SKRIPSI

PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA SUNGAI AYAK DUA KECAMATAN BELITANG HILIR KABUPATEN SEKADAU

Jurusan Ilmu Administrasi
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Putri Rizki Handayani
NIM. E1032211054

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA SUNGAI AYAK DUA KECAMATAN BELITANG HILIR KABUPATEN SEKADAU

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Putri Rizki Handayani
NIM. E1032211054

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA SUNGAI AYAK II KECAMATAN BELITANG HILIR KABUPATEN SEKADAU

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Putri Rizki Handayani
NIM. E1032211054

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. S.Y. Pudjianto, M.Si
NIP. 196011141987031003

Tanggal: 09/08/2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Ahirul Habib Padilah, S.IP., M.I.Pol
NIP. 199205122022031003

Tanggal: 28/08/2025

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA SUNGAI AYAK DUA KECAMATAN BELITANG HILIR KABUPATEN SEKADAU

Oleh:
Putri Rizki Handayani
NIM. E1032211054

Dipertahankan di : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Pada Hari/Tanggal : Senin/ 08 September 2025
Waktu : 10.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang 5

Tim Penguji

Ketua

Dr. S.Y Pudjianto, M.Si
NIP. 196011141987031003

Sekretaris

Ahirul Habib Padilah, S.IP,M.S.Ipol
NIP. 199205122022031003

Penguji Utama

Dr. Rusdiono, M.Si
NIP. 198007142005011004

Penguji Pendamping

Bima Sujendra, S.IP, M.Si
NIP. 198805072014041002

Disahkan oleh :
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis cara pemerintah desa memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan subjek Kepala Desa Sungai Ayak Dua, Tokoh Masyarakat dan Masyarakat. Sedangkan objek penelitiannya Peran Pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa. Secara harfiah penelitian deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 3 pembahasan, pertama peran pemerintah sebagai regulator, pemerintah desa masih berupaya untuk memastikan aturan pelayanan yang baik tentunya dalam pelayanan administrasi, namun masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman masyarakat, kelemahan dalam sistem dokumentasi dan evaluasi. Kedua, peran pemerintah sebagai dinamisator Peran pemerintah desa sebagai dinamisator telah dilaksanakan dengan baik. Karena terkait pelayanan, Sebagian masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan karena perangkat desa mampu bersikap responsif, membantu, dan terbuka, meskipun terkadang ada hambatan dalam kecepatan pelayanan dan konsistensi kehadiran di lapangan. Ketiga, Peran Pemerintah desa sebagai fasilitator telah dilaksanakan dengan baik. Pemerintah telah mengupayakan sarana dan prasarana yang terbaik untuk kenyamanan masyarakat dalam mengurus dokumen, meskipun ada beberapa yang belum cukup memadai untuk pelaksanaan pelayanan dan masih juga terdapat kendala signifikan dalam komunikasi yang kurang efektif serta masalah teknis seperti jaringan internet tidak stabil, kinerja komputer lambat, dan ruang tunggu yang terbatas, sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Masyarakat, Pelayanan, Pemerintah Desa, Peran

ABSTRACT

This study aimed to describe and analyze how the village government provided services to the community in Sungai Ayak Dua Village of Belitang Hilir District in Sekadau Regency. This study employed a descriptive qualitative research method with the Sungai Ayak Dua Village Head, public figures, and the community as the research subjects. Meanwhile, the object of this study was the role of the village head in providing services to the community in the village. Literally, a descriptive study is a type of research aimed at describing existing phenomena, whether natural phenomena or those created by humans. The results of this study revealed that there are 3 explanations. Firstly, the role of the government as a regulator, the village government continued to make efforts to ensure proper service regulations, particularly in administrative services. However, gaps remained in public understanding as well as weaknesses in the documentation and evaluation system. Second, the role of the government as a dynamizer, the village government performed this role effectively. In terms of service, many community members were satisfied because village officials were able to be responsive, helpful, and open, although there were still occasional obstacles related to service speed and consistency of presence in the field. Third, the role of the village government as a facilitator was also implemented well. The government already provided the best possible facilities and infrastructure to support the community's comfort in processing documents, although some facilities remain inadequate for service delivery. Significant challenges also persisted, particularly in ineffective communication and technical issues such as unstable internet connections, slow computer performance, and limited waiting areas. Therefore, the researcher suggests that improvements are needed to enhance the overall quality of public services.

Keywords: Community, Service, Village Government, Role.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Peran Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau" penelitian ini berlatar belakang dari suatu masalah terkait dengan Peran Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang belum optimal.

