontak Kabupaten Minahasa Selatan 2015)	Jamin Potabuga	Menurut hasil penelitian, tingkat keberhasilan pemerintahan terpilih dalam pelayanan publiknya bergantung pada kemauan dan dorongan untuk mencapai tujuan bersama sebelum terpilih. Kebenaran telah terungkap. Menurut Johanes Montolalu, tokoh masyarakat Desa Pontak dan informan kunci penelitian ini, Mody Rawis telah lama terlibat aktif dalam urusan masyarakat dan pembangunan sebelum terpilih menjadi kepala desa. Ia adalah penyumbang utama pembangunan gedung balai desa, gereja, pintu gerbang, dan jalan perkebunan. Ia terpilih kembali untuk kedua kalinya sebagai kepala desa karena ia adalah pribadi yang baik, bijaksana, dan pekerja keras.
4.	Peranan pemerintah Desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan Desa sukaraja kecamatan logas tanah darat kabupaten kuantan singngi (2019)	Ganda Kurniadi	Temuan kajian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang belum digunakan secara tepat, penerapannya masih kurang berhasil, serta masih adanya masyarakat yang belum memahami prosedur proses pelayanan administrasi kependudukan karena belum tersosialisasikan.
5.	Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi	Muh. Fachri Arsjad	Di Desa Karyamukti Mootilango, Kabupaten Gorontalo, Gorontalo, peran perangkat desa dalam melaksanakan tugas administratif

	Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo (2018)		masih kurang, menurut hasil kajian. Hal ini disebabkan karena ketiga kepala urusan, yakni pemerintahan, pembangunan, dan umum, mengakui bahwa mereka mungkin belum melaksanakan tugasnya dengan baik. Kedua, disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan, sarana dan prasarana, serta derajat kesejahteraan perangkat pemerintah desa merupakan unsur-unsur yang mempengaruhi upaya peningkatan kemampuan perangkat desa di Desa Karyamukti dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan.
--	---	--	---

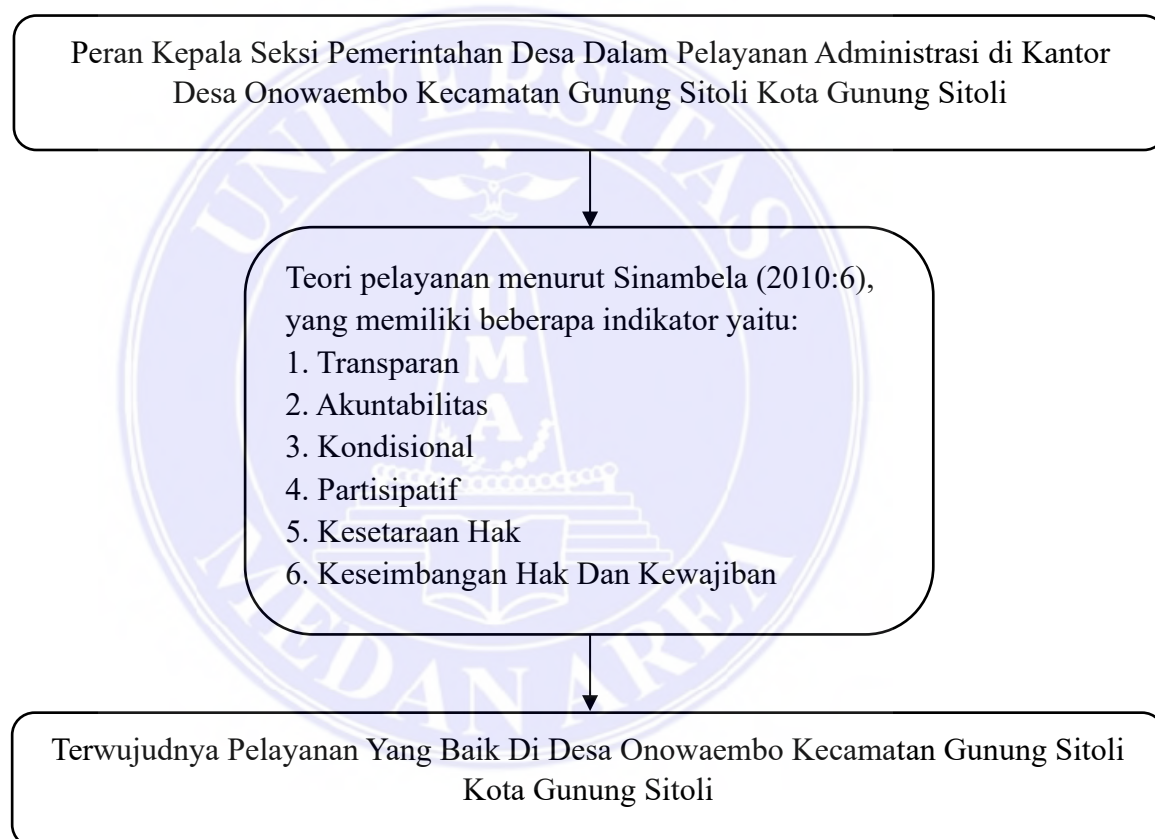
2.7 Kerangka Berpikir

1. Layanan yang transparan, dijelaskan secara memadai dan jelas, serta tersedia, sederhana, dan terbuka bagi semua pihak yang membutuhkan.
2. Akuntabilitas Layanan yang dapat dilaporkan sesuai dengan persyaratan hukum dan peraturan.
3. Layanan bersyarat yang mematuhi konsep efikasi dan efisiensi dengan mempertimbangkan keadaan dan kapasitas baik pemberi layanan maupun penerima layanan.
4. Layanan Partisipatif: Dengan mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat, layanan ini dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam pemberian layanan publik.
5. Kesetaraan Hak Layanan yang tidak mendiskriminasi berdasarkan faktor apa pun, terutama status sosial, ras, agama, suku, atau golongan.
6. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat pelayanan. Dalam hal ini adalah Peran Kepala Seksi Pemerintahan Desa dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Onowaembo Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli.

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif, menurut Sudarwan (2003), bertujuan untuk menggambarkan secara akurat dan metodis suatu wilayah atau kondisi demografi tertentu yang nyata. Karena data yang akan dikumpulkan dapat menghasilkan informasi yang tidak terbatas, maka dipilihlah pendekatan penelitian kualitatif. Oleh karena itu, sumber data tambahan dapat dieksplorasi jika data dari sumber asli tidak mencukupi.

Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti mengumpulkan data dan informasi yang akurat tentang tujuan penelitian. Selain menjelaskan inisiatif pemerintah untuk mengatasi hambatan atau tantangan selama pelaksanaan program, para akademisi juga akan membahas variabel yang menghambat pelaksanaan program.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Onowaembo, yang terletak di Kecamatan Gunung Sitoli, Kota Gunung Sitoli. Desa Onowaembo dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki dinamika pemerintahan desa yang aktif serta menunjukkan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Selain itu, Desa Onowaembo merupakan salah satu desa yang memiliki struktur organisasi pemerintahan yang berjalan efektif, sehingga relevan untuk mengkaji peran Kepala Seksi Pemerintahan dalam memberikan pelayanan

administrasi kepada warga. Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada kemudahan akses data serta keterbukaan aparat desa dalam memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung.

3.3 Waktu Penelitian

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Agst	Sept	Okt	Nov	Nov	Mar
		2023	2023	2023	2024	2024	2025
1.	Penyusunan Proposal						
2.	Seminar Proposal						
3.	Perbaiki Proposal						
4.	Pengambilan Data Penelitian						
5.	Penyusunan Skripsi						
6.	Seminar Hasil						
7.	Perbaikan Skripsi						
8.	Sidang Meja Hijau						

3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung maupun tidak langsung terhadap permasalahan yang dikaji. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, yang berfungsi sebagai sumber utama dalam memperoleh informasi kualitatif. Berdasarkan kedudukan dan relevansinya terhadap fokus penelitian, informan diklasifikasikan menjadi informan kunci, informan utama, dan informan tambahan.

a. Informan Kunci

Informan kunci merupakan pihak yang memiliki kewenangan dan pemahaman menyeluruh terhadap permasalahan penelitian, serta berperan penting dalam

memberikan data yang bersifat strategis. Dalam penelitian ini, yang bertindak sebagai informan kunci adalah Bapak Erwin Budian Telaumbanua, selaku Kepala Desa Onowaembo, Kecamatan Gunung Sitoli, Kota Gunung Sitoli.

b. Informan utama

Informan utama adalah pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa, khususnya pada aspek pelayanan administrasi kepada masyarakat. Informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Saota Kokoh Telaumbanua, selaku Kepala Seksi Pemerintahan Desa Onowaembo, Kecamatan Gunung Sitoli, Kota Gunung Sitoli.

c. Sumber informasi tambahan

Informan tambahan adalah pihak yang tidak terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, namun memiliki pengalaman empiris sebagai penerima pelayanan administrasi. Keberadaan informan tambahan dimaksudkan untuk memperoleh pandangan, penilaian, serta pengalaman masyarakat mengenai efektivitas, kualitas, dan responsivitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur pemerintahan desa. Dengan demikian, data yang diperoleh dari informan tambahan berfungsi untuk memperkuat dan melengkapi hasil wawancara dengan informan kunci dan informan utama. Informan tambahan dalam penelitian ini terdiri atas beberapa warga Desa Onowaembo, Kecamatan Gunung Sitoli, Kota Gunung Sitoli, yaitu:

- 1) Niro Hia
- 2) Nover Harefa
- 3) Iben Zendrato

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti dapat menggunakan prosedur atau pendekatan yang dikenal sebagai metode pengumpulan data untuk mengumpulkan data (Riduwan, 2012). Karena pengumpulan data merupakan tujuan utama penelitian, Sugiyono (Sugiyono, 2018) menegaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam proses tersebut. Tanpa pengetahuan tentang teknik-teknik tersebut, peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang relevan. Analisis tidak akan menghasilkan data yang memenuhi ukuran informasi yang dibutuhkan jika pendekatan pengumpulan informasi tidak diketahui. Penulis menggunakan strategi berikut untuk mendorong pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi dan kegiatan yang berlangsung di lapangan. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2015), observasi merupakan dasar dari seluruh ilmu pengetahuan, karena melalui pengamatan terhadap realitas, peneliti dapat memahami fenomena secara objektif. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di Desa Onowaembo, Kecamatan Gunung Sitoli, Kota Gunung Sitoli, guna memperoleh data empiris mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi desa serta peran Kepala Seksi Pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan tanpa pedoman pertanyaan yang tersusun secara kaku, namun tetap berfokus pada tujuan penelitian. Menurut Pasolong (2013), wawancara merupakan suatu proses tanya jawab yang memanfaatkan sarana komunikasi untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian. Wawancara tidak terstruktur ini dilakukan secara mendalam hingga peneliti memperoleh data yang dianggap jenuh dan memadai. Proses wawancara dilakukan dengan para informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi desa. Melalui wawancara tersebut, peneliti menggali informasi terkait pengalaman, pandangan, serta pemahaman informan mengenai peran Kepala Seksi Pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Desa Onowaembo, Kecamatan Gunung Sitoli, Kota Gunung Sitoli.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri berbagai sumber tertulis yang relevan dengan objek penelitian, seperti buku, arsip, laporan, transkrip, catatan resmi, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Onowaembo. Menurut Sugiyono (2015), dokumentasi berfungsi untuk memperoleh data yang bersifat historis maupun administratif sebagai bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi hasil

observasi dan wawancara, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan valid.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan menginterpretasikan data agar dapat memberikan makna terhadap informasi yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2019), analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan informasi, membaginya ke dalam unit-unit yang bermakna, mendeskripsikan data, mengorganisasikannya ke dalam pola atau kategori tertentu, serta menarik kesimpulan yang mudah dipahami baik oleh peneliti maupun pembaca. Melalui proses ini, peneliti dapat menentukan aspek-aspek yang dianggap penting dan relevan dengan fokus penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019), yang melibatkan beberapa tahapan utama dalam proses analisis data sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan aparatur Desa Onowaembo, Kecamatan Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, serta masyarakat yang menjadi penerima pelayanan administrasi. Data yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan tema dan fokus penelitian untuk memperoleh gambaran yang sistematis mengenai peran Kepala Seksi Pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi desa. Selain itu, data sekunder berupa dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, dan literatur ilmiah digunakan untuk mendukung serta memperkuat hasil temuan

lapangan, sehingga menghasilkan analisis yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan dan penyederhanaan data mentah yang diperoleh di lapangan melalui proses pengelompokan, kategorisasi, serta penentuan fokus informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Tahap ini bertujuan untuk mengeliminasi data yang tidak signifikan dan menonjolkan informasi yang memiliki nilai analitis tinggi. Proses reduksi dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga tahap akhir analisis untuk menjamin konsistensi dan kedalaman hasil penelitian.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap penyusunan informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam memahami makna data serta menarik kesimpulan penelitian. Menurut Sugiyono (2019), penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, hasil reduksi disusun ke dalam uraian deskriptif, tabel, atau bagan tematik yang menggambarkan hubungan antarkategori, pola temuan, serta dinamika yang terjadi di lapangan. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah proses interpretasi, memberikan visualisasi terhadap hasil analisis, serta memperkuat argumentasi dalam tahap penarikan kesimpulan.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Tahap ini mencakup penafsiran terhadap data yang telah disajikan serta pengujian kembali terhadap kesimpulan sementara berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Verifikasi dilakukan untuk memastikan keabsahan, konsistensi, dan keterandalan temuan, sehingga kesimpulan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi empiris di lapangan dan relevan dengan rumusan masalah penelitian.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut Zuldafrial (2012), validitas data merupakan padanan dari konsep validitas dan reliabilitas menurut versi penelitian kuantitatif dan disesuaikan dengan tuntutan ilmu pengetahuan, kriteria, dan paradigma itu sendiri. Derajat keyakinan atau kebenaran suatu temuan penelitian dikenal dengan istilah validitas data. Validitas data dalam penelitian kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985) dalam Wijaya (2018) menyatakan bahwa realitas bersifat dinamis dan rumit, maka tidak ada sesuatu pun yang bersifat tetap atau berulang sebagaimana adanya. Dengan menggunakan teknik triangulasi data pada proses pengumpulan data, maka validitas data dapat tercapai. Sugiyono (2015:83) mendefinisikan triangulasi data sebagai suatu metode pengumpulan data yang mengintegrasikan beberapa sumber data yang telah ada. Wijaya (2018:120–121) menyatakan bahwa

a. Triangulasi sumber

Dengan membandingkan informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk arsip, transkrip wawancara, dan dokumen lainnya,

triangulasi sumber digunakan untuk menilai keandalan data.

b. Triangulasi Teknik

Dengan membandingkan data yang telah dikumpulkan dari sumber yang sama menggunakan beberapa metode, triangulasi teknis digunakan untuk menilai keandalan data. Misalnya, informasi yang dikumpulkan dari temuan observasional dan kemudian diverifikasi melalui wawancara.

c. Triangulasi Waktu

Kredibilitas data dapat dipengaruhi oleh waktu. Data yang lebih andal biasanya dihasilkan ketika teknik wawancara digunakan di pagi hari, saat sumber masih segar. Karena itu, perlu untuk memverifikasi keandalan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di banyak titik waktu atau keadaan hingga diperoleh data yang andal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan paparan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran Kepala Seksi Pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kantor Desa Onowaembo melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas, kondisionalitas, partisipatif, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban masyarakat. Implementasi peran tersebut tampak pada pelaksanaan tugas aparatur yang berorientasi pada tanggung jawab publik, penyesuaian mekanisme pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi sosial warga, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, penegakan hak dan kewajiban warga untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas menjadi bagian integral dari kinerja pemerintahan desa. Meskipun demikian, beberapa aspek masih memerlukan penguatan, khususnya dalam dimensi transparansi dan kesetaraan hak, yang mencakup keterbukaan informasi mengenai kinerja aparatur serta jaminan akses pelayanan yang merata tanpa diskriminasi. Dengan demikian, optimalisasi peran Kepala Seksi Pemerintahan menjadi krusial dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang efektif, transparan, dan berkeadilan di lingkungan Desa Onowaembo.
2. Faktor-faktor penghambat yang dihadapi oleh kepala seksi pemerintahan dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Onowaembo, salah satunya adalah kurangnya infrastruktur dan fasilitas yang memadai di desa

tersebut, serta minimnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan kebijakan pemerintahan desa. Kedua hal ini secara langsung memengaruhi kinerja para aparatur desa dalam menanggapi keluhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efisien.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti ialah sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketanggapan kepala seksi pemerintahan desa dalam melayani kebutuhan masyarakat warga.
2. Memperbaiki dan melengkapi fasilitas kantor desa, karena fasilitas yang memadai berperan penting dalam bermasyarakat.
3. Sosialisasi oleh Kepala seksi Desa Onowaembo Terhadap Masyarakat terkait Prosedur pelayanandan adminstrasi yang ada di Desa Onowaembo.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan dan Taylor. 2012. *Prosedur Penelitian*. Dalam Moleong. *Pendekatan Kualitatif*. (him. 4). Jakarta: Rineka Cipta.
- Botutihe Nuzlan, “Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aleo Seboe Provinsi Gorontalo” *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 6 No.1, 2017. Hlm. 2.
- Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 82-84.
- Nurcholis, Hanif. 2012. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Pemerintahan dan Otonomi Desa*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarwan danim. 2010. *Perkembangan Peserta Didik*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sutrisno Hadi. 1981. *Metodolgi Reasearch jilid II*. Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM Yogyakarta
- Widjaja, H.A.W. 2008. *Otonomo Desa: Merupakan otonomi Yang Asli Bulat dan Utuh*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widjaja, H.A.W. 2008. *Otonomo Desa: Merupakan otonomi Yang Asli Bulat dan Utuh*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widjaja, HAW. 2003. *Pemerintahan Desa dan Administrasi*. Jakarta: Rajawali Press.

Widjaja. 2001. *Pemerintahan Desa/Marga, Berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Widjaja. 2003. *Otonomi Daerah*. Jakarta: PT raja Grafindo Persada.

Jurnal dan skripsi

Arsjad Facri Muh.2018. *Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo*. Universitas Gorontalo. Gorontalo. Vol. 1

Ganda Kurniadi. 2019. *Peranan Pemerintahan Desa Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sukaraja Kecamatan Logas Tanah Darat Kabupaten Kuantan Singingi*. Universitas Islam Riau. Riau.

Jamin Potabuga. *Peranan Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Desa Pontak Kabupaten Minahasa Selatan)*. Minahasa.2015. Volume IV. No. 2

Musdar, Samirudin Tarwan, Andi Syahrir 2023. *Peranan Perangkat Desa dalam Pelayanan Surat-Menyurat (Studi di Desa Pallimae Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana Tahun 2022)*. Universitas Halu Oleo. Vol. 16

Rotua Kristin Simamora dan Rudi Salam Sinaga. (2016) *Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Pariwisata Alam dan Budaya di Kabupaten Tapanuli Utara*, Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA.

Sihombing Lesro. *Peranan Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Lae Pinang Kabupaten Dairi*. Universitas Medan Area. Medan. Indonesia.

Perundang undangan

Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2005 Tentang Desa dan Administrasi Pemerintahan Desa

Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengartikan Desa



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Pertanyaan Wawancara

1) Transparan

- Bagaimana penilaian Anda tentang tingkat transparansi dalam pengelolaan dan pelayanan administrasi di desa Onowaembo?

2) Akuntabilitas

- Bagaimana Anda menilai kinerja dan akuntabilitas aparatur desa dalam memberikan pelayanan dan mengambil keputusan?
- Bagaimana proses pengawasan dan tanggung jawab dalam pelayanan publik dijalankan di desa Onowaembo, dan bagaimana dampaknya terhadap kinerja aparatur desa?

3) Kondisional

- Bagaimana sistem pelayanan administratif di desa Onowaembo menangani kebutuhan mendesak dan kondisi khusus warga?

4) Partisipatif

- Bagaimana tingkat partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan di desa Onowaembo?

5) Kesetaraan Hak

- Bagaimana sistem pelayanan di kantor desa Onowaembo memastikan kesetaraan dan keadilan dalam menangani permohonan warga?

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

- Bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban antara warga dan aparatur desa tercermin dalam proses pelayanan administratif di desa Onowaembo?

2. Lampiran Dokumentasi Wawancara

