

Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ukui Dua Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan

Farhan Afriansyah^{1*}

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Riau, Indonesia

Email: ^{1*}farhanafriansyah@student.uir.ac.id

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, dan menginterpretasikan Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Desa Ukui Dua dan faktor-faktornya determinannya di Kantor Desa Ukui Dua Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Ukui Dua Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan naturalistik (kualitatif). Informan yang dijadikan sumber data ditetapkan secara *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Analisis data yaitu analisis kualitatif secara interaktif dengan aktivitas analisis data yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Ukui Dua terhadap prosedur pelayanan sehingga lebih mudah dan sederhana, yaitu dengan menyusun SOP setiap kegiatan atau urusan yang berisi alurnya (mulai hingga selesai, syarat yang diperlukan, waktu penyelesaian) secara tertulis dan dengan mudah dapat dibaca oleh masyarakat yang dilayani. Terhadap kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan, dilakukan dengan memberikan secara jelas tugas dan fungsi pegawai sesuai jabatannya berdasarkan uraian tugasnya secara tertulis, setiap pejabat dan pegawai pelaksana diwajibkan menggunakan tanda pengenal serta menggunakan pakaian seragam sesuai waktu/hari yang ditetapkan. Terhadap pelayanan publik agar sesuai dengan target waktu, biaya dan kualitas yang ditetapkan, dilakukan dengan mengikuti dan mematuhi SOP yang ditetapkan dan mematuhi ketentuan mengenai ada-tidaknya kebijakan pengenaan biaya atas layanan yang diberikan, sedangkan pelayanan terhadap masyarakat, dilakukan dengan menunjukkan sikap bersahabat, menyediakan ruang tunggu, tempat duduk/kursi untuk masyarakat, bahkan toilet, (2) Faktor-faktor determinannya adalah kompetensi petugas pelayanan, motivasi kerja, etos dan budaya kerja.

Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan Publik, SOP

Abstract - This research aims to describe and interpret the Optimization of Public Services at the Ukui Dua Village Office and its determinant factors at the Ukui Dua Village Office, Ukui District, Pelalawan Regency. The aim of this research is to find out how to optimize public services at the Ukui Dua Village Office, Ukui District, Pelalawan Regency. This research uses a naturalistic (qualitative) approach. The informants used as data sources were determined using purposive sampling and snowball sampling. Data collection techniques using interviews, observations and documents. Data analysis, namely interactive qualitative analysis with data analysis activities, namely data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results of the research show that (1) Optimizing public services at the Ukui Dua Village Office regarding service procedures so that they are easier and simpler, namely by preparing SOPs for each activity or matter which contains the flow (start to finish, required conditions, completion time) in writing and can be easily read by the people served. Regarding the clarity and discipline of service officers, this is done by providing clearly the duties and functions of employees according to their position based on written job descriptions. For public services to be in accordance with the set time, cost and quality targets, this is done by following and adhering to the established SOPs and complying with the provisions regarding whether there is a policy of charging fees for the services provided, while services to the community are carried out by showing a friendly attitude, providing waiting room, seating/chairs for the public, even toilets, (2) The determining factors are the competency of service personnel, work motivation, work ethic and culture.

Keywords: Optimization, Public Services, Standard Operational Procedurex

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dilaksanakan khususnya oleh sektor publik saat ini sering menjadi sorotan oleh berbagai kalangan masyarakat sebagai penerima layanan tersebut. Masih sering terdengar pelayanan yang lamban dan berbelit-belit, kurang ramah, tidak transparan menjadi perbincangan setiap saat. Pihak yang paling bertanggungjawab dan menjadi sorotan atas kondisi pelayanan seperti ini adalah pemerintah pada semua tingkatan, mulai dari pemerintah pusat sampai

dengan pemerintah di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan sesuai dengan tugas dan kewenangannya, sebab mereka (pemerintah) lah yang menjadi pusat penyedia jasa/layanan publik. Pemerintahlah yang sesuai fungsinya akan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana Haryono dan Wahyu Eko Pujiyanto dalam Tumilantouw (2019:81) menjelaskan bahwa pemerintah mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu, *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah hingga ke tingkat desa termasuk oleh pemerintah di desa ukui dua, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan reputasi suatu lembaga yang mempunyai ikatan kuat dengan masyarakat. Menurut Kotler dalam Firmansyah & Rosy dalam Tumilantouw (2019:83), kualitas harus dimulai dari kebutuhan sosial dan diakhiri dengan apresiasi konsumen. Negara berperan aktif dalam kehidupan sosial masyarakat. Untuk itu, Negara telah membentuk system administrasi yang dirancang untuk melayani kepentingan rakyat, sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Tentu saja, dalam melaksanakan pelayanan, beberapa prinsip yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 harus dijadikan acuan. Berdasarkan undang-undang tentang desa nomor 6 tahun 2014 tentang desa disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh kepala desa yang melaksanakan tugasnya sebagaimana ditetapkan pada pasal 26 Peraturan Desa, diantaranya menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Magang merupakan bentuk perkuliahan yang melalui proses kegiatan secara langsung di dunia kerja. Proses pemagangan merupakan kegiatan praktik bagi mahasiswa yang bertujuan untuk mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut, yang berguna untuk pengembangan profesi.

Dalam peraturan menteri tenaga kerja dan transmigrasi no.Per.22/Men/IX/2009 tentang penyelenggaraan Pemagangan, Pemagangan diartikan sebagai bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan dilembaga dengan bekerja secara langsung dibawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau pekerja yang lebih berpengalaman dalam proses produksi barang dan jasa di perusahaan, dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu. Kegiatan magang kerja dilaksanakan di Kantor Desa Ukui Dua kecamatan Ukui, pemilihan Lokasi magang di Kantor Desa Ukui Dua kecamatan Ukui karena Kantor Desa Ukui Dua kecamatan Ukui tersebut sangat strategis untuk dijadikan sebagai objek pengembangan ilmu yang secara langsung didapatkan di instansi tersebut. Dengan adanya kegiatan magang di Kantor Desa Ukui Dua kecamatan Ukui, diharapkan penulis mendapatkan pengetahuan dan pengalaman secara langsung ditempat pemagangan. Laporan ini merupakan hasil dari wujud nyata dari pelaksanaan serta penerapan disiplin ilmu yang telah diperoleh dari mata kuliah yang diterapkan disiplin ilmu yang telah diperoleh dari mata kuliah yang diterapkan dalam Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. .

2. LITERATURE REVIEW

2.1 Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Manulang sebagaimana dikutip oleh (Ristiani, 2020) Mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikian Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.

Penerapan azaz-azas pemerintahan yang baik membutuhkan birokrasi yang modern, “birokrasi yang sehat dan kuat” yaitu birokrasi yang profesional, efisien dan efektif, demokratis, mandiri dengan tidak terkooptasi dengan politik praktis atau birokrasi yang netral, serta memiliki integritas dan kompetensi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya selaku abdi masyarakat dan abdi negara, dalam mengemban misi perjuangan bangsa mewujudkan cita-cita dan tujuan bernegara”. Dengan demikian diperlukan perubahan atau reformasi birokrasi dari model yang lama yang ditandai dengan masih di pengaruhi sikap budaya “feodalistis”, tertutup, sentralistik, serta ditandai pula dengan arogansi kekuasaan, tidak atau kurang senang dengan kritik, sulit dikontrol secara efektif. Reformasi birokrasi dalam mengoptimalkan pelayanan publik terarah kepada suatu substansi yang komprehensif tidak hanya bersifat parsial. Sebab reformasi birokrasi tidak hanya terkait dengan perubahan/pengembangan struktur organisasi, tetapi juga menyangkut budaya (kultur), sumber daya manusia, dan teknologi (Tumilantouw et al., 2019).

2.2 Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna 15 yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa. Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Mursyidah & Ap, 2020).

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik. Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan (Rachman Marjoni, 2021).

Adapun yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah setiap dan semua jenis kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan dari setiap dan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepmenpan 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Maritim Raja Ali Haji et al., 2023).

2.3 Optimalisasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat terkait kepada kebutuhan masyarakat sehingga terdapat penilaian dalam kualitas pelayanan dan akses terhadap pelayanan dasar sebagai kinerja pemerintahan desa. Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan administrasi baik untuk pengurusan surat menyurat maupun yang lainnya. Prosedur pelayanan yang dimaksud adalah ketentuan dalam peraturan yang mengatur tentang prosedur administrasi sehingga dapat melaksanakan pelayanan yang berkualitas. Era ini, pemberi pelayanan yaitu pemerintah desa dituntut tidak hanya memberikan pelayanan yang berstandar namun harus mengedepankan kualitas

dari pelayanan yang diberikan tersebut, terkait dalam memberikan arahan, memberikan pelatihan sebagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbicara tentang konteks pelayanan publik tak terlepas dari makna membantu masyarakat dalam mencapai tujuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik ini dilakukan oleh pihak pemerintah, berupa kegiatan yang mempunyai unsur-unsur perhatian, kesediaan serta kesiapan dalam memberikan kepuasan terhadap para pelanggan (masyarakat) (Hajar et al., 2021).