Adapun hal ini terlihat dari beberapa rangkaian masalah seperti Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Sungai Ayak Dua masih belum berkualitas dikerenakan petugas terkadang tidak ada di tempat atau lagi sibuk, sehingga mengharuskan masyarakat menunggu petugas yang bersangkutan, jadi dapat di simpulkan bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Sungai Ayak Dua masih belum berkualitas; Waktu tunggu pelayanan dikantor Desa Sungai Ayak Dua masih belum berkualitas dimana masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari membuat surat, keluhan dan yang lainnya, harus menunggu terlalu lama. Ditambah lagi petugas yang memberikan layanan terkadang tidak ada di tempat sehingga membuat masyarakat menunggu; Keramahan petugas di kantor Desa Sungai Ayak Dua belum berkualitas dimana dilihat dari sikap bicara maupun perilaku dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga ada masyarakat yang marasa pelayanan dikantor desa ini belum ramah/belum baik. Mungkin di sebabkan tekenan kerja maupun ada masalah pribadi, jadi disimpulakan bahwa keramahan petugas kantor Desa Sungai Ayak Dua masih belum berkualitas.

Peneliti menggunakan pendekatan teori Peran Pemerintah yang disampaikan oleh Zulkarnaen yaitu peran pemerintah memiliki 3 indikator yaitu

pemerintah sebagai regulator, dinamisator dan fasilitator. Yaitu dijelaskan sebagai berikut: Peran pemerintah desa sebagai regulator adalah menyiapkan arah untuk mengimbangkan penyelenggaraan pelayanan memalui penerbitan peraturan-peraturan. Pemerintah desa juga dapat memberi acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrument untuk mengatur segala kegiatan pelaksanaan kegiatan. Peran pemerintah sebagai dinamisator adalah menggerakan partisipasi masyarakat jika terjadi kendala-kendala dalam proses pelayanan, sehingga dapat mendorong dan memelihara dinamika pelayanan desa. Peran pemerintah sebagai fasilitator adalah menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pelayanan untuk menjembatani berbagai macam kepentingan masyarakat dalam mengoptimalkan pembangunan daerah.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah gambaran karakteristik suatu kelompok tertentu dengan tujuan membuat deskripsi mengenai peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa Sungai Ayak Dua yang berkaitan dengan identifikasi masalah. Secara harfiah penelitian deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Penelitian ini adalah penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan data primer dan sekunder tentang Peran Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan

menyediakan keputusan pelanggan. Pelayanan yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Salah satu tugas utama dari lembaga pemerintah dalam suatu negara demokrasi adalah menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan yang telah diserahkan atau telah dilegitimasikan oleh masyarakat kepada lembaga pemerintah tersebut, yang dalam hal ini adalah melaksanakan berbagai bentuk fungsi pelayanan yang terdiri dari pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, dan pelayanan kemasyarakatan/pemberdayaan kepada seluruh komponen masyarakat, yang dalam hal ini disebut juga sebagai suatu "fungsi utama" dari pemerintah, sebagai tindak lanjut dari fungsi dasar pemerintah yakni; Pelayanan.

Oleh karena itu, maka unsur pemerintah desa juga berkewajiban untuk dapat senantiasa menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan desa setempat sesuai dengan ketentuan yang diatur melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku, mulai dari tahapan merencanakan, melaksanakan, menatausaha- an, mengawasi, mengendalikan, melaporkan sebagai wujud dari pertanggungjawaban sampai dengan menilai atau mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan desa. Selain itu, tugas-tugas pemerintahan desa yakni membuat kebijakan desa dalam bentuk peraturan desa bersama Badan Permusyawaratan Desa, membuat peraturan kepala desa, dan membuat keputusan desa.

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan untuk mengetahui bagaimana Peran Pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau, maka dapat disimpulkan: Peran pemerintah desa sebagai regulator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa belum optimal. Meskipun pemerintah desa memberikan pelayanan terbaik tetapi tidak bisa dipungkiri terkadang masih ada kendala. masih berupaya untuk memastikan aturan pelayanan yang baik tentunya dalam pelayanan administrasi. Oleh karena itu dibutuhkan peningkatan dalam hal transparansi, evaluasi dan keadilan dalam penerapan peraturan pelayanan agar pelayanan di Desa Sungai Ayak Dua semakin baik dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Peran pemerintah desa sebagai dinamisator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa sudah cukup baik. Pemerintah desa telah menjalankan perannya sebagai dinamisator dengan cukup baik. Pemerintah desa menunjukkan komitmen dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan dokumen, serta berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui mekanisme survei kepuasan masyarakat secara berkala. Secara umum, masyarakat juga merasa terbantu dan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini ditunjukkan melalui sikap perangkat desa yang responsif, ramah, terbuka, dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusan administrasi. Namun, masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan konsistensi kehadiran petugas di kantor desa, yang

menunjukkan perlunya peningkatan dalam efisiensi dan manajemen pelayanan. Dengan demikian, peran dinamisator yang mencerminkan fungsi pemerintah desa sebagai penggerak, pengarah, dan pendukung proses pembangunan serta pelayanan masyarakat telah berjalan, meskipun masih diperlukan perbaikan di beberapa aspek teknis untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal dan merata.

Peran pemerintah desa sebagai fasilitator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa cukup baik. Khususnya dalam memberikan kemudahan akses informasi dan penyediaan sarana prasarana untuk mendukung pelayanan administrasi. Pemerintah desa telah berupaya melakukan edukasi dan sosialisasi terkait prosedur pelayanan administrasi melalui pengumuman di balai desa dan pertemuan-pertemuan warga. Meskipun demikian, masyarakat menilai bahwa komunikasi terkait perubahan prosedur dan informasi pelayanan belum selalu disampaikan secara jelas dan merata, sehingga diperlukan perbaikan dalam strategi penyampaian informasi agar lebih efektif dan menyeluruh. Dari sisi sarana dan prasarana, pemerintah desa telah menyediakan fasi itas dasar seperti komputer, printer, meja pelayanan, dan ruang kerja yang cukup memadai.

Namun, baik pihak pemerintah maupun masyarakat mengakui masih terdapat beberapa kekurangan teknis, seperti jaringan internet yang tidak stabil, komputer yang lambat, serta ruang tunggu yang terbatas. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam penyediaan fasilitas, namun masih perlu ditingkatkan guna menunjang pelayanan yang lebih optimal. Secara keseluruhan, peran pemerintah desa sebagai fasilitator telah berjalan dalam arah yang positif.

Pemerintah desa telah berupaya menciptakan lingkungan pelayanan yang

mendukung kebutuhan masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan infrastruktur dan komunikasi untuk mencapai tingkat pelayanan yang lebih efisien dan efektif.

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah dibuat oleh peneliti, maka terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan dalam rangka peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: Pemerintah desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau disarankan untuk memperkuat sosialisasi kebijakan, memastikan penerapan peraturan secara adil dan konsisten, serta membangun sistem dokumentasi dan evaluasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau untuk meningkatkan kehadiran dan responsiv petugas serta mempercepat proses administrasi guna mengoptimalkan pendampingan dan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif dan konsisten. Pemerintah desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi prosedur pelayanan melalui komunikasi yang lebih jelas dan terbuka kepada masyarakat, serta melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana seperti jaringan internet, perangkat komputer, dan ruang tunggu agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Putri Rizki Handayani

Nomor Mahasiswa : E1032211054

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, Juni 2025
Yang membuat pernyataan

(Putri Rizki Handayani)
Nim: E1032211054

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Syukuri apa yang ada, nikmati setiap prosesnya, bahwa sesungguhnya hati yang selalu bersyukur adalah hati yang bahagia. Bersyukurlah untuk hari ini, esok, dan selamanya. Dan jangan selalu bandingkan dirimu dengan orang lain, fokus pada perjalananmu sendiri, kamu tidak sendiri karena perjuanganmu adalah kisah inspiratif bagi orang lain"

(Putri Rizki Handayani)

SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK

1. Allah SWT. terima kasih ya Allah atas pertolongan kepada hamba yang lemah ini yang tidak akan ada apa-apanya tanpa mukjizat yang telah engkau berikan, terima kasih telah memberikan hamba kekuatan, memudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini.
2. Teristimewa peneliti ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tersayang, Papa dan Mama. Terima kasih peneliti enulis ucapkan karena sudah menepati janji selalu ada bersama peneliti sampai sekarang. Terima kasih atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Teruntuk Mama tercinta terima kasih telah tanpa henti untuk memberikan support, motivasi dan dukungan kepada peneliti, terimakasih telah memberikan dukungan untuk peneliti dalam bentuk materi dan doa yang tanpa henti. Dan untuk Papa tercinta, terima kasih atas setiap kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai pada tahap ini, dan terimakasih telah memberikan dukungan sepenuhnya kepada peneliti. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan

peneliti pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini bisa membuat Papa dan Mama bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan satu satunya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan peneliti semoga Papa dan Mama selalu sehat, Panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan peneliti raih di masa yang akan datang.

3. Kepada Alm dan Almh. Nenek dan Kakek, Terima kasih sudah membantu membesarkan dengan baik, memberi kasih sayang yang tulus, dukungan dan doa yang terbaik sehingga peneliti bisa berada dititik sekarang.
4. Kepada saudara laki-laki saya, Alvin dan Reza yang sudah saya anggap seperti saudara kandung saya sendiri, yang selalu membuat peneliti termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh *positif,* baik dalam bidang akademik maupun *non*-akademik, serta berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang kelak.
5. Untuk keluarga besar peneliti, terima kasih telah menjadi rumah berkumpul yang hangat, kompak, menyenangkan, serta selalu menerima segala kekurangan dan kelebihan yang salah satu dari kita punya. Suka maupun duka telah dilalui bersama dalam proses pendewasaan diri sejak masih menempuh Pendidikan di bangku SMP, semoga kedepannya selalu

bersama selamanya.

6. Terakhir tidak lupa, kepada diri saya sendiri. Meskipun memiliki latar belakang keluarga yang tidak sempurna, terima kasih *"Putri"* sudah memilih untuk bertahan, mau berjuang untuk tetap ada hingga saat ini, serta menjadi perempuan yang kuat dan ikhlas atas segala perjalanan hidup yang mengecewakan dan menyakitkan itu. Dengan adanya skripsi ini, telah berhasil membuktikan bahwa kamu bisa menyandang gelar S.I.P tepat waktu dan menjadi tekat maupun acuan untuk terus melakukan hal lebih membanggakan lainnya. Bagaimanapun kehidupan selanjutnya, hargai dirimu, rayakan dirimu, berbahagialah atas segala proses yang berhasil dilalui untuk masa depan yang lebih baik dan cerah.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadirat Allah SWT karena atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Peneliti menyadari penyusunan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Ira Apriani, S. IP, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi yang telah memberikan masukan kepada peneliti.
3. Dr. S.Y. Pudjianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan serta masukkan dalam penyusunan Skripsi kepada Peneliti.
4. Ahirul Habib Padilah, S.IP., M.I.Pol selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan semangat serta masukkan dalam penyusunan Skripsi kepada Peneliti.
5. Dr. Rusdiono, M.Si selaku Dosen Pembahas Utama dan Bima Sujendra, S. IP, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan dan pembahas pendamping yang telah memberi masukkan kepada peneliti untuk pengembangan skripsi ini

6. Haunan Fachry Rohilie, S.I.P, M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang sudah memberikan masukan terkait Skripsi kepada peneliti
7. Wakil Dekan, staf Jurusan Ilmu Administrasi, staf dan Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan arahan dan bantuan serta mendukung selama perkuliahan.
8. Untuk seluruh pihak yang terlibat di Pemerintah Desa Sungai Ayak II beserta masyarakat yang telah memberikan data dan informasi yang diperlukan Peneliti dalam menyusun Skripsi.
9. Untuk teman-teman Peneliti kelas B Ilmu pemerintahan PPAPK terima kasih telah membersamai Peneliti selama perkuliahan.
10. Teman-teman Proyek Kemanusiaan Bawaslu Provinsi yang telah menjadi teman sekaligus keluarga selama peneliti menjalani Program MBKM Fisip.
11. Untuk sahabat di Sekadau Penulis Tesa Lonika, Erni Juliyah dan Wahyu Riyandi terima kasih telah memberi semangat dan candaan kepada Peneliti, sehingga Peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk sahabat sejati yang sudah Peneliti anggap sebagai keluarga di perantauan Maudy Safitri dan Edy Imanuel yang sudah menemani Peneliti dari awal perkuliahan dan selalu berperan aktif menyemangati Peneliti untuk terus menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
13. Terakhir, untuk diri sendiri Putri Rizki Handayani terima kasih banyak telah melalukan segalanya dengan baik dan melewati semuanya tanpa harus menyerah dan selalu bersyukur, terimakasih selalu tetap mengandalkan usaha,

doa dan Tuhan untuk mempermudah semuanya, terima kasih untuk tetap selalu bangkit mengandalkan diri sendiri dari berbagai tekanan diluar keadaan. Semoga tetap kuat dan tegar untuk bisa melewati kehidupan selanjutnya.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, Peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikan dalam penyusunan usulan penelitian ini. Sehingga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat yang lebih baik bagi pembaca serta dapat dikembangkan lebih lanjut di masa yang akan datang. Semoga Skripsi ini juga dapat menjadi referensi bagi ilmu pengetahuan, khususnya dalam pelayanan di Masyarakat di Desa.

Pontianak, Juni 2025
Peneliti,

PUTRI RIZKI HANDAYANI
E1032211054

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ix**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xiiii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL .....
DAFTAR GAMBAR .....
DAFTAR LAMPIRAN .....

BAB I PENDAHULUAN ..... **iv**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 14
1.3 Fokus Penelitian 14
1.4 Rumusan Masalah 14
1.5 Tujuan Penelitian 14
1.6 Manfaat Penelitian 15
1.6.1 Manfaat Teoritis 15
1.6.2 Manfaat Praktis 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **16**
2.1 Definisi Konsep 16
2.1.1 Peran 16
2.1.2 Pemerintah Desa 17
2.1.3 Pelayanan Publik 19
2.1.4 Masyarakat 22
2.2 Landasan Teori 22
2.2.1 Teori Peran 24
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan 26
2.4 Alur Pikir Penelitian 28
2.5 Pertanyaan Penelitian 31

BAB III METODE PENELITIAN **32**
3.1 Penelitian Jenis 32
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 33
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 34
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 36
3.4.1 Subjek Penelitian 36
3.4.2 Objek Penelitian 37
3.5 Teknik Pengumpulan Data **37**
3.6 Instrumen Atau Pengumpulan Data 40
3.7 Analisis Data 41

3.7.1 Teknik Analisis Data 41
3.7.2 Teknik Keabsahan Data 42

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DESA SUNGAI AYAK DUA KECAMATAN BELITANG HILIR KABUPATEN SEKADAU 45
4.1 Gambaran Umum Desa 45
4.1.1 Sejarah Desa 45
2.1.2 Kondisi Demografi 46
4.2 Keadaan Sosial 48
4.2.1 Jumlah Penduduk 48
4.2.2 Jumlah Pendidikan 49
4.2.3 Tingkat Kesejahteraan 51
4.3 Hasil Penelitian yang Relevan 53
4.3.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa 53
4.3.2 Struktur Organisasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) 55

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 57
5.1 Peran Pemerintah Sebagai Regulator 73
5.2 Peran Pemerintah Sebagai Dinamisator 79
5.3 Peran Pemerintah Sebagai Fasilitator 85

BAB VI PENUTUP 91
6.1 Kesimpulan 91
6.2 Saran 93

DAFTAR PUSTAKA 95

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1 Waktu penelitian 36

4.1 Data Penduduk Desa Sungai Ayak Dua..... 48

4.2 Data Tingkat Pendidikan Desa Sungai Ayak Dua 49

4.3 Data Tingkat Kesejahteraan Desa Sungai Ayak Dua …….54

4.4 Data Perangkat Desa Sungai Ayak Dua……...77

4.5 Nama Anggota Badan Permusyawaratan Desa Sungai Ayak Dua……..88

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Pikir Penelitian 30
4.1 Peta Desa Sungai Ayak Dua……...……66
4.2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sungai Ayak Dua…….88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1 Pedoman Wawancara Penelitian 101
2. Pedoman Observasi 104
3. Hasil Dokumentasi 105
4. Surat tugas penelitian 107
5. Biodata peneliti 108

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Undang-Undang Nomor 3 tahun 2024 tentang Desa menjelaskan bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur serta mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Untuk mengatur urusan pemerintahan pada suatu desa, lazim adanya pemerintahan desa yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa. Pemerintahan desa yang dipimpin oleh seorang kepala desa memiliki beberapa fungsi seperti pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan (Sugiman, 2018:83).

Pernyataan Sugiman (2018:83) di atas menunjukkan bahwa salah satu fungsi pemerintah desa adalah pemberi pelayanan. Dasar hukum utama dalam pemberian pelayanan oleh pemerintah desa kepada masyarakat adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan yang dapat diberikan pada masyarakat jika mengacu pada undang-undang tersebut antara lain adalah pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Khusus pada pelayanan administratif, penjelasan pasal 5 ayat (4) huruf a dan b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa bentuknya terbagi menjadi 2, yaitu tindakan administratif pemerintah serta non-pemerintah.

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan, menuntut profesionalitas dari aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Berdasarkan historis bahwa desa merupakan proses terbentuknya masyarakat politik di indonesia jauh sebelum bangsa ini terbentuk maka struktur sosial sejenis desa masyarakat atau adat dan lain sebagainya yang telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat akan memiliki pengaruh dalam pengeloaan kehidupan sosial.

Menurut (Widjaja, 2010) desa merupakan institusi yang otonom dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri serta relatif mandiri. Hal ini antara lain ditunjukan dengan tingkat keragaman yang tinggi membuat desa mungkin merupakan wujud bangsa yang paling kongkrit. Maka dari pernyataan tersebut bahwa desa sebagai institusi yang otonom dalam masyarakat, maka desa memiliki peran untuk meningkatkan pelayanan dan mengembangkan pelayanan kepada masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintah desa itu sendiri sebagai lembaga pemberdayaan masyarakat ditingkat desa. Dalam mengembangkan tatanan sosial seperti mengembangkan adat dan kebudayaan masyarakat maka pemerintah di tingkat desa sebagai ujung tombak utama. Upaya tersebut diharapkan mampu memberi perubahan bagi tatanan sosial warga.

Pemberian pelayanan administratif oleh pemerintah desa kepada masyarakat harus mengedepankan beberapa hal seperti berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, sebagaimana tertera dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian,

pejelasannya jika aspek-aspek tersebut hingga saat ini masih belum dapat dipenuhi secara maksimal karena seringkali masyarakat perlu mengeluarkan uang agar segala macam urusan dapat selesai dalam waktu yang singkat. Sejalan dengan temuan tersebut, Musdalipa, Parawangi, dan Malik (2017:50) juga memaparkan bahwa masalah utama dalam pelayanan administrasi oleh pemerintah desa adalah birokrasi yang berbelit dan kaku.

Pemerintah desa memiliki peran yang sangat strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan mencakup berbagai dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, surat pindah, dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan langsung dengan identitas dan hak sipil warga negara. Pelayanan ini menjadi ujung tombak pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi, dan politik.

Fenomena yang terjadi di banyak desa, termasuk di Desa Sungai Ayak Dua, menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat seringkali mengeluhkan lambannya proses pelayanan, kurangnya informasi, serta prosedur yang dianggap rumit dan memakan waktu. Hal ini menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja aparatur pemerintah desa sebagai pelayan publik.

Data

Dalam konteks ini, peran pemerintah desa sangat penting untuk mendorong partisipasi masyarakat, mempermudah akses pelayanan, serta

memastikan bahwa setiap warga memperoleh hak administratifnya. Mengacu pada teori peran, pemerintah desa seharusnya mampu menjalankan fungsinya sebagai regulator, yaitu menyusun dan menjalankan kebijakan pelayanan sesuai ketentuan hukum; sebagai dinamisator, yaitu penggerak partisipasi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan; serta sebagai fasilitator, yaitu menyediakan sarana dan prasarana serta mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan.

Namun, di lapangan, ketiga indikator tersebut masih perlu ditingkatkan. Pemerintah desa kerap kali hanya menjalankan perannya secara administratif semata, tanpa pendekatan yang proaktif dan partisipatif. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan di lapangan.

Usaha mengutamakan kualitas pelayanan merupakan hal Utama yang harus dilakukan oleh pemerintah karena pemerintah selalu dituntut untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik dan cepat maka pemerintah harus inovatif dan kraetif dalam melaksanakan tugasnya sehingga masyarakat akan merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pemerintah. Dalam memberikan pelayanannya juga pemerintah harus melihat dan memahami bagaimana kebutuhan dan sifat penerima layanan supaya penerima layanan merasa aman dengan apa yang diberikan oleh pemerintan sehingga akan muncul suatu hubungan yang baik antara penerima layanan yakni masyarakat dan pemberi layanan yaitu pemerintah itu sendiri.

Perkembangan sebagian besar desa di Indonesia pada hakekatnya sampai sekarang masih tetap merupakan kesatuan masyarakat hukum asli, dengan

berlandaskan pada peraturan hukum adat. Penyeragaman peraturan desa justru menghambat tumbuhnya kreativitas dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kehidupan dan penghidupannya secara mandiri, sehingga hanya membuatnya tertinggal dibanding masyarakat lain. Di pihak lain, antisipasi terhadap berbagai perkembangan masyarakat akibat berbagai tuntutan termasuk perkembangan penyelenggaraan pemerintahan sangat diperlukan. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di Kabupaten/kota, sebagaimana dimaksud dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945 (Republik Indonesia, 2005). Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Undang-Undang ini mengakui otonomi yang dimiliki oleh desa

ataupun dengan sebutan lainnya dan kepala desa dengan melalui pemerintah desa dapat diberi penugasan ataupun pendelegasian dari pemerintah maupun pemerintah daerah untuk melaksanakan tugas dan urusan desa. Dalam rangka menjanakan tugas dang fungsinya didesa pemerintah desa di beri wewenang dalam wilayanya sendiri dimana desa dibatas dalam pembangunan tertentu hanya untuk wilayah desa sendiri yang sudah termuat dalam aturan tertulis. Maksud dari pembatasan wilayah yang diberikan supaya desa tidak semena mena memberikan suatu rencana secara umum di di luar wilayah yang menjadi tugas kerjanya, maka dari pembangunan bisa terarah pada tolak ukur yang sudah ditetapkan.

Kepala Desa sebagai pimpinan pemerintah di desa mempunyai tugas dan kewajiban sebagai penyelenggara pemerintahan, pelaksana pembangunan dan pembina kehidupan masyarakat serta membangun mental masyarakat dalam menumbuh kembangkan semangat membangun yang dijiwai oleh azas usaha bersama dan kekeluargaan. Kepala desa dalam menjalankan hak, wewenang kewajiban sebagai pemerintah desa bertanggung jawab kepada badan perwakilan desa (BPD). Dalam hubunganya dengan tersebut, untuk memacu tingkat kemampuan dan kesadaran dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, pemerintah Kecamatan telah menetapkan suatu kebijaksanaan melalui penilaian pelaksanaan tugas kepala desa. Melalui penilaian pelaksanaan tugas kepala desa, maka akan dapat diketahui tingkat keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan masyarakat dan pelayanan dalam masyarakat.

Keberhasilan sebuah desa tidak akan terlepas dari keberhasilan seorang Kepala Desa selaku pemimpin tertinggi di desa. Proses menuju keberhasilan tersebut tentu diperlukan tahapan dan keberanian dari pemimpin desa tersebut. Meskipun harus diakui bahwa keberhasilan sebuah desa tidak mutlak karena factor Kepala Desa saja, karena pasti ada pihak lain baik perangkat desa, bahkan dukungan dari masyarakat desa itu sendiri. Namun demikian, tetap saja apabila ada sebuah desa yang berhasil maka yang pertama yang patut untuk diberikan penghargaan dan apresiasi adalah kepala desa yang ada. Hal ini juga berlaku sebaliknya, apabila ada desa yang gagal, maka yang bertanggung jawab pertama adalah Kepala Desa (Muhamad Mu'iz Raharjo, 2020).

Kualitas pelayanan Menurut Gespersz dalam (Hidayatullah, Anjasmari, & Husaini, 2024) bahwa ada beberapa atribut atau dimensi yang harus di perhatikan dalam proses perbaikan kualitas jasa pelayanan publik, yakni;

1. Ketepatan waktu.

Waktu tunggu pelayanan di kantor desa belum berkualitas atau tidak sesuai dengan standar pelayanan kantor Desa Sungai Ayak Dua, dimana masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari membuat surat, keluhan dan yang lainnya, harus menunggu terlalu lama. Ditambah lagi petugas yang memberikan layanan terkadang tidak ada di tempat sehingga membuat masyarakat menunggu. Jadi dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pelayanan di kantor Desa Sungai Ayak Dua masih belum berkualitas.

2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Keramahan petugas di kantor Desa Sungai Ayak Dua belum berkualitas, dimana dilihat dari sikap bicara maupun perilaku dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga ada masyarakat yang marasa pelayanan dikantor desa ini belum ramah/belum baik. Mungkin di sebabkan tekenan kerja maupun ada masalah pribadi, jadi disimpulakan bahwa keramahan petugas kantor Desa Sungai Ayak Dua masih belum berkualitas.

3. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan penanganan keluhan.

Petugas/aparat Desa Sungai Ayak Dua dalam kewajiban melayani masyarakat sudah berkualitas. Dimana petugas bertanggung jawab atas kekeliruan yang mereka lakukan, seperti kesalahan dalam pengetikan ataupun pembuatan surat akan di perbaiki secapatnya. Jadi di simpulkan bahwa kewajiban melayani melayani masyarakat sudah berkualitas.

4. Kelangkapan, menyangkut ketersedian sarana pendukung.

Fasilitas ruangan yang ada di kantor desa sudah cukup berkualitas, ruangannya tidak terlalu besar, namun ruangan-ruangan seperti tempat kerja aparat dan ruangan pelayanan serta rapat sudah tersedia dan terpisah, jadi dapat di simpulkan bahwa fasilitas ruangan yang ada di Kantor Desa Sungai Ayak Dua sudah cukup berkualitas. Peralatan keamanan di kantor Desa Sungai Ayak Dua ini belum cukup terpenuhi, di mana belum ada CCTV di berbagai ruangan serta tidak ada penjaga. Jadi dapat di simpulkan bahwa peralatan keamanan kantor desa belum cukup terpenuhi.

5. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Bahwa kecapatan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Sungai Ayak Dua masih belum berkualitas. Di kerenakan petugas terkadang tidak ada di tempat atau lagi sibuk, sehingga mengharuskan masyarakat menunggu petugas yang bersangkutan, jadi dapat di simpulkan bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Sungai Ayak Dua masih belum berkualitas.

6. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Kebersihan ruang tunggu di kantor Desa Sungai Ayak Dua sudah cukup bersih dan nyaman, danjuga ada petugas khusus dalam membersihkan kantor desa ini. Yang mana kebersihan adalah salah satu hal penting dalam kenyamanan kerja apalagi dalam ruang pelayanan, dengan ruang tunggu yang bersih dapat membuat masyarakat yang membuat pelayanan marsa nyaman dan juga dapat membuat para aparat berkerja dengan lebih nyaman. Jadi dapat di simpulkan bahwa kebersihan ruang tunggu di kantor Desa Sungai Ayak Dua sudah berkualitas.

Kantor Desa Sungai Ayak II, Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau, mempunyai 24 staf kantor, termasuk Kepala Desa. Dimana Kantor Desa setiap harinya melayani warga perhari. Hal ini membuat staf kantor harus lebih giat lagi dalam memaksimalkan pelayanan kepada warga, kemudian dengan adanya pelayanan administrasi ini para staf kantor juga dapat melakukan pelayanan dengan baik. Sistem yang diterapkan didalam perusahaan ini adalah masih belum terkomputerisasi dengan baik dan benar, karena pelayanan administrasi di kantor desa masih belum terkomputerisasi dengan baik, dimana warga harus datang ke kantor desa untuk mengurus administrasi yang diperlukan

warga, contohnya jika warga ingin mengurus surat pindah, mengurus pembuatan kartu tanda penduduk (ktp), membuat akta kelahiran, ditambah lagi jarak antara kantor desa dan pemukiman warga membuat warga harus datang terlebih dahulu ke kepala dusun untuk menitipkan persyaratannya ke kepala dusun, kemudian kepala dusun mengumpulkan data-data warga yang ingin diurus untuk nantinya di bawa sekalian ke kantor desa untuk mengurus administrasi tersebut, hal ini tentunya membuat berkas tersebut tertahan berhari-hari bahkan sampai berbulan-bulan karena berkas tersebut dikumpulkan terlebih dahulu kemudian baru diserahkan kepada kantor desa.

Terlebih lagi jika kepala desa atau sekretaris desa tidak berada di tempat maka berkas-berkas tersebut tidak dapat diproses, dan warga tidak bisa mendapatkan surat pengantar dari kantor desa yang nantinya di bawa untuk ke kecamatan. Sulitnya warga mengetahui persyaratan apa-apa saja yang harus dilengkapi warga dalam mengurus administrasi tersebut, terkadang membuat warga harus bolak balik karna kekurangan persyaratan yang harus dipenuhi warga. Dengan adanya perancangan sistem administrasi warga ini diharapkan dapat membantu kantor desa dalam mengelolah administrasi warga dan warga akan merasa terbantu dengan adanya sistem ini.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGATURAN DISIPLIN KERJA DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN DESA SUNGAI AYAK II

PENGATURAN DISIPLIN KERJA

Pengaturan Disiplin Kerja di Lingkungan Pemerintahan Desa Sungai Ayak II meliputi:

A. Waktu Kerja

1. Waktu kerja adalah jumlah efektif jam kerja selama 6 (Enam) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :
    a. Senin – Kamis : Pkl. 08.00 s/d 12.00 dan 13.00 s/d 15.00
    b. Jumat : Pkl. 08.00 s/d 11.00
    c. Pelaksanaan waktu kerja melputi kewajiban untuk :
    d. Mengikuti ketentuan jam kerja ;
    e. Mengisi daftar absensi harian;
    f. Mengikuti ketentuan/pembagian jadwal harian;
    g. Memperhatikan kalender kerja desa;
    h. Mengikuti rapat evaluasi bulanan, tahunan dan sewaktu-waktu bila diminta
    i. Mengikuti apel kesadaran yang diadakan setiap bulan sesuai waktu yang telah ditentukan;
    j. Mengikuti kegiatan bhakti sosial lingkungan pemerintah desa;
    k. Mengikuti semua acara/kegiatan yang telah dijadwalkan desa; dan
    l. Mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan acara/kegiatan desa.

B. Izinan

1. Izinan bagi perangkat desa terdiri dari :
    a. Izinan lisan dan
    b. Izinan tertulis

2. Izinan lisan disampaikan langsung kepada Kepala Desa paling lambat 1 (satu) hari sebelumnya untuk lama waktu izinan kurang dari 3 (tiga) hari dal hal :
    a. Urusan dinas
    b. Sakit
    c. Kedukaan keluarga
    d. Urusan keluarga yang bersifat mendadak
3. Izinan tertulis diajukan kepada Kepala Desa paling lambat 2 (dua) hari sebelumnya untuk lama waktu izinan dari 3 (tiga) hari dalam hal :
    a. Urusan dinas
    b. Sakit
    c. Cuti dan
    d. Urusan keluarga yang bersifat khusus
4. Cuti dapat diajukan dalam hal :
    a. Cuti bersama, mengikuti ketentuan cuti bersama nasional
    b. Cuti tahunan, maksimal 14 hari dalam setahun dengan mengajukan izin cuti secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Desa paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum dimulainya cuti.
    c. Cuti khusus atau cuti bersalin paling lama 3 (tiga) b~ulan dengan mengajukan izin cuti secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Desa paling lambat 7 (tujuh) hari sebelum dimulainya cuti.

C. Hari Libur

1. Hari Libur terdiri dari :
    a. Hari libur nasional dan

b. Hari libur khusus

2. Hari libur nasional mengikuti kalender libur nasional sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku
3. Hari libur khusus ditetapka oleh Kepala Desa berdasarkan pertimbangan dan atau kesepakatan bersama Kepala Desa dan BPD.

D. Pakaian Dinas

Penggunaan Pakaian Dinas meliputi:

a. Hari Senin dan Selasa menggunkan Pakaian Dinas Harian (PDH) Warna khaki dan celana atau rok warna hitam
b. Hari Rabu menggunakan PDH kemeja putih, celana atau rok warna hitam
c. Hari Kamis menggunakan baju batik Banyuasin, celana atau rok warna gelap
d. Hari Jum'at menggunakan pakaian batik, kemeja atau olahraga.

Untuk pakaian dinas wajib digunakan pada saat urusan kedinasan, pada waktu acara kenegaraan dan sesuai ketentuan acara.

E. Laporan

Ketentuan mengenai laporan terdiri dari :

a. Laporan bulanan meliputi laporan wajib bulanan yang disampaikan pada setiap rapat koordinasi bulanan.
b. Laporan tahunan meliputi laporan semester awal dan laporan semester akhir tahun yang disampaikan sesuai jadwal yang ditentukan oleh Kepala Desa.

Pelayanan yang optimal dapat mewujudkan pemerintahan desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka dan bertanggung jawab atau pemerintahan yang baik. Dengan demikian, dibutuhkan tata kelola pemerintahan desa yang dapat mewujudkan pemerintahan yang baik tersebut melalui program peningkatan pelayanan di tingkat desa. Apabila tata kelola ini terwujud maka tujuan yang ditentukan dapat tercapai yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik, pengelolaan seluruh potensi desa, memudahkan masyarakat dalam menerima informasi melalui ketersediaan data, mendorong partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas. Kemudian, Perwujudan *good governance* di tingkat desa adalah salah satu percepatan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa untuk mencapai kesejahteraan masyarakat desa.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan pengertian ini maka, peneliti menetapkan Identifikasi Masalah Berdasarkan Latar Belakang Masalah adalah:

1. Masyarakat seringkali mengeluhkan lambatnya proses pelayanan, kurangnya informasi, serta prosedur yang dianggap rumit dan memakan waktu.
2. Waktu tunggu pelayanan dikantor Desa Sungai Ayak II masih belum berkualitas.
3. Keramahan petugas di kantor Desa Sungai Ayak II belum berkualitas.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan Identifikasi di atas maka, yang menjadi fokus penelitian ini adalah Peran Pemerintah Desa Sungai Ayak Dua dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Desa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Fokus Penelitian di atas maka, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Peran Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis cara pemerintah desa memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu pemerintahan, yang berkaitan dengan kepemimpinan Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.6.2 Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah di Desa Sungai Ayak Dua Kecamatan Belitang Hilir Kabupaten Sekadau, dapat menjadi masukan dan menambah pemahaman Kepala

Desa untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.