

## PERAN PEMERINTAH NEGERI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI NEGERI HITUMESSING KECAMATAN LEIHITU KABUPATEN MALUKU TENGAH

**Rika Juita Gea, Pieter. S. Sospelisa, H. V. R. Pattimukay**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura,  
Jln. Ir. M. Putuhena, Kampus Poka, Ambon, 97233

*Email : [rikajuitagea23@gmail.com](mailto:rikajuitagea23@gmail.com)*

**Abstract.** This research is a qualitative descriptive study that aims to identify and analyze the Role of the State Government in Administrative Services in Hitumessing District, Leihitu District, Central Maluku Regency. This research was conducted in Hitumessing Country. With data collection techniques used in the form of observation, interviews, and documentation with a number of informants who are considered to be directly involved in the Role of the State Government in Administrative Services in Negeri Hitumessing, Leihitu District, Central Maluku Regency. The results of this study indicate that the role of the State Government in Administrative Services in Hitumessing District, Leihitu District, Central Maluku Regency has not been optimal or has not been implemented properly. This can be seen from the results of research on service standards, which have several indicators, namely: service procedures, turnaround time, facilities and infrastructure, and competence of service providers. This study concluded that it is necessary to increase the discipline, knowledge and expertise of officers so that the service process can be carried out properly.

**Keywords:** Role of Village Government, Administrative Services.

**Abstrak.** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Peran Pemerintah Negeri Dalam Pelayanan Administrasi di Negeri Hitumessing Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. Penelitian ini dilaksanakan di Negeri Hitumessing. Dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan sejumlah informan yang dianggap terlibat secara langsung terhadap Peran Pemerintah Negeri Dalam Pelayanan Administrasi di Negeri Hitumessing Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Pemerintah Negeri Dalam Pelayanan Administrasi di Negeri Hitumessing Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah belum optimal atau belum terlaksana dengan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian tentang standar pelayanan, yang terdapat beberapa indikator yakni: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Penelitian ini disimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan kedisiplinan, pengetahuan dan keahlian dari petugas sehingga dalam proses pelayanan dapat dilakukan dengan baik.

**Kata kunci:** Peran Pemerintah Desa, Pelayanan Administrasi.

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah Negara yang sangat luas, tidak hanya terkonsentrasi di Ibu Kota Semata, melainkan dari berbagai pergerakan perekonomian serta pengembangan dalam pembangunan sebagai wujud dalam pencapaian cita-cita Negara yang berlangsung pada tingkat desa, sebagaimana kita ketahui bahwa 70% dari keseluruhan total penduduk Indonesia tinggal di daerah pedesaan, sehingga titik pusat pembangunan adalah sebagai wilayah desa. Keberadaan desa dapat turut menentukan keberhasilan pembangunan pemerintahan di tingkat daerah maupun pusat, sehingga dalam hal ini kemajuan desa sangat menentukan kemajuan suatu negara (Lorosa, 2017: 26).

Dewasa ini, kedudukan peranan desa sangat berkembang pesat dan sudah menjadi suatu faktor yang dapat menentukan keberhasilan Negara. Hal ini dikarenakan pada era Pemerintahan Presiden Joko Widodo, Desa dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam mencapai kesejahteraan. Pada tingkat Desa, peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah Desa berperan penting dalam melayani masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani berbagai kebutuhan masyarakat, peran pemerintah desa sangat di butuhkan guna mewujudkan masyarakat berkembang dan sejahtera.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan dalam melaksanakan tugasnya. Pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bertanggung jawab dan transparan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pelayanan, pembangunan, pembinaan, dan kemasyarakatan. Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.

Negeri Hitumessing secara Administrasi termasuk dalam wilayah Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah, terletak sebelah Selatan Kota Ambon, dengan membawahi 8 (delapan) anak Dusun dan 1 (satu) Rukun Tetangga (RT). Serta kantor-kantor dari dinas lainnya yang sangat mendukung berjalannya pelayanan umum bagi masyarakat Desa Hitumessing baik di bidang pemerintah, kesehatan, pendidikan, perekonomian, keamanan, dan bidang lainnya. Maka Desa Hitumessing di sisi lain yang menjadi sorotan masyarakat terkait dengan Peran Pemerintah Negeri Hitumessing dalam memberikan pelayanan Administrasi terhadap masyarakat.

Peraturan Daerah Kabupaten Maluku Tengah Tentang Nomor 01 Tahun 2006 Tentang Negeri, mengemukakan bahwa Pemerintah Negeri adalah penyelenggaraan urusan Pemerintah oleh Pemerintah Negeri dan Saniri Negeri dalam mengatur dan mengurus dari kepentingan masyarakat setempat berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat setempat dan diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam PERDA Kabupaten Maluku Tengah No. 01 Tahun 2006 Tentang Negeri, Tugas dan fungsi Pemerintah Negeri/Negeri administratif yaitu menyelenggarakan urusan pemerintah, Pembangunan, pembinaan, pemberdayaan, dan kemasyarakatan. Oleh sebab itu diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas dan memiliki tanggung jawab. Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas bidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintah yang paling mengetahui segala kondisi dan permasalahan yang ada diwilayahnya.

Pemerintahan desa berkewajiban melaksanakan tugas-tugas administrasi desa, dimana yang dimaksud dengan administrasi. Desa adalah keseluruhan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan-kegiatan desa pada buku administrasi desa. Buku desa administrasi ini terdiri dari buku administrasi umum, buku administrasi penduduk, buku administrasi keuangan, buku administrasi pembangunan, dan buku administrasi permusyawaratan desa (Yabbar dan Hamzah, 2016: 180). Administrasi Penduduk merupakan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan di desa baik mengenai penduduk sementara, penambahan dan pengurangan penduduk maupun perkembangan penduduk dimuat dalam administrasi penduduk. Pelayanan administrasi adalah pelayanan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan administrasi untuk terlaksananya fungsi administrasi yang baik maka diperlukan adanya penunjang untuk dapat tercapainya pelayanan administrasi. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, karena dalam rangka

mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Mengingat bahwa peningkatan pelayanan masyarakat telah menjadi bagian pokok tanggung jawab pemerintah yang lebih terkhususnya di Pemerintah Negeri Hitumessing Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah.

Pelayanan yang selama ini diberikan oleh perangkat desa pemerintah Negeri Hitumessing hanya bersifat administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan seperti mengeluarkan surat-surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang terdiri dari: surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK), surat pengurusan kematian, surat keterangan lahir, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, pencatatan biodata penduduk, perubahan data kartu keluarga, surat pengantar kehilangan kartu keluarga, surat keterangan pindah dan datang, surat pengangkatan anak, dan lain sebagainya.

Kenyataan yang ditemui dalam studi menjelaskan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh Pemerintah Negeri Hitumessing belum baik dan optimal dalam memberikan pelayanan. Bagi masyarakat yang pernah berurusan selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa dalam pelayanan administrasi. Masyarakat secara umum masih sering mengeluh terhadap aparat desa yang kurang pengertian pada kebutuhan masyarakat seperti: kurangnya fasilitas sarana dan prasana, pelayanan yang diberikan berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Serta pelayanan yang diberikan lebih didasarkan pada peraturan yang sangat kaku, dan tidak fleksibel, sehingga aparatur desa terbelenggu untuk melakukan inovasi dan kreasi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan penelitian di negeri Hitumessing Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah menemukan beberapa indikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan tidak terstruktur dengan baik dan Tidak jelas waktu pelayanan, karna pemerintah desa kurang tepat waktu pada saat jam kantor dan tidak bekerja sesuai prosedur kerja dalam melakukan pelayanan administrasi, sehingga sangat berpengaruh terhadap peran pemerintah desa dalam melayani masyarakat.
2. Pemerintah desa yang kurang efektif dalam bekerja yang seharusnya pekerjaan yang bisa diselesaikan satu hari tetapi mereka menyelesaikan dua sampai tiga hari.

3. kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan seperti, papan alur pelayanan administrasi desa, ruangan yang sangat sempit sehingga masyarakat kurang nyaman dan merasa kebingungan dalam mengurus keperluan administrasi di desa, di samping itu juga dapat di lihat dari keterbatasan alat-alat elektronik seperti komputer yang menjadi masalah dalam memaksimalkan kinerja aparatur desa dalam melakukan pelayanan. Oleh sebab itu, dalam pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan.
4. masih Kurangnya dalam pelatihan bagi aparat desa dimana kemampuan aparat dalam pelaksanaan tugas masih belum optimal sehingga dalam pemberian pelayanan menjadi kurang maksimal.

Pelayanan akan terlaksanakan dengan baik apabila pemerintah desa dapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah di jelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Peran Pemerintah Negeri Dalam Pelayanan Administrasi di Negeri Hitumessing Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah”**

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **a. Pemerintah Desa**

Pemerintah dan pemerintahan merupakan dua istilah yang sering dianggap memiliki arti yang sama. Namun, sebenarnya kedua istilah tersebut memiliki arti yang berbeda. Khumaidi, Nelli Fitri. (2020) menyatakan bahwa istilah “pemerintah” dan “pemerintahan” berasal dari kata dasar “perintah” yang berarti menyuruh melakukan sesuatu. Apabila dilihat dari segi tata bahasa, kata “pemerintahan” merupakan kata jadian yang memperoleh akhiran “an”. Jadi, dapat diartikan bahwa “pemerintah” lebih merujuk pada subjek yang melakukan tugas atau kegiatan, sedangkan “pemerintahan” sebagai cara melakukan tugas dan kegiatan tersebut.

A.W. Widjaja, (1986), pemerintah desa adalah kesatuan organisasi pemerintah terendah dibawah kecamatan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan menurunkan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat sitedat setempat yang diakui dalam sistem pemerintah nasional dan berada di daerah kabupaten. Pemerintah desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Yang kemudian diperbahuri dengan UU No 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Tentang pemerintahan daerah menyebutkan, pemerintah desa terdiri dari atas kepala desa dan perangkat lainnya. Adapun yang dimaksud dengan “perangkat desa lainnya” merupakan perangkat pembantu kepala desa yang terdiri dari sekretaris desa, pelaksana teknis lapangan seperti kepala urusan dan unsur tertentu seperti kepala dusun dengan sebutan lainnya.

b. Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut A.S Moenir (dalam Susana, V. 2020) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat dalam pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Thoha menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam memberikan bantuan kemudahan bagi masyarakat.

c. Administrasi

Secara etimologis Adminstrasi berasal dari kata Ad- dan Ministrate yang berarti sebagai berikut: melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, memperbaiki, mendukung, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilkan gunakan mengelola mengemudikan, mengatur, mengurus, mengusahakan, mendayagunakan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Susana, V. (2020) mengemukakan bahwa administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada usaha kelompok, publik privat, sipil atau militer, sekala besar atau kecil. Menurut Sondang siagin, administrasi adalah keseluruhan proses yang kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang sehingga memperoleh tujuan tertentu.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.\

d. Pelayanan Administrasi

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan administrasi adalah upaya pemerintah desa untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Bahwa administrasi administrasi kependudukan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan di desa, baik mengenai penduduk sementara, penambahan dan pengurangan penduduk, maupun perkembangan penduduk dimuat dalam administrasi penduduk. seperti surat pengantar kartu keluarga (KK), KTP, Akta kelahiran, Domisili, Keterangan Tidak mampu dan keperluan pencatatan lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif Menurut Denzin dan lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar almhiah dengan menaksirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan untuk melibatkan berbagai metode yang ada. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin melihat langsung bagaimana perilaku subjek penelitian dalam menggambarkan Peran Pemerintah Negeri Dalam Pelayanan Administrasi di Negeri Hitumessing Kecamatan Leihitu Maluku Tengah.

Untuk mengumpulkan data penelitian, teknik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

### **1. Observasi,**

Pengumpulan data dengan observasi langsung adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan mata tanpa alat bantu lain dengan mengamati secara langsung sasaran (subyek) penelitian dan merekam peristiwa serta perilaku secara wajar, asli, tidak dibuat-buat dan spontan dalam kurun waktu tertentu. Metode ini digunakan oleh peneliti agar peneliti memperoleh pengalaman langsung dan dijadikan sebagai alat untuk melakukan uji kebenaran. Serta melihat sendiri dengan mencatat kejadian sebagaimana yang terjadi untuk dijadikan sebagai alat yang sangat bermanfaat bilamana teknik komunikasi lain kurang memungkinkan.

### **2. Wawancara,**

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan proses interaksi atau komunikasi langsung antara pewawancara dan informan guna untuk memperoleh data mengenai permasalahan yang yang hendak di teliti. Serta dilakukan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti (informan).

### **3. Dokumentasi,**

Teknik dokumentasi merupakan cara untuk memperoleh informasi data penelitian untuk mendukung keakuratan data dan proses penelitian terutama dokumen yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti, baik dokumen berupa catatan penting, Selain itu, file dokumentasi akan menjadi bukti keabsahan yang telah dilakukan oleh penelitian. Dokumentasi dalam hal ini terdiri dari dokumen-dokumen, foto atau video yang didapatkan selama proses penelitian.



## HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini bahwa pelayanan administrasi di Negeri Hitumessing lebih berorientasi pada proses kegiatan surat menyurat. Dalam pelaksanaan kegiatan administrasi di Negeri Hitumessing masih ditemukan beberapa permasalahan yang dinilai langsung oleh masyarakat setempat. Dengan berbagai tanggapan masyarakat terhadap penilaian dalam hal prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana dan Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan unit sistem kerja aparat desa dalam memberikan pelayanan yang bersifat administrasi kepada seluruh masyarakat Hitumessing sebagai bentuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sebagai perangkat desa. Layanan itu diberikan oleh pemerintah Negeri Hitumessing memiliki caranya sendiri. Setiap pelayanan memiliki proses yang terstruktur, baik dalam memberikan nomor surat keterangan sampai dengan penandatanganan kepala desa. Setiap orang yang datang melakukan pelayanan diharapkan membawa kartu keluarga, pas foto beserta uang biaya untuk administrasi tertentu seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP).

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah Negeri Hitumessing telah memberikan pelayanan yang belum sesuai prosedur kerja dikarenakan pelayanan yang berlangsung tidak tepat waktu pada saat jam kantor yang sudah ditentukan terkadang pelayanan berlangsung pada malam hari. Sehingga pelayanan tidak efisien dikarenakan sangat mempersulit masyarakat. Belum lagi bila masyarakat harus mendatangi rumah aparat yang berjauhan sehingga terkesan memberi pelayanan yang berbelit-belit. Masyarakat berharap kalau pelayanan berlangsung di kantor negeri dan dilakukan sesuai prosedur yang berlaku.

### 2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah seluruh rangkaian proses kegiatan berlangsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Negeri Hitumessing. Di dalam pelaksanaan pelayanan, terlihat bahwa pemerintah desa dalam melakukan pelayanan sangat kurang baik, tidak tepat waktu dan juga proses pengurusan tanda tangan rumit sehingga terkesan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah Negeri Hitumessing sebenarnya sudah melaksanakan pelayanan dengan secepat mungkin. Hanya saja dikarenakan pengaruh dengan pelayanan dari pemerintah negeri yang jarang ada di kantor sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Negeri Hitumessing. Sehingga proses pengurusan surat keterangan harus menunggu lama karna ketidakhadiran pemerintah negeri yang kurang maksimal untuk datang di kantor negeri. Akhirnya terjadi permasalahan dalam pembuatan surat keterangan di bagian administrasi.

### 3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan kelengkapan yang digunakan pemerintah desa sebagai sarana penunjang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Negeri Hitumessing Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. Sarana dan prasarana yang lengkap di Negeri Hitumessing tentunya akan memudahkan proses kegiatan antara pelayanan administrasi dengan masyarakat desa. Yang termasuk sarana ialah: komputer, meja, kursi, papan informasi, sedangkan yang termasuk dalam prasarana ialah: gedung, ruang tanah lapang dan ruang tunggu. Gedung yang memadai misalnya akan memberikan keleluasan dan kenyamanan bagi masyarakat yang akan meminta pelayanan. Semakin canggih fasilitas tentunya semakin mudah pula pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, selanjutnya dapat disimpulkan kembali bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor negeri untuk pelayanan sudah cukup memadai. Hanya saja dari pemerintah jarang untuk menggunakannya karna pemerintah negeri jarang beraktivitas di kantor negeri sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam pengurusan administrasi di kantor negeri. Dan juga pemerintah negeri harus perlu untuk menambahkan berbagai fasilitas seperti komputer, ruang tunggu, meja, kursi, lemari dan kantor desa yang sangat sempit didalamnya serta dari sisi gedungnya perlu direnovasi sehingga dapat menyediakan ruang tunggu bagi masyarakat yang datang di kantor untuk menunggu dilayani.

