

Efektivitas Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Di Kantor Desa

Euis Salbiah^{1*}, Muhammad Prayoga septiana², Goftridus Goris seran³, Ginung
Pratidina⁴

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat,
Indonesia;

[1euis.salbiah.adn@unida.ac.id](mailto:euis.salbiah.adn@unida.ac.id) [2yseptiana015@gmail.com](mailto:yseptiana015@gmail.com) [3ggseran@unida.ac.id](mailto:ggseran@unida.ac.id)

[4ginung.pratidina@unida.ac.id](mailto:ginung.pratidina@unida.ac.id)

Korespondensi Author : Muhammad Prayoga Septiana

Email : yseptiana015@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan secara etimologis mempunyai arti bahwa pelayanan adalah suatu benda, cara atau hasil kerja pelayanan, sedangkan pelayanan secara terminologi. merupakan satu aktivitas maupun kumpulan pekerjaan yang berlangsung di dalam hubungan langsung antara seseorang bersama orang lain atau mesin fisik. , serta memberikan fasilitas yang memuaskan terhadap konsumen. Kantor Desa Tugujaya Kabupaten Bogor adalah salah satu jenis pengabdian terhadap penduduk dengan satu tujuan yaitu visi menjadikan Desa Tugujaya menjadi desa yang asri mandiri, maju, sejahtera, energik, produktivitas dan religi. memenuhi seluruh kebutuhan dasar warga masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat dan memudahkan segala kebutuhan administrasi masyarakat. Teknik yang digunakan merupakan metode deskripsi kualitatif, adalah teknik penelitian yang berdasarkan filsafat post-positivis, yang digunakan guna mengungkap, mengkaji keadaan benda-benda alam. Penulis dapat memahami bagaimana suatu pelayanan dapat dianggap efektif, dapat mengetahui jenis pelayanan apa saja yang ada di desa Tugujaya, mengelola surat menyurat serta menambah pengetahuan dan wawasan jati dirinya..

Kata Kunci: Efektivitas, pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Pelayanan secara etimologis mempunyai arti bahwa pelayanan adalah suatu benda, cara atau hasil kerja pelayanan, sedangkan pelayanan secara terminologi dalam kamus bahasa indonesiaberarti suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik dan menghasilkan kepuasan pelanggan, melayani adalah melayani (orang) dengan cara makan, minum, memenuhi kebutuhan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.

Menurut Groomros dalam Ratminto dan Atik (2012:2) pelayanan atau jasa adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat disentuh) misalnya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau pembelian suatu jasa, Hal-hal lain yang di tawarkan perusahaan melayani. dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Administrasi atau manajemen Dalam kehidupan sehari-hari dan dunia kerja semua orang pasti mengenal istilah administrasi, sering kali menjumpai dan menggunakan kata ini dalam kehidupan sehari-hari. Namun, tidak semua orang mengetahui secara pasti apa itu manajemen.

Efisiensi mengacu pada tingkat keberhasilan kegiatan sektor publik. bahwa suatu kegiatan dianggap efektif jika mempunyai dampak yang signifikan terhadap kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tujuannya telah ditetapkan.

Kantor Desa Tugujaya Kabupaten Bogor, suatu bentuk pelayanan yang diberikan untuk melayani masyarakat dan mempunyai tujuan yaitu visi menjadikan Desa Tugujaya sebagai desa religius yang mandiri, maju, sejahtera, energik, produktif dan misi memenuhi segala kebutuhan pokok. dari komunitas. penghuni komunitas

tersebut. Oleh karena itu, efisiensi pelayanan administrasi sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat dan memudahkan segala kebutuhan administrasi masyarakat.

Desa Tugujaya terletak di kecamatan Cigombong. Penulis ingin memahami dan mempelajari lebih jauh mengenai efektivitas pelayanan administrasi dan bentuk pelayanan yang ada dalam bidang pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa Tugujaya. Pusat Pelayanan Desa menjadi fokus daripada seluruh pekerjaan desa baik di dalam sektor pemerintahan, pemberdayaan atau pengembangan maupun pelatihan, semuanya terpusat di kantor desa. Tentu saja berdasarkan pembahasan, pelayanan administrasi kepada masyarakat mempunyai tujuan utama yaitu adanya kantor desa di berbagai wilayah. Menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi masyarakat pada saat dibutuhkan di segala bidang. memberikan konsultasi kepada masyarakat, memberikan nasihat, memberikan akses informasi yang terbuka, sehingga dalam suatu pelayanan, persyaratan, prosedur, biaya dan tenggat waktu dapat dimudahkan bagi masyarakat sehingga tidak menemui kebingungan dan menjadi kenyamanan bagi masyarakat.