3. METODE PENELITIAN

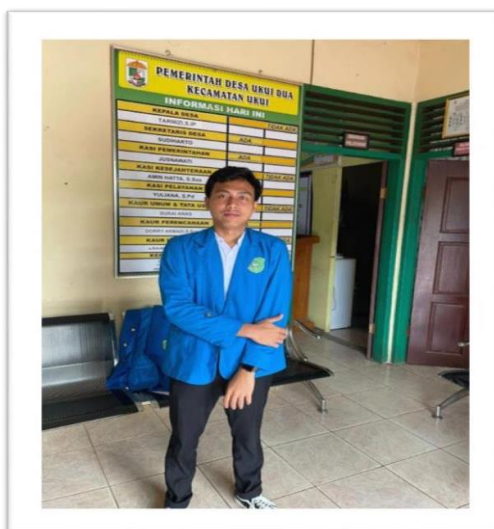
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat dan memahami setiap konteks fenomena secara keseluruhan. Analisa data dilakukan dengan analisis *policy* terhadap hasil wawancara, pengamatan atau observasi, pengumpulan data sekunder. Analisis ini digunakan untuk melakukan proses terhadap masalah-masalah sosial yang mendasar, sehingga temuannya dapat direkomendasikan kepada pembuat keputusan untuk bertindak secara praktis dalam menyelesaikan masalah (Hajar et al., 2022). Analisis ini digunakan untuk menggambarkan tentang implementasi kebijakan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa terhadap optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa yang dapat meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur pemerintahan desa di Desa Ukui Dua Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Kegiatan

a. Kegiatan Dan Data 1 : Pengenalan Struktur Dikantor Desa Ukui Dua

Kegiatan pertama mahasiswa magang di Pemerintahan Desa ukui dua yaitu Pengenalan Struktur dikantor desa ukui dua. Mahasiswa mendengarkan penjelasan dari salah satu perangkat desa untuk mengetahui struktur organisasi desa sehingga dapat mengerti siapa yang mengarahkan dan siapa yang bertanggung jawab atas hasil yang telah dibuat, serta untuk membantu mengetahui apa perannya dan bagaimana kaitannya dengan yang lain.

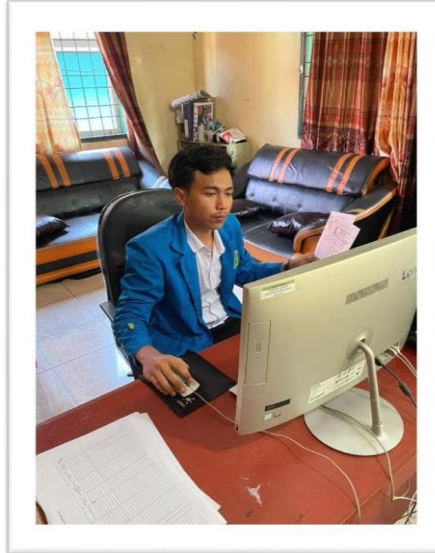


Gambar 1. Kegiatan Pengenalan Struktur Dikantor Desa Ukui Dua

b. Kegiatan dan data 2 : Membuat surat keterangan usaha

Kegiatan ke dua adalah Membuat Surat Keterangan Usaha. Membantu membuat surat

keterangan usaha, apabila ada masyarakat atau warga yang datang sudah bisa membuat surat keterangan usaha tersebut.



Gambar 2. Kegiatan Membuat Surat Keterangan Usaha

c. Kegiatan dan data 3 : Mengikuti Rapat Bersama Perangkat Desa Dan Karang Taruna Desa Ukui Dua Untuk Membantu Kegiatan pelaksanaan HUT RI.

Kegiatan ke tiga adalah Mengikuti Rapat Bersama perangkat desa dan karang taruna desa sibuak untuk Membantu Kegiatan pelaksanaan HUT RI. Membantu pelaksanaan kegiatan yang telah dibuat dan disusun agar acara tersebut berjalan dengan mulus dan sukses.



Gambar 3. Kegiatan Membantu Kegiatan pelaksanaan HUT RI

d. Kegiatan dan data 4 : : Membantu Kasi Pelayanan.

Kegiatan ke empat yaitu Membantu Kasi Pelayanan apabila ada masyarakat yang datang ke kantor desa ukui dua. Membantu kasi pelayanan dalam menjalankan tugasnya dengan membantu membuat surat menyurat, pengarsipan dan lain sebagainya.



Gambar 4. Membantu Kasi Pelayanan

e. Kegiatan dan data 5 : Mengikuti rapat mengenai pupuk sawit gratis dari pemerintah

Kegiatan rapat mengenai pupuk sawit gratis dari pemerintah. Rapat ini diikuti oleh perangkat desa dan masyarakat desa untuk dapat mengetahui apa saja yang akan dibahas dalam rapat tersebut.



Gambar 5. Kegiatan Rapat Mengenai Pupuk Sawit Gratis Dari Pemerintah.

f. Kegiatan dan data 6 : Membantu membagikan beras bulog kepada Masyarakat Desa Ukui Dua

Mendata masyarakat yang akan mendapatkan bantuan beras bulong di kantor desa ukui dua.



Gambar 6. Kegiatan Mendata Masyarakat

g. Kegiatan dan data 7 : Mengarsipkan data kematian penduduk desa 2023

Mengarsipkan data kematian penduduk desa 2023 Sesuai dengan jenis suratnya agar mudah dicara apa bila staf membutukannya.



Gambar 7. Kegiatan Mengarsipkan data kematian penduduk desa 2023

h. Kegiatan dan data 8 : Melaksanakan gotong royong

Melaksanakan gotong royong bersama para pegawai dan staf desa ukui dua untuk mempersiapkan acara untuk menyambut hari kemerdekaan RI Ke-78.



Gambar 8. Kegiatan Melaksanakan Gotong Royong

i. Kegiatan dan data 9 : Melakukan pendataan pekarangan sawit warga di Desa Ukui Dua

Mendata masyarakat yang perkarangan sawit warga di desa ukui dua siapa saja yang mempunya lahan di desa ukui dua, agar Masyarakat tidak salah paham dikemudian hari dan membudakan peting desa mudah mendatanya.



Gambar 9. Kegiatan Melakukan Pendataan Pekarangan Sawit Warga Di Desa Ukui Dua

j. Kegiatan dan data 10 : Mengikuti upacara Hut RI

Ikut serta dalam upacara peringatan kemerdekaan Republik Indonesia yang ke-78 dan meramaikan upacara di desa ukui dua.



Gambar 10. Kegiatan Mengikuti upacara Hut RI

k. Kegiatan dan data 11 : Membuat surat SKTM.

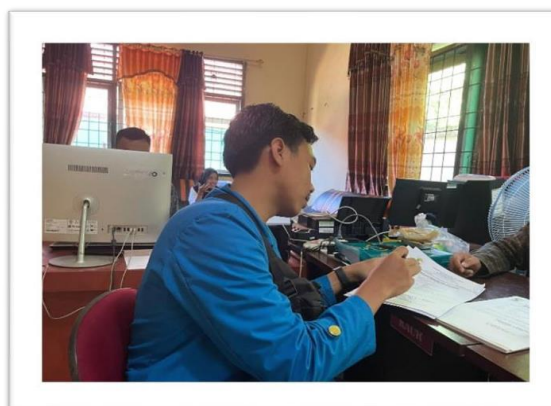
Membuat Surat keterangan tidak mampu (SKTM). Membantu membuat surat keterangan tidak mampu (SKTM) apabila ada masyarakat yang ingin membuat surat keterangan tidak mampu untuk keperluannya.



Gambar 11. Kegiatan Membuat surat SKTM

l. Kegiatan dan data 12 : Membuat surat SKCK

Membuat Surat SKCK. membuat dan menyelesaikan surat keterangan permohonan SKCK yang digunakan untuk bukti bahwa orang yang bersangkutan berkelakuan baik. Dan menyelesaikan dengan baik



Gambar 12. Kegiatan Membuat Surat SKCK

m. Kegiatan dan data 13 : Membuat surat domisili

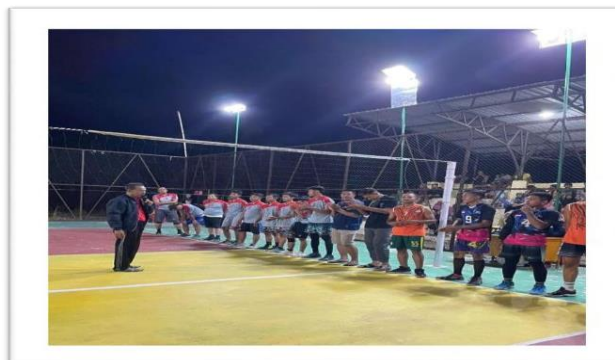
Membuat Surat domisili. Membantu membuat surat domisili apabila ada masyarakat atau warga yang datang sudah bisa membuat surat domisili.



Gambar 13. Kegiatan Membuat Surat Domisili

n. Kegiatan dan data 14 : Menjadi panitia voli putra lomba 17 agustus di Desa Ukui Dua

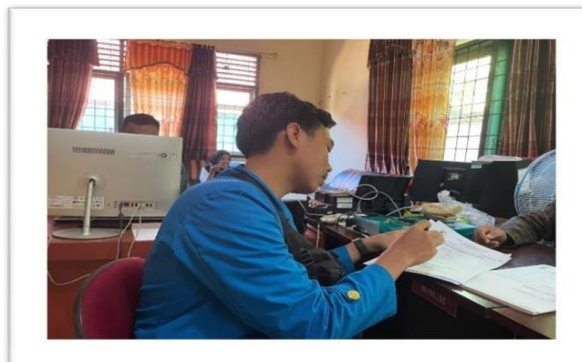
Menyambut HUT Ke-17 masyarakat ukui dua mengadakan perlombaan 17 agustus yang di adakan oleh desa ukui dua



Gambar 14. Kegiatan Menjadi Panitia Voli Putra Lomba 17 Agustus Di Desa Ukui Dua

o. Kegiatan dan data 15 : Membantu Kasi Pelayanan.

Kegiatan ke empat yaitu Membantu Kasi Pelayanan apabila ada masyarakat yang datang ke kantor desa ukui dua. Membantu kasi pelayanan dalam menjalankan tugasnya dengan membantu membuat surat menyurat, pengarsipan dan lain sebagainya.



Gambar 15. Kegiatan Membantu Kasi Pelayanan

p. Kegiatan dan data 16 : Melakukan perpindahan magang dengan kepala desa dan seluruh Staf Kantor Desa Ukui Dua

Melakukan Kegiatan Perpindahan Magang dengan Kepala desa serta Perangkat desa ukui dua. Melaksanakan Kegiatan perpindahan magang dengan Kepala dan Perangkat desa, Serta mengevaluasi penilaian terhadap kegiatan magang selama 2 bulan tersebut, dan diakhiri dengan pemberian cendramata kepada sekretaris desa dan ucapan terimakasih kepada Kantor Kepala Desa ukui dua.

5. KESIMPULAN

Magang merupakan bentuk perkuliahan yang melalui proses kegiatan secara langsung di dunia kerja. Proses pemagangan merupakan kegiatan praktik bagi mahasiswa yang bertujuan untuk mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut, yang berguna untuk pengembangan profesi. Dalam peraturan menteri tenaga kerja dan transmigrasi no.Per.22/Men/IX/2009.

Dalam proses pemagangan yang dilaksanakan di Kantor Desa Ukui Dua Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan terdapat beberapa hal yang diperoleh yaitu :

Kesimpulan yang dapat penulis berikan disini yakni diharapkan dengan adanya program magang ini dapat memberikan luaran dan manfaat baik bagi mahasiswa maupun bagi desa setempat. Kedisiplinan perangkat desa Ukui Dua perlu untuk ditingkatkan, seperti halnya mengenai Kurangnya kompetensi petugas pelayanan, Kurangnya motivasi kerja, Etos kerja dan budaya kerja yang belum meningkat dan Kurang inovatif dan kreatif dalam melaksanakan tugas pelayannya. Berdasarkan dari fenomena yang ditemukan dari lokasi magang tersebut yaitu kurangnya kedisiplinan perangkat desa terutama dalam hal waktu sehingga pelayanan kepada masyarakat kurang memuaskan.

Diharapkan kantor Desa Ukui Dua dapat mengoptimalkan kualitas proses pelayanan. Diharapkan untuk pemerintah desa setempat untuk terus meningkatkan kinerja- kinerja dari para perangkat desa melalui pelatihan dan pengembangan karyawan dimana hal tersebut dapat meningkatkan kinerja secara maksimal dan optimal serta berkelanjutan bagi desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2022). *Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar*. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah>
- Hajar, S., Ali, K., Saputra, A., Hajar¹, S., Ali², K., & Saputra³, A. (2021). *Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar*. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/muqoddimah>
- Maritim Raja Ali Haji, U., Risna Sari, A., & Mustanir, A. (2023). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. <https://www.researchgate.net/publication/371733164>
- Mursyidah, O. L., & Ap, M. (2020). *BUKU AJAR MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*.
- Rachman Marjoni. (2021). *EBOOK MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK-1*.
- Ristiani, I. Y. (2020). *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*.
- Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2019). *OPTIMIZATION OF PUBLIC SERVICES IN SULUUN TARERAN SUBDISTRICT OFFICE, SOUTH MINAHASA REGENCY* (Vol. 4, Issue 1). <https://journal.steamkop.ac.id/index.php/mirai>