

ABSTRAK

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRATIF DI DESA TELAGA MURNI KABUPATEN BEKASI

Oleh

MUHAMMAD MARJORI MARSHAL

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan sehubungan barang dan jasa kepada khalayak umum. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Namun, seiring dengan berjalannya sistem pelayanan publik beserta tujuannya, pelayanan publik juga memiliki permasalahan-permasalahan yang cukup beragam terutama pada aspek administrasi, begitu juga dengan pelayanan publik di tingkat desa. Karena banyaknya permasalahan administrasi tersebut, maka dibuatlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yang bertujuan antara lain menjamin terpenuhinya hak masyarakat desa dalam menerima pelayanan publik di desa, mendorong terwujudnya *check and balances*, terciptanya transparansi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan Badan Layanan Umum dan juga sebagai tolak ukur baik atau tidaknya suatu pelayanan publik di tingkat desa, yang dilihat dengan berbagai aspek, antara lain Prosedur Layanan, Waktu Penyelesaian Layanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah (1)apakah proses pelayanan publik di Kantor Desa Telagamurni sudah terlaksana sesuai dengan Permendagri Nomor 2 tahun 2017 ? (2)faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Telagamurni

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan pendekatan empiris. Informan dari penelitian ini adalah kepala desa dan masyarakat Desa Telagamurni. Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi lapangan, selanjutnya data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Penerapan Standar Pelayanan Minimal Desa di Kantor Desa Telagamurni Kecamatan Cikarang Barat Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan cukup baik namun belum diterapkan secara maksimal berdasarkan dengan Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 dikarenakan terdapat beberapa hambatan dalam penerapannya dan masih memerlukan beberapa perbaikan dalam beberapa hal. (2) Hambatan yang ditemui dalam penerapan standar pelayanan minimal desa di kantor desa telagamurni kecamatan cikarang barat kabupaten Bekasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pelayanan yang diterima oleh masyarakat di Desa Telagamurni. Hambatan-hambatan tersebut terdiri dari (1)Petugas yang kurang berkomitmen dalam

menjalankan tugasnya; (2) Masyarakat yang kurang disiplin; (3) Kurangnya anggaran untuk sarana dan prasarana; (4) Tidak strategisnya letak kotak kritik dan saran

Kata kunci: , Pelayanan Publik, Pelayanan publik Desa, Penghambat Pelayanan Publik Desa.