

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN  
PEMBANGUNAN DESA  
(Studi di desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo)**

Oleh:

Juander Sebayang <sup>1)</sup>

Evaluasi Halawa <sup>2)</sup>

Prietsaweny RT Simamora <sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan. <sup>1,2,3)</sup>

E-mail:

[Juandersebayang@gmail.com](mailto:Juandersebayang@gmail.com)<sup>1)</sup>,

[EvaluasiHalawa@gmail.com](mailto:EvaluasiHalawa@gmail.com)<sup>2)</sup>,

[wenny.debataraja@gmail.com](mailto:wenny.debataraja@gmail.com)<sup>3)</sup>

**ABSTRACT**

*The study aims to determine the implementation of public services in improving development in Sukatepu Village, Naman Teran District, Karo Regency and to determine the inhibiting factors for the implementation of public services in increasing the development of Sukatepu village, Naman Teran District, Karo Regency. The research method used by the researcher in this research is the researcher using qualitative methods qualitative research is a research method that used to examine the condition of natural objects, where the researcher is the key instrument of data collection from this study not guided by the on but guided by the facts found. Going well because the quality of public service provided by the Sukatepu Village Government, Naman Teran District, especially in the service of certificates, heirs letters, cover letter documents for making or engraving ID Cards and family cards is still not optimal in terms of timeliness, the error rate of printing documents is still common. This the quality of public services at the Sukatepu Village office is still not very satisfactory. In hibiting factors for the implementation of public services in improving the development of the Sukatepu Village, Naman Teran District, Karo Regency in terms of the successful implementation of these tasks are: the quality and quantity of human resources for service providers, cooperation between employees in providing services, employee attitudes in providing services and the availability of supporting equipment for service delivery.*

**Keywords: Implementation, Public Service, Village Development**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pembangunan di Desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo. Serta Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Implementasi pelayanan publik dalam peningkatkan pembanguna desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci pengumpulan data dari penelitian ini tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan. Dari hasil penelitian diperoleh Implementasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pembangunan di Desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo belum berjalan dengan baik dikarenakan Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran dalam pelayanan surat Keterangan, surat ahli waris, dokumen surat pengantar pencetakan KTP dan kartu

keluarga masih belum maksimal dalam hal ketepatan waktu, tingkat kesalahan pencetakan dokumen masih sering terjadi. Dengan begitu kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukatepu masih belum begitu memuaskan. Faktor Penghambat Implementasi pelayanan publik dalam meningkatkan pembanguna desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran dalam hal keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut adalah kualitas dan kuantitas SDM pegawai pemberi layanan, kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci: Impementasi, Pelayanan Publik, Pembangunan Desa**

## **1. PENDAHULUAN**

Birokrasi merupakan penyelenggaraan pemerintah dalam hal memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dalam hal pembangunan dan pemberdayaan masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Karakteristik dari semua pihak akan mendeskripsikan sebenarnya implementasi pelayanan publik dilaksanakan.

Karakteristik layanan pemerintah sendiri atau birokrasi orientasinya pada pekerjaan yang dilakukan pemerintahan. Sedangkan masyarakat hanya pengguna jasa. Peran masyarakat dalam hal ini sangat dibutuhka jika partisipasi kurang sudah tentu dalam hal ini posisi masyarakat juga lemah dan yang pasti masyarakat hanya pasrah dengan pelayanan dan kebijakan yang ada. Rendahnya kualitas pelayanan pemerintah sebagai penyelenggara karena ketidakberdayaan baik pemerintah pusat, daerah bahkan level pemerintah desa, untuk itu perlu dukungan SDM aparatur yang baik dari segi kualitas dan kuantitas tidak ketinggalan juga sarana dan prasarana yang cukup.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian denagn judul “ Implementasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran Kab. Karo”.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **a. Pengertian Implementasi**

Implementasi merupakan aktifitas yang telah disusun dan akan dilaksanakan dan telah disesuaikan dengan norma yang berlaku guna mewujudkan tujuan. Dibuat agar berdampak berupa UU, kebijakan-kebijakan, keputusan peradilan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (wahab, 2015:65) implementasi adalah penerapan suatu kebijakan, peraturan atau hal lain yang telah sesuai dengan norma-norma dan sebagai pelaksana adalah individu, kelompok, instansi pemerintah atau swasta guna mewujudkan tujuan yang diharapkan.

### **b. Pengertian Kebijakan Publik**

Kebijakan Publik adalah Terbentuknya suatu peraturan dimana peraturan tersebut harus dipatuhi dan mengikat dan ketika terjadi pelanggaran maka akan dikenakan

Sanksi.