RUMUSAN MASALAH

“Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi terhadap masyarakat dan jenis-jenis pelayanan apa saja yang ada di kantor Desa Tugujaya.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Teknik observasi (observasi langsung) adalah cara pengumpulan data melalui pemeriksaan secara cermat dan langsung di tempat kejadian atau di lokasi penyelidikan lapangan.
2. Teknik wawancara adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan berkaitan dengan objek penelitian dengan cara bertanya pertanyaan...menjawab langsung kepada pihak-pihak yang bekerja di kantor Desa Tugujaya.

3. Penelitian Sastra dan Sumber Internet, Penelitian Perpustakaan adalah cara pengumpulan data yang diperoleh dari bahan-bahan buku dan majalah tertentu, sedangkan sumber internet melibatkan pencarian data melalui media. Media sosial tidak muncul di buku dan majalah

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan filsafat post-positivisme yang digunakan untuk mempelajari kondisi benda-benda alam (bukan eksperimen), dimana peneliti sebagai instrumen utamanya. dengan segitiga. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui jejaring sosial dan log internet.

Data yang diperoleh kemudian disusun dan diseleksi sesuai dengan kebutuhan penelitian, setelah itu data akan disajikan. Data yang dihasilkan dapat disajikan melalui analisis naratif dan dapat mengungkapkan hasilnya. Kemudian Langkah selanjutnya yaitu menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Lismina (2014), dalam kompas.com efektivitas adalah suatu perilaku yang mengacu pada sejauh mana sesuatu yang direncanakan atau di inginkan dapat dilakukan atau dicapai.

Efektivitas pelayanan administrasi, penulis dapat memahami alur proses pengelolaan surat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memahami efektivitas suatu pelayanan kepada masyarakat. efektivitas dan Efisiensi juga dapat dikatakan efektif apabila suatu proses dapat beroperasi secara efisien, tepat waktu dan tentunya memanfaatkan sumber daya manusia secara optimal.

Segala pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Desa Tugujaya tentunya tidak hanya dimaksudkan untuk segera merespon segala keperluan administratif masyarakat saja, namun tentunya juga memperhatikan cara berpakaian yang rapi

dan sopan, sapaan yang ramah dan berusaha berbicara dengan mereka. Nama mereka jika diketahui. Bersikaplah tenang, sopan, penuh hormat, dan perhatikan setiap pembicaraan. Saat melayani pelanggan, staf bersikap tenang, tidak tergesa-gesa, dan sopan. Memperhatikan seluruh aspek pengabdian kepada masyarakat juga merupakan salah satu pencapaian menuju pengabdian kepada masyarakat yang efektif dan dapat menjadi bukti bahwa masyarakat tentu merasa nyaman. dengan segala keramahan dan ketepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan yang dibutuhkan masyarakat. Penerapan dasar-dasar pelayanan seperti ini dilakukan oleh staf kantor desa Tugujaya. Analisis ini penulis kumpulkan pada saat melakukan penelitian lapangan (KKL).

Jenis-jenis Pelayanan Administrasi di kantor Desa Tugujaya :

1.Surat keterangan penduduk

1).Surat pernyataan akta 2).Surat tentang kelahiran anak kembar 3). Sertifikasi kematian 4).Surat keterangan lahir mati 5).Surat pembuatan kartu keluarga 6).Surat permohonan perubahan KK 7).Surat keterangan domisili'

3.Jenis layanan pernikahan

1).Surat keterangan nikah 2).Surat pergi kawin 3).Surat keterangan wali hakim 4).meminta surat nikah ganda 5).Surat cerai 6).Bukti mediasi perceraian

4.Jenis layanan pertahanan

1).Surat permohonan penerbitan izin lalu lintas 2).Pernyataan kepemilikan tanah

5. Jenis layanan bisnis

1).Sertifikat jual beli 3).Surat keterangan lokasi tetap perusahaan 4).Surat keterangan lokasi perusahaan yang berkedudukan di luar negeri

Beberapa pekerjaan di Desa Tugujaya di Bidang Pelayanan antara lain :

1.pembuatan surat pengantar

Surat pengantar adalah surat yang ditulis khusus untuk keperluan dokumentasi dinas dan juga untuk memberitahukan kepada pihak yang dituju

bahwa pembawa surat telah disetujui oleh pihak yang bertanggung jawab atas isi surat tersebut. Surat lamaran kerja dibedakan menjadi dua jenis, yaitu surat lamaran, surat resmi yang menggunakan stempel dan tanda tangan agar mempunyai kekuatan hukum, dan surat tidak resmi yang hanya menggunakan tanda tangan yang tidak mempunyai kekuatan hukum dan tidak memerlukan stempel.

Tujuan lainnya adalah kesopanan dan formalitas administratif. Setelah surat lamaran ini dibuat, maka surat tersebut akan dikirimkan kepada instansi atau pihak yang dituju agar pihak yang dituju dapat memproses surat selanjutnya.

2.kegiatan posyandu

Kegiatan posyandu direncanakan oleh Desa Tugujaya dan dilaksanakan pada bulan Juli sebanyak 4 kali dalam sebulan. Langkah-langkahnya adalah mendaftar ke masyarakat, kemudian mengukur tinggi badan, berat badan, memeriksa tekanan darah, yang terakhir adalah vaksinasi, pengobatan, konsultasi dan solusi. Tujuan dari posyandu ini adalah terlebih dahulu memahami kesehatan gizi balita, ibu hamil dan lansia, agar kesehatan masyarakat sehat dan memberikan vaksin pada balita.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis efektivitas pelayanan administrasi di desa Tugujaya dapat disimpulkan bahwa pelayanan tersebut dapat dilaksanakan dengan cukup baik. Masyarakat merasa nyaman, mudah mengakses kebutuhan dan memberikan bantuan darurat yang disediakan oleh Desa Tugujaya. Dari situ masyarakat tidak hanya harus datang ke kantor desa, beberapa kegiatan juga langsung dilakukan oleh perangkat Desa Tugujaya dengan mendatangi rumah-rumah warga, seperti program Mobling (kendaraan pajak keliling), kegiatan Posyandu di setiap Kampung. Dan program yang lainnya

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER JURNAL

- Husain, B. A., Novendri, I., Sunarsi, D., & Sutrisno, S. (2022). Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan pada PT. Nusalima Kelola Sarana Tangerang Selatan. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 374–379.
- Ii, B. A. B., & Administrasi, P. (2012). *Administrasi*. 6–14.
- Medina Chávez, J. L. (2019). 濟無No Title No Title No Title. 68.
- Norsandi, D. (2018). *Jurnal MERETAS Juni 2018, Volume 5 Nomor 1*. 5.
- Octavia, L. S., & Savira, S. I. (2017). Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Guru dan Tenaga Kependidikan. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 1(1), 7.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rofifah. (2020). Pengertian Pelayanan Masyarakat. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Saepul Bahri, A. (2020). EFEKTIVITAS KULIAH KERJA LAPANGAN (KKL) DALAM MENINGKATKAN SPATIAL THINKING “Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Geografi FKIP UNISMA Bekasi.” *GEOGRAPHIA Jurnal Ilmiah Pendidikan Geografi*, 1(1), 46–58.
- Wibowo, F., Setiyanto, S., & Bahtiar, H. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan, loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan. *Journal of Management and Digital Business*, 2(3), 128–138.
- Ratminto dan atik septi Winarsih (2012). *manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal. yogyakarta : pustaka pelajar*.

SUMBER WEBSITE

- <https://www.studocu.com/id/document/universitas-medan-area/administrasi-publik/laporan-kuliah-kerja-lapangan/392392>
- Mengenal Pelayanan Publik Minggu, 29/11/2020 • Muslimin B Putra 89419 Dokumentasi ORI Sulsel <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Makna Sebuah Pelayanan 26-Feb-2020 05:26:51 PM Admin Web Bea dan Cukai <https://www.beacukai.go.id/berita/makna-sebuah-pelayanan.html>

- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- <https://www.kompas.com/skola/read/2023/06/02/120000269/pengertian-efektivitas-menurut-ahli>