#### 4. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan juga perlu diperhatikan keahlian, pengetahuan, ketrampilan dan professional serta sikap dan perilaku dalam bekerja. Pemerintah negeri harus mempunyai kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada masyarakat. Semua pemerintah negeri harus termotivasi untuk melakukan senyum, sapa, dan sopan.

Berdasarkan hasil wawancara, maka disimpulkan bahwa kompetensi petugas pemberi layanan dapat dikategorikan masih kurang baik, dilihat dari kedisiplinan kerja atau ketepatan waktu, keahlian dan keterampilan staf. masih terdapat staf yang belum sepenuhnya tepat waktu dan belum memiliki kemampuan atau keahlian dari tugasnya dikarenakan beberapa faktor diantaranya: pendidikan yang tidak sesuai, staff yang sering lalai dalam menjalankan tugasnya dan pelatihan yang masih minim yang sebelumnya mereka dapatkan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan disertai dengan hasil wawancara yang terangkum. Maka kesimpulan terakhir yang dapat ditarik selama penelitian di negeri Hitumessing kecamatan Leihitu, Kabupaten Maluku tengah dengan menggunakan data observasi wawancara dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa:

#### a. Prosedur kerja

Pemerintah negeri Hitumessing belum bekerja sesuai prosedur kerja dikarenakan kurangnya disiplin kerja terutama waktu pergi ke kantor, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat. Masyarakat berharap pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan jam kerja kantor sesuai dengan prosedur yang berlaku.

#### b. Waktu penyelesaian

Dengan ketidakdisiplinan yang dilakukan oleh pemerintah negeri mengakibatkan penyelesaian pembuatan surat-menyurat yang dibutuhkan masyarakat memakan waktu yang lama, Bahkan untuk tanda tangan pun masyarakat harus menunggu dengan penuh kesabaran.

c. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang tersedia di kantor desa sudah cukup hanya saja tidak difungsikan dengan baik bahkan tidak dirawat. Ini diakibatkan karena kurangnya aktivitas yang jarang terjadi di kantor.

d. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dikategorikan masih kurang baik, dilihat masih terdapat staff yang belum sepenuhnya memiliki kemampuan atau keahlian dari tugasnya yang dikerjakan dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat dikarenakan beberapa faktor diantaranya: pendidikan yang tidak sesuai, staff yang sering lalai dalam menjalankan tugasnya dan pelatihan yang masih minim yang sebelumnya mereka dapatkan.

Dengan demikian, teridentifikasi dan diketahui bahwa faktor-faktor yang turut menentukan Peran Pemerintah Negeri dalam Pelayanan Administrasi adalah faktor disiplin, ketepatan waktu, pemanfaatan sarana dan prasarana, dan kompetensi yang dimiliki oleh pemberi layanan administrasi di Negeri Hitumessing Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Widjaja, (1986), *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 (sebuah Tinjauan)*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher). Gava Media. 23-27
- Afrianto, C. (2022). *Kualitas Pemerintahan Desa Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Desa Simalinyang Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Alfian, Y. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL| Jurnal*
- Haboddin, M. (2015). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Universitas Brawijaya Press.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.
- Higau, C. B. H., & Belly, C. (2015). Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Fisip UNMUL*, 3(3).
- Khumaidi, Nelli Fitri. 2020. “*Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Tamangede Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal*”
- Nababan, F. A. (2022). Peranan Kepala Desa Dalam Memberdayakan Masyarakat Desa Di Desa Tanjung Gusta Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Tahun 2012-2020.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8(1), 32-38.
- UU Dan PERDA
- Perda Peraturan Daerah Maluku Tengah No 01 Tahun 2006 TENTANG NEGERI
- undang-undang nomor 6 Tahun 2014 tentang desa
- Undang- Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Umum
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah