

ABSTRAK

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan untuk masyarakat di tingkatan pusat dan tingkatan daerah dengan baik. Dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Desa, Kantor Desa merupakan pusat pelayanan yang ada di desa, pelayanan itu merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan warga atau masyarakat yang mempunyai kepentingan. Dalam usaha mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan desa dengan baik terutama dalam bidang pelayanan, setiap pemerintahan desa memiliki tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang biasa disebut sebagai Standar Pelayanan publik untuk masyarakat Desa yang diatur dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Pelanggaran yang dilakukan oleh perangkat desa dapat berdampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat desa, menghambat pembangunan desa, dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kasus pelanggaran yang dilakukan oleh perangkat desa di desa Telang Kabupaten Bangkalan yang sering terjadi adalah tidak memenuhi standar pelayanan publik yang dilakukan oleh perangkat desa tersebut tidak melaksanakan tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian Empiris dengan pendekatan kualitatif. Key informan berjumlah 5 orang. Penelitian ini dilakukan dengan Teknik pengumpulan data yaitu Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif (Miles dan Huberman) yaitu Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Simpulan Data dengan pihak-pihak yang terlibat dalam Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Desa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Upaya Perangkat Desa dalam Penerapan pelayanan publik di desa Telang kabupaten Bangkalan belum berjalan secara maksimal dikarenakan terhadap beberapa hambatan dalam penerapannya dan masih memerlukan beberapa perbaikan dalam beberapa hal, dan hambatan yang ditemui dalam penerapan standart pelayanan publik yang dilakukan oleh perangkat desa seperti kurangnya pelayanan. Upaya yang sedang berjalan dalam menanggulangi masalah tersebut adalah seperti pelatihan dan pengembangan kapasitas dan keterampilan perangkat desa, peningkatan disiplin dan kualitas kerja, penggunaan teknologi informasi, peningkatan sarana dan prasarana, penerapan protokol kesehatan, dan transparansi dan akuntabilitas

Kata Kunci: Upaya-Pelayanan Publik-Desa

ABSTRACT

The government has an obligation to provide good services to the community at the central and regional levels. In Law Number 3 of 2024 concerning Villages, the Village Office is a service center in the village, the service is the provision of services (serving) the needs of residents or communities who have interests. In an effort to realize good village governance, especially in the field of services, each village government has a benchmark that is used as a guideline for implementation and a reference for assessing the quality of services commonly referred to as Public Service Standards for Village Communities regulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services Violations committed by village officials can have a negative impact on the welfare of village communities, hinder village development, and damage public trust in the government. Cases of violations committed by village officials in Telang Village, Bangkalan Regency that often occur are not meeting public service standards carried out by the village officials.

Carrying out duties and obligations in providing services to the community
The research method used is Empirical research with a qualitative approach Key informants numbering 5 people This research was conducted with data collection techniques, namely Interviews, Observation, and Documentation. Data analysis in this study uses an interactive model (Miles and Huberman), namely Data Collection, Data Reduction, Data Presentation, and Data Conclusions with parties involved in the Implementation of Public Service Standards in the Village.

The results of this study indicate that the efforts of village officials in implementing public services in Telang village, Bangkalan district have not been running optimally due to several obstacles in their implementation and still require several improvements in several matters, and obstacles encountered in the implementation of public service standards carried out by village officials such as lack of services. Ongoing efforts to overcome these problems include training and capacity development and skills of village officials, increasing discipline and work quality, using information technology, improving facilities and infrastructure, implementing health protocols, and transparency and accountability.

Keywords: Village-Public-Service