Menurut William N. Dunn (2000:35) mengemukakan bahwa analisis kebijakan merupakan disiplin ilmu sosial terapan yang menerapkan bebagai metode riset guna menghasilkan informasi yang benar sesuai fakta dan dapat digunakan sebagai solusi dalam suatu masalah terlebih ditingkat politik. Essensi adanya kebijakan publik memberi solusi ketika ada masalah yang muncul di masyarakat, walau terkadang terjadi kegagalan diakibatkan penyelesaian masalah yang tidak tepat.

### **c. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Joko Widodo (2011:131)

pelayanan publik adalah aktifitas yang dilakukan ketika melayani masyarakat dalam pengurusan suatu dokumen dengan mengikuti aturan yang telah ditetapkan.

#### **d. Perencanaan Pembangunan**

Perencanaan pembangunan adalah merupakan kegiatan yang pelaksanaannya sesuai dengan riset, karena itu perencanaan pembangunan riset/penelitian, dikarenakan instrument yang digunakan adalah metode metode riset. Kegiatan berawal dari teknik pengumpulan data, analisis data sampai dengan studi lapangan untuk memperoleh data-data yang akurat. Data yang dilapangan sebagai data penting dan utama yang akan dipakai dalam kegiatan perencanaan pembangunan. Dengan melihat fakta-fakta yang ada dan berusaha memusatkan pada pembangunan fisik dan non fisik guna mencapai tujuan

#### **e. Pengertian Pembangunan Desa**

Menurut Suparno (2011:46) menegaskan bahwa pembangunan desa adalah pembangunan yang berbasis pedesaan dimana kearifan lokal lebih ditonjolkan seperti demografi, sosial budaya, keadaan geografis, usaha-usaha pertanian, ekonomi ini semua akan menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan desa. Kewajiban pemerintah dalam hal ini adalah mempersiapkan sarana dan prasarana agar terlaksana proses pembangunan yang baik sedangkan selebihnya berdasarkan kemampuan sendiri. Adapun pembangunan pedesaan diharapkan mampu memberantas kemiskinan dan berkurangnya kesenjangan sosial dan ini merupakan solusi untuk perubahan sosial.

Kebijakan perencanaan pembangunan desa merupakan suatu aturan peraturan serta kebijakan yang harus dilaksanakan karena sudah dituang dalam perencanaan, pelaksanaan, manajemen pembangunan di

mana seluruh aspek hidup masyarakat desa tercakup didalamnya untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

#### **f. Teori Pembangunan**

Pembangunan infrastruktur di pedesaan harus diprioritaskan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat juga meningkatkan perekonomian dengan disediakannya lapangan kerja atau kewirausahaan yang berbasis kearifan local sebagai pondasi perekonomian negara. Hal ini juga salah satu upaya dalam menuntaskan kemiskinan sehingga tercipta masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Dalam realisasinya, pembangunan pedesaan harus memberdayakan sumber-sumber yang ada agar pertumbuhan ekonomi bergerak maju dan seluruh

### **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif dan hasil akhir dari penelitian kualitatif ini menghasilkan data atau informasi yang bermakna bahkan hipotesis atau ilmu baru yang dapat mengatasi masalah (Sugiyono, 2017).

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Informan dalam penelitian ini seorang informan harus dilihat kompetensinya bukan hanya sekedar untuk menghadirkannya. Untuk dapat diminta informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model analisis seperti : reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan menarik kesimpulan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **a. Implementasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo**

Prosedur pelayanan publik adalah Rangkaian proses atau tata cara kerja dalam pelayanan yang berkaitan dengan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus di tempuh dalam rangka menyelesaikan sesuatu pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Desa Edison Ginting mengenai pelayanan yang diberikan Perangkat Desa kepada masyarakat mengatakan:

*“Pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran dalam hal administrasi kependudukan adalah berupa Surat Keterangan, rekomendasi dari desa untuk dapat diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), Surat Ahli Waris melalui Kantor kecamatan Naman Teran”.* (Wawancara tanggal 6 Juli 2022).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo khususnya dalam pemberian Surat Keterangan, Surat Ahli Waris, dokumen surat pengantar pembuatan atau pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) senantiasa dilakukan sebaik mungkin maksimal baik dalam hal ketepatan waktu, tingkat kesalahan pencetakan dokumen.

Dengan demikian artinya bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa Sukatepu diupayakan baik, artinya dengan upaya - upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Sehingga tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang dilayani di kantor Desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo dapat dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan upaya pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal pembangunan Desa yakni dengan memberikan motivasi dalam hal

pembangunan Desa kepada masyarakat, melakukan koordinasi dan komunikasi dengan mengadakan rapat dengan mengundang perwakilan Desa yakni untuk membahas program-program pembangunan. Selain itu pemerintah Desa juga melaksanakan tugas pengawasan yakni untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu organisasi didalam melakukan program-program yang direncanakan.

#### **b. Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Sukatepu kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo**

Dalam era reformasi pembangunan sekarang, peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) semakin meningkat, sehingga diperlukan pembinaan dan pengaturan khusus, berkesinambungan yang menyangkut hak dan kewajiban. Pembangunan aparatur Negara merupakan perbaikan, memberdayakan, serta membina unsur-unsur yang masuk dalam sistem administrasi negara yang meliputi: perbaikan sarana dan prasarana, meningkatkan kualitas SDM, system manajeen lebih dimantapkan, dengan begitu profesionalitas, disiplin akan menjadi bagian diri.

Faktor pendukung dan factor penghambat menjadi hal yang paling penting dalam keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik demikian juga yang menjadi penghambat akan mengganggu proses pelayanan publik oleh karena perlu memantau setiap factor agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan tujuan.

Sehubungan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Naman Teran khususnya dalam pelayanan pengurusan Surat Ahli Waris, Surat Keterangan, KTP dan pelayanan permohonan perizinan maka yang menjadi faktor pendukung dan penghambat

keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut adalah, kualitas dan kuantitas SDM pegawai pemberi layanan, kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan ketersediaan peralatan pendukung pemberian layanan.

Faktor eksternal yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Naman Teran adalah ketaatan masyarakat pengguna layanan untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Salah satunya adalah jika masyarakat yang datang ke kantor Camat untuk melakukan perekaman data KTP atau mengurus permohonan perizinan, Surat Ahli Waris, Surat Keterangan sudah membawa persyaratan secara lengkap sesuai yang telah ditetapkan maka hal tersebut akan mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan. Begitu pula sebaliknya, jika persyaratan yang dibawa tidak atau belum lengkap, tentunya ini akan menghambat proses pelayanan. Sebaliknya respon yang negative tentu menjadi penghambat pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Naman Teran kepada masyarakat.

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Implementasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Sukatepu kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Sukatepu Kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo dapat dikatakan belum berjalan dengan baik dikarenakan Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Desa Sukatepu

Kecamatan Naman Teran khususnya dalam pelayanan surat Keterangan, surat ahli waris, dokumen surat pengantar pembuatan atau pencetakan KTP dan kartu keluarga masih belum maksimal dalam hal ketepatan waktu, tingkat kesalahan pencetakan dokumen masih sering terjadi. Dengan begitu kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukatepu masih belum begitu memuaskan. Dilain pihak dalam hal pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di Desa Sukatepu selalu mengutamakan musyawarah yang dilakukan oleh kepala Desa dan memberdayakan masyarakat Karang Taruna. Dengan adanya Karang Taruna dan Masyarakat ikut berpartisipasi terutama gotong - royong yang diadakan oleh pemerintah Desa untuk meningkatkan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di Desa Sukatepu.

2. Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Sukatepu kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo faktor penghambat pelayanan publik dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Sukatepu kecamatan Naman Teran Kabupaten Karo dalam pelayanan pengurusan Surat ahli waris, Surat Keterangan, KTP, dan pelayanan permohonan perizinan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan dalam hal keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut adalah kualitas dan kuantitas SDM pegawai pemberi layanan, kerjasama antar pegawai

dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan ketersediaan peralatan pendukung pemberian layanan.

*Model Model Implementasi Kebijakan Publik.* Bumi Aksara: Jakarta  
Wahidi D. Roestanto. 2015. *Membangun Pedesaan Modern, Tata kelolaINfrastruktur Desa Percetakan Gajah Hidup,* Jakarta.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar- Dasar Kebijakan Publik.* Alfabeta: Bandung.
- Abdul Wahab, Solichin. 2015. *Analisis Kebijakan: Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua.* Bumi Aksara. Jakarta.
- Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bungin Burhan. 2014. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya.* Prenada Media Group. Jakarta.
- Dun, William N. 2010. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fandy, Tjiptono, 2011. *Pemasaran Jasa.* Bayumedia, Malang.
- Moenir, H.A.S. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Bumi Aksara, Jakarta.
- Suparno Suhaenah. 2012. *Membangun kompetensi Belajar.* Yogyakarta: Departemen Pendidikan Nasioana
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja pelayanan Publik,* PT Refika Aditama, Bandung.
- Wahab, Solicin Abdul. 2007. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke*