

Penguatan Administrasi dan Tata Kelola Desa Berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan

Andries Lionardo ¹, Rudy Kurniawan ^{2*}, Ryan Adam ³

¹ Department of Public Administration, Universitas Sriwijaya, Ogan Ilir Regency, South Sumatra Province, Indonesia

^{2*} Department of Sociology, Universitas Sriwijaya, Ogan Ilir Regency, South Sumatra Province, Indonesia

³ Department of Communication, Universitas Sriwijaya, Ogan Ilir Regency, South Sumatra Province, Indonesia

Email: andrieslionardo@fisip.unsri.ac.id ¹, rudykurniawan@fisip.unsri.ac.id ^{2*}, ryanadam@fisip.unsri.ac.id ³

Article history:

Received November 27, 2024.

Revised January 19, 2025.

Accepted January 31, 2025.

Abstract

The practice of public administration in the life of the nation, state and society faces various obstacles that cause the implementation of service and welfare functions to be stalled. Strengthening Village Administration and Governance, especially in Tanjung Baru Village, North Indralaya District, Ogan Ilir Regency, South Sumatra Province, requires the quality of public services, which can be interpreted by comparing the views between the services received and the expectations of the services expected by the village community. In this connection, the poor bureaucratic service is no stranger to seeing and listening, and many formulations have been submitted for the implementation of government in the village. The New Public Service-Based Village Administration and Governance Strengthening Service is aimed at mapping the main problems faced in relation to public services. The method of implementing the activity is through joint lectures, student field practice and research conducted by observation techniques, literature studies and interviews with village officials and the community. Success in terms of public services cannot be separated from the level of understanding of vision between village officers related to their field of duty. Because improving the quality of human resources (HR) always gets priority as part of increasing employee development commitments. In conclusion, by including employees in village priority scale programs and training on the basics of village administration, leadership and the implementation of adaptive organizations are expected to increase village officials' mastery of good public service concepts.

Keywords:

Governance; Bureaucratic Reform; New Public Service.

Abstrak

Praktek administrasi publik dalam kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan pelaksanaan fungsi pelayanan dan kesejahteraan menjadi tersendat. Penguatan Administrasi dan Tata Kelola Desa, khususnya di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan memerlukan kualitas pelayanan publik bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan masyarakat desa. Dalam hubungan ini sebenarnya buruknya pelayanan birokrasi tidak asing lagi dilihat dan didengarkan, dan sudah banyak rumusan yang sudah disampaikan untuk penyelenggaraan pemerintahan di Desa. Pengabdian Penguatan Administrasi dan Tata Kelola Desa Berbasis New Public Service ditujukan untuk memecahkan masalah-masalah utama yang dihadapi dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Metode pelaksanaan kegiatan adalah melalui kuliah bersama, praktek lapangan mahasiswa dan

riset yang dilakukan teknik observasi, studi literatur dan wawancara kepada perangkat desa dan masyarakat. Keberhasilan dalam hal pelayanan publik tidak dapat terlepas dari tingkat kesepahaman visi antar petugas Desa yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) selalu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai. Kesimpulannya, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program skala prioritas desa dan pelatihan mengenai dasar-dasar administrasi Desa, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan aparat desa akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

Kata Kunci:

Tata Kelola; Reformasi Birokrasi; *New Public Service*.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah sesuatu yang disediakan baik oleh organisasi pemerintah atau swasta, karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhan yang dilakukan untuk seluruh masyarakat guna kesejahteraan sosial”. Etika pelayanan publik sebagai suatu praktek administrasi publik dan/atau pemberian pelayanan publik yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku atau kode etik yang mengatur berbagai hal “baik” yang harus dilakukan atau sebaliknya yang “tidak baik” agar dihindari (Keban, Yermias T. 2001). Sejalan dengan definisi tersebut, birokrasi Pemerintahan Desa harus mampu mewujudkan tujuan nasional yaitu tercapainya masyarakat yang maju, mandiri dan sejahtera. Keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan desa termasuk pencatatan data dan informasi tentang pemerintahan desa di Buku Register Desa. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016, Bab II Pasal (2) menetapkan prosedur dan tata aturan penataan administrasi yang ada di desa, yang meliputi Administrasi Umum, Administrasi Kependudukan, Administrasi Keuangan, Administrasi Pembangunan, Administrasi Pemerintahan Desa, dan Administrasi Pemerintahan Desa (Askal Basir et al., 2020).

Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Oleh karena itu, konsep *new public service* dalam pemerintahan akan semakin mendekatkan pelayanan publik kepada warga negara (*citizenship*). Kualitas penataan administrasi pemerintahan desa mencerminkan seberapa efektif dan efisien pemerintahan desa berfungsi. Gagasan pelayanan publik telah banyak dibahas dan dianalisis oleh para pakar media di berbagai negara (Donders, 2021). Karena itu, semakin optimal penataan administrasi desa, semakin baik tata kelola atau kualitas pemerintahan yang baik juga (Jayadi et al., 2022). Adanya fungsi kesejahteraan dan fungsi pelayanan yang diemban oleh birokrasi, jelas tidak dapat dipisahkan dari filsafat kerakyatan sebagai inti ajaran kontrak sosial yang dikembangkan untuk merealisasikan fungsi kesejahteraan dan fungsi pelayanan sebagaimana tersebut, maka birokrasi pemerintahan harus menjalankan kebijakan-kebijakan publik, dan untuk itu pemerintah harus dilengkapi dengan berbagai instrumen maupun sarana yang diharapkan mampu memacu kinerjanya secara optimal. Setelah kebijakan dibuat, implementasi kebijakan adalah tahap yang lebih penting daripada pembuatan. Ini karena kebijakan yang tidak dilaksanakan hanyalah angan-angan atau rencana (Salsabila et al., 2024). Sistem sosial dan budaya organisasi sering kali berkembang lebih cepat daripada teknis (Gangneux et al., 2022). Meskipun demikian, dalam praktek kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat dapat diamati bahwa pemerintah menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan pelaksanaan fungsi pelayanan dan kesejahteraan menjadi tersendat.

Penguatan Administrasi dan Tata Kelola Desa, khususnya di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan memerlukan kualitas pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan masyarakat desa. Karena administrasi memainkan peran penting dalam menjalankan pemerintahan desa, mereka bertanggung jawab untuk menjalankan tata kelola pemerintahan dengan baik. Sangat penting bagi desa untuk mengelola administrasi di tingkat desa (Asmanang, L. O. 2020). Dalam hubungan ini sebenarnya buruknya pelayanan birokrasi tidak asing lagi dilihat dan didengarkan, dan sudah banyak rumusan yang sudah disampaikan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Sudah umum diketahui bahwa dalam hal pelayanan masyarakat selama rentang waktu puluhan tahun, mentalitas penyelenggaraan pemerintahan yang terbentuk secara kolektif adalah mentalitas untuk dilayani. Terkait dengan kondisi sektor aparatur negara dewasa ini, disadari betul, bahwa biaya tinggi yang menjadi momok investasi asing maupun modal domestik masih dirasakan, terutama dikarenakan masih berbelitnya prosedur perizinan, birokrasi yang panjang, serta masih adanya kolusi dan korupsi oleh oknum aparatur negara. Untuk menciptakan sektor publik yang efektif, transparan, dan berfokus pada kepentingan masyarakat, meningkatkan kesetaraan sosial, dan memberikan pelayanan publik yang baik dan manajemen yang baik, sambil mempertahankan integritas dan proses

demokratis (Lim et al., 2021). Beberapa kelompok masyarakat menyatakan bahwa informasi yang diberikan tidak selalu akurat, dan bahwa praktik korupsi terkadang menghambat akses ke layanan publik (Satibi, 2023).

2. METODE

Pengabdian Penguatan Administrasi dan Tata Kelola Desa Berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan ditujukan untuk memetakan masalah-masalah utama yang dihadapi dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Desa. Prinsip seperti partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan transparansi harus menentukan manajemen pelayanan publik yang baik (Satispi & Si, 2018). Metode pelaksanaan kegiatan adalah melalui kuliah bersama, praktek lapangan mahasiswa dan riset yang dilakukan teknik observasi, studi literatur dan wawancara kepada perangkat desa dan masyarakat. Khalayak Sasaran adalah khalayak yang menjadi sasaran kegiatan komunikasi organisasi, baik karena organisasi memiliki kepentingan terhadap khalayak tersebut, maupun karena khalayak tersebut adalah objek utama yang tindak tanduknya dapat menguntungkan maupun merugikan tim. Khalayak atau publik adalah sejumlah orang yang memiliki minat sama terhadap suatu kegemaran atau hobi tertentu tanpa harus mempunyai pendapat yang sama, dan menghendaki pemecahan masalah tanpa adanya pengalaman untuk itu. Adapun khalayak sasaran pengabdian masyarakat yang berjudul “Penguatan Administrasi dan Tata Kelola Desa Berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan” ini adalah seluruh perangkat desa dan stakeholder desa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

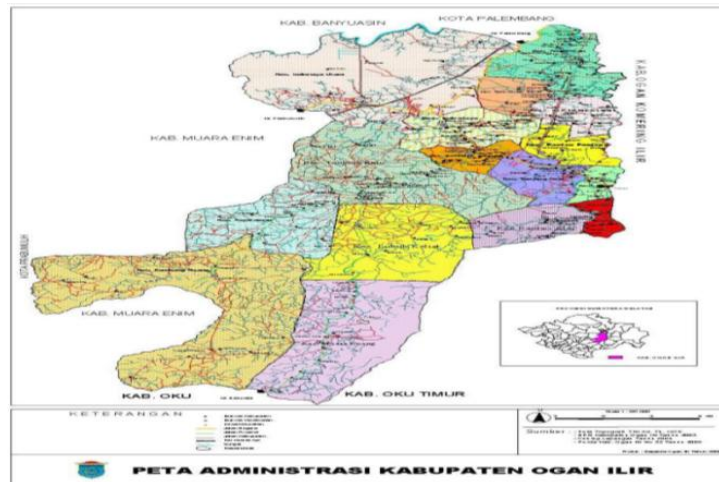
3.1. Fokus Kajian Pengabdian Desa Tanjung Baru

Fokus Kajian Penguatan Administrasi dan Tata Kelola Desa Berbasis *New Public Service* berada di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan. Kabupaten Ogan Ilir memiliki luas wilayah 2.666,07 km², secara fisik geografis terletak diantara 3o02' sampai 3o48'LS dan diantara 104o20' BT sampai 104o48'BT. Kabupaten Ogan Ilir memiliki batas wilayah administrasi sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara: berbatasan dengan Kabupaten Banyuasin, Kota Palembang dan Kabupaten Muara Enim.
- b. Sebelah Selatan: berbatasan dengan Kabupaten OKU.
- c. Sebelah Timur: berbatasan dengan Kabupaten OKI dan OKU Timur.
- d. Sebelah Barat: berbatasan dengan Kabupaten Muara Enim dan Kota Prabumulih

Kabupaten Ogan Ilir merupakan kabupaten yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2003 dan mulai berjalan efektif sejak tanggal 14 Januari 2004 dan merupakan bagian dari Provinsi Sumatera Selatan. Ibukota Kabupaten Ogan Ilir terletak di Kecamatan Indralaya. Letak Kabupaten Ogan Ilir sangat strategis karena berada pada jalur lintas timur sumatera yang menghubungkan Provinsi lampung dan Provinsi Sumatera Selatan. Bahkan jarak tempuh antara Ibukota Kabupaten Indralaya dengan ibukota Provinsi Sumatera Selatan Palembang sangat dekat yaitu lebih kurang 1 jam perjalanan melalui darat.

Kabupaten Ogan Ilir terdiri atas 16 Kecamatan, 227 desa, 14 kelurahan, satu Sekretariat Daerah, 3 Asisten Sekretaris, 11 bagian, 15 dinas, 7 badan, 2 kantor dan 1 Unit Polisi Pamong Praja. Jumlah penduduk Kabupaten Ogan Ilir pada Januari 2020 sebanyak 708.413 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 1.76 %. Jumlah penduduk Kabupaten Ogan Ilir adalah 708.413 jiwa yang terdiri dari 468.197 laki-laki dan 340.216 perempuan. Wilayah kecamatan di Kabupaten Ogan Ilir yang terluas berada di Kecamatan Rambang Kuang dengan luas wilayah 528,82 Km² sedangkan wilayah di kecamatan yang terkecil di Kabupaten Ogan Ilir berada di Kecamatan Lubuk keliat dengan luas 12,17 Km².



Gambar 1. Peta Daerah Kabupaten Ogan Ilir (Sumber: BPS Kabupaten Ogan Ilir tahun 2024)

Wilayah bagian utara Kabupaten Ogan Ilir merupakan hamparan dataran rendah berawa yang sangat luas mulai dari Kecamatan Pemulutan, Pemulutan Barat, Pemulutan Selatan, sampai Indralaya Selatan. Sedangkan Kecamatan Tanjung Batu, Payaraman, Lubuk Keliat, Rambang Kuang dan Muara Kuang dengan dataran yang bertopografi datar sampai bergelombang dengan ketinggian sampai 14 meter dari permukaan air laut. Wilayah daratan Kabupaten Ogan Ilir mencapai 65 % serta wilayah berair dan rawa-rawa sekitar 35 % Derajat keasaman tanah berkisar antara pH 4,0 sampai pH 6,5. Jenis tanah didominasi oleh jenis tanah alluvial dan jenis tanah podsolik. Jenis tanah alluvial terdapat di Daerah Aliran Sungai (DAS) Ogan yang tersebar di seluruh wilayah kecamatan dengan warna tanah kelabu atau kecoklatan, keadaan tanahnya liat, berpasir dan lembab apabila musim kering akan menjadi keras. Tanah alluvial memiliki susunan humus yang kaya bahan organik yang berasal dari endapan limpasan air sungai. Tanah alluvial tersebar di Kecamatan Pemulutan, Pemulutan Selatan, Pemulutan Barat, Indralaya, Indralaya Utara, Indralaya Selatan, Tanjung raja, Sungai Pinang, Rantau Panjang, Rantau Alai, Kandis, Muara Kuang, Lubuk Keliat dan sebagaian di Tanjung Batu. Tanah podsolik terdapat di daerah yang tidak terjadi penggenangan pada musim hujan, tingkat kesuburan lebih rendah dibanding dengan jenis tanah alluvial.

Iklim di Kabupaten Ogan Ilir termasuk iklim tropis basah (*type B*). dengan variasi rata-rata curah hujan 1.069 mm/tahun. Musim kemarau berkisar antara bulan Mei sampai Oktober. Sedangkan bulan November sampai dengan April Adalah bulan yang tertinggi curah hujannya. Pada tahun 2021 iklim tidak mengalami pergeseran sehingga musim hujan dimulai Bulan September dan berakhir Bulan Maret 2022. Musim kemarau terjadi pada bulan-bulan April sampai Agustus 2021 dengan curah hujan masih sering terjadi. Curah hujan rata-rata tahun 2021 kurang dari 1.000 mm dan rata-rata hari hujan 66 hari per tahun. Suhu udara bervariasi dengan rata-rata 23°C sampai 32°C dengan kelembapan udara relatif harian berkisar antara 69 % sampai 98 %. Jumlah penduduk Kabupaten Ogan Ilir pada tahun 2020 sebanyak 416.803 jiwa naik sebesar 3,85 persen dari tahun 2018 sebanyak 400.717 jiwa. Jumlah penduduk laki-laki sebanyak 208.663 jiwa atau 50,06 persen dan perempuan sebanyak 208.140 jiwa atau 49,93 persen. Kecamatan Tanjung Raja merupakan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu 45.653 jiwa dan Kecamatan Kandis merupakan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk paling sedikit yaitu sebesar 11.993 jiwa. Struktur umur penduduk menggambarkan struktur penduduk usia 0-14 tahun, usia sekolah 6-19 tahun, usia produktif 20-64 tahun dan usia lanjut di atas 65 tahun. Pada tahun 2020 jumlah kelompok usia terbanyak 25-54 tahun, yaitu sebanyak 177.634 jiwa dengan rasio jenis kelamin 88.702 jiwa laki-laki dan 88.932 jiwa perempuan. Sedangkan jumlah terkecil pada kelompok usia 65 tahun ke atas yaitu berjumlah 19.194 jiwa terdiri atas 8.396 jiwa laki-laki dan 10.978 jiwa perempuan. Sebagai salah satu desa yang merupakan bagian dari daerah administratif di Kabupaten Ogan Ilir. Desa Tanjung Baru memiliki susunan organisasi dan tata kerja administrasi sebagai penunjang kerja dalam rangka pelaksanaan pemerintahan di desa. Kondisi geografis Desa Tanjung Baru adalah daerah dataran sedang, dengan batas-batas wilayah secara administratif sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatasan dengan Desa Permata Baru.
- Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Burai.
- Sebelah timur berbatasan dengan Desa Tanjung pering.
- Sebelah barat berbatasan dengan Desa Payakabung.

Desa Tanjung Baru merupakan sebuah desa di Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir, berdir sejak tahun 1911 dan sekarang menginjak umur kurang lebih 103 tahun. Jarak antara Desa Tanjung Baru dengan Kecamatan Indralaya Utara berkisar antara ± 4 Km. Luas daerah Desa Tanjung Baru sebesar 2024 ha/m², mayoritas mata pencaharian penduduk Desa Tanjung Baru adalah petani / berkebun cabe, berkebun jeruk dan sayur-sayuran. Khususnya berkebun cabe adalah tanaman musiman di desa ini sekitar bulan Desember sampai

dengan bulan Maret. Desa Tanjung Baru mulai mengadakan panen raya cabe. Hasil cabe yang didapat dari Desa Tanjung Baru ini berkisar antara 5 sampai 10 Ton per hari. Target pemasaran sampai ke Provinsi Jambi, Bengkulu dan sampai ke pulau Jawa. Di samping pertanian dan perkebunan desa Tanjung Baru juga beternak sapi, dari ternak sapi ini merupakan penghasilan sampingan bagi desa ini. Pada zaman dahulu 90% penduduk desa memelihara sapi namun sekarang karena kondisi padang rumput yang semakin sempit oleh pembangunan yang berkembang pesat khususnya di Kabupaten Ogan Ilir sehingga membawa dampak bagi peternakan sapi yang di pelihara.

3.2. Kualitas Pelayanan Desa

Kegiatan pengabdian masyarakat yang bertemakan penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan sudah berjalan dengan baik, namun perlu pematapan paradigma pelayanan yang yang birokrasinya melayani secara prima kepada masyarakat secara demokratis, Upaya pergeseran paradigma yang dimaksud diatas, secara ideal mesti dimulai dari kemauan (*goodwill*) Pemerintah Desa, melalui penyempurnaan kebijakan-kebijakan di bidang pelayanan Desa. Oleh karena itu orientasi pelayanan harus berubah dari sekedar memenuhi kebutuhan pengguna jasa kearah pelayanan yang memuaskan pengguna jasa disertai dengan perilaku pelayanan secara tertulis. Untuk dapat mencapai taraf pelayanan seperti ini, pelayan atau Aparat Desa tidak hanya dituntut harus menguasai teknik pelayanan (IQ) tetapi juga harus memiliki kesadaran emosional (EQ), agar tercapai pelayanan yang memuaskan dan sepenuh hati sesuai dengan standard pelayanan yang berkualitas.

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas. Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya mendengarkan masyarakat dan melibatkannya dalam proses pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas dan relevansi layanan (Katharina, 2021). Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Ogan Ilir untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jenis pelayanan. Waktu penyelesaian setiap urusan berbeda-beda sesuai instansi yang bertanggungjawab menyelesaikannya. Berikut ini daftar penyelesaian suatu urusan.

Tabel 3 : Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Instansi
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	2 hari	Sekdes & Staf
2.	Akta-akta Catatan Sipil	2 hari	Sekdes & Staf
3.	Ijin Pemasangan Reklame, Spanduk dan Baliho	6 hari	Kades
4.	Ijin Penggilingan Tanaman, Huller dan hasil panen	10 hari	Kades

Sumber: Perangkat Desa Tanjung Baru, 2024.

3.3. Pembahasan

Dalam penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Untuk menghindari kesan yang negatif ini, maka mau tidak mau Unit Pelaaan Terpadu Desa harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula. Dalam hal restrukturisasi dan reorganisasi penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas. Pendelegasian wewenang terhadap upaya penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan bawahan akan memperkuat pemunculan inovasi yang berkembang dari pegawai yang melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan pelayanan semua aspirasi masyarakat desa. Christensen mendefinisikan inovasi disruptif sebagai inovasi yang pada awalnya tampak tidak menarik atau tidak relevan bagi pasar utama karena melayani segmen atau kebutuhan yang belum terpenuhi. Namun, inovasi ini akhirnya menjadi kekuatan yang mengubah model atau sistem tradisional (Ilmu. 2024). Dengan demikian, dampaknya adalah munculnya semangat kerja pegawai yang lebih tinggi, lebih banyak komitmen dan lebih produktif dalam pelayanan publik.

Dalam melayani kebutuhan masyarakat, maka penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan menjadi sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan Aparat Desa merupakan ujung tombak dalam bidang pelayanan. Indikator dalam penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New*

Public Service di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan adalah kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal. Disini yang dimaksud adalah dalam hal penyelesaian urusan pelayanan publik. Kemampuan melakukan kerja sama yang baik antar instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam birokrasi yang meliputi serangkaian tindakan yang dilakukan aparat pelayanan yang merepresentasikan adanya pelayanan yang berdasarkan pada kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan tidak terlalu berdasarkan pada juklak dan juknis secara kaku. Masalah kemampuan melakukan kerja sama dalam rangka penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan, terlihat masih menjadi kendala dan kerja sama antara atasan dan bawahan sudah tercipta dengan baik.

Dalam hal kemampuan kerja sama ini, staf dan pinpinan desa saling memahami proses hubungan antara atasan dan bawahan dalam hal kemampuan kerja sama. Dalam rangka penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan, perangkat Desa selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan pelayanan kepada masyarakat apakah perlu untuk diperbaiki atau tidak. Aparat Desa dalam rangka penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan juga dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami terhadap keinginan masyarakat. Setiap ada perubahan dalam tuntutan masyarakat yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat Desa harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Seperti halnya dalam penyusunan visi, misi dan sistem pemberian pelayanan dilakukan dengan melibatkan atasan dan bawahan di Desa sehingga membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab sama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat guna penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan. Di desa Tanjung Baru sering diadakan pertemuan rutin antar aparat desa dan BPD, Karang Taruna Desa untuk saling memberikan masukan tentang kesulitan-kesulitan yang dialami Desa dan keputusan yang dibuat untuk program Desa. Dengan mengutamakan kepentingan publik melalui kebijakan dan program langsung dan tidak langsung (Madhanita et al., 2023). Dari sini bisa dipantau apakah perubahan dalam mencapai tujuan, visi dan misi Desa.

Selanjutnya, penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dalam hal kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan sebenarnya telah diatur pelaksanaannya sesuai dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Kantor Desa buka dimulai pukul 08.00 dan pelayanan berakhir sampai pukul 15.00. Hasil observasi ditemukan bahwa pelayanan terus dilaksanakan sampai larut malam. Keberhasilan dalam hal pelayanan publik di Desa Tanjung Baru Kabupaten Ogan Ilir tidak dapat terlepas dari tingkat kesepahaman visi antar petugas Desa yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) selalu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai. Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program skala prioritas desa dan pelatihan mengenai dasar-dasar administrasi Desa, Penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dapat dikatakan sudah ada keinginan yang kuat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam rangka penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan, maka sistem pelayanan dimaknai adalah suatu rangkaian yang saling kait-mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Desa sebagai warga negara yang harus dilayani. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Desa Ogan Ilir harus memperhatikan setiap tuntutan dari kepentingan masyarakat sebagai bentuk perwujudan pelayanan publik yang diselenggarakan di Desa Tanjung Baru. Sesuai tujuan organisasi di penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan memiliki pola keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat *significant* untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan. Kenyataan yang ada di Desa Tanjung Baru Kabupaten Ogan Ilir menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat telah diperhatikan. Dalam rangka penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan dengan visi Kades Tanjung Baru juga memberikan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan adalah upaya dalam rangka menjalin hubungan dengan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik. Apabila ada keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik, masyarakat dapat mengadukan keluhan secara langsung dengan petugas, khususnya keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik juga digunakan sebagai sarana informasi untuk memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan kajian penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan adalah adanya upaya pembaharuan sistem layanan publik desa yakni dengan memberikan informasi kepada masyarakat secara luas dan digitalisasi layanan. Berkaitan dengan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru berusaha untuk menjamin dan memberikan perlindungan terhadap masyarakat apabila ada keluhan lebih lanjut.

Kemampuan aparat dalam juga menjadi kunci yang ditunjukkan dengan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi. Dimana dalam konsep yang ada semakin tinggi pendidikan aparat maka kemampuannya semakin baik, terdapat pengaruh yang *significant* terhadap kemampuan aparat dalam hal kualitas pelayanan. Selain itu, penguatan administrasi dan tata kelola Desa berbasis *New Public Service* di Desa Tanjung Baru Kecamatan Indralaya Utara Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan, juga tergantung dengan semakin baik sistem pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bagian ucapan terima kasih digunakan untuk mengakui dan menghargai kontribusi individu atau organisasi yang telah membantu dalam penelitian, namun tidak memenuhi kriteria untuk menjadi penulis. Ini termasuk dukungan finansial, bantuan teknis, atau masukan yang bermanfaat.

REFERENCES

- Askal Basir, M., Gunawan, I., Ode Nazila, W., Hadmar, A. M., Program, D., Pemerintahan, S. I., Sosial, I., & Politik, I. (2020). Tata Kelola Administrasi Desa dalam Pemanfaatan Sistem Aplikasi Komputer. *Journal.Um-Surabaya.Ac.Id* MA Basir, I Gunawan, WO Nazila, AM Hadmar *Humanism: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2020•*journal.Um-Surabaya.Ac.Id*, 1(2). <https://journal.um-surabaya.ac.id/HMN/article/view/5553>
- Asmanang, L., Herman, H., Tawakal, F., Indra, I., Puadji, F., Setianingsi, E., Sa'ban, L., & Hastuti, H. (2020). PEMBINAAN ADMINISTRASI DESA DI DESA WAJAJAYA. *INTEGRITAS : Jurnal Pengabdian*, 4(1), 87 - 94. doi:10.36841/integritas.v4i1.518
- Donders, K. (2021). Public service media in europe: Law, theory and practice. *Public Service Media in Europe: Law, Theory and Practice*, 1–313. <https://doi.org/10.4324/9781351105569/PUBLIC-SERVICE-MEDIA-EUROPE-KAREN-DONDERS>
- Gangneux, J., Policy, S. J.-D. &, & 2022, undefined. (n.d.). Crisis as driver of digital transformation? Scottish local governments' response to COVID-19. *Cambridge.Org* J Gangneux, S Joss *Data & Policy*, 2022•*cambridge.Org*. <https://doi.org/10.1017/dap.2022.18>
- Ilmu, M. M.-A. J. I. S. dan, & 2024, undefined. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Era Digital di Indonesia. *E-Journal.Fisipol-Undar.Ac.Id* MA Murtadho *AGRAPANA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2024•*e-Journal.Fisipol-Undar.Ac.Id*, 1(1). <https://e-journal.fisipol-undar.ac.id/index.php/agrapana/article/view/51>
- Jayadi, A., Persada Sembiring, J., Adrian, Q. J., Putri, N. U., & Sudana, W. (2022). Pelatihan Aplikasi Administrasi Perangkat Desa Sidosari, Lampung Selatan. *Ejurnal.Teknokrat.Ac.Id* A Jayadi *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service*, 2022•*ejurnal.Teknokrat.Ac.Id*, 3(1), 85–93. <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/JSSTCS/article/view/1770>
- Katharina, R. (2021). Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia.
- Keban, Yermias T. 2001. Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia
- Lim, S., Malek, J., Internet, T. Y.-F., & 2021, undefined. (n.d.). Post-materialist values of smart city societies: International comparison of public values for good enough governance. *Mdpi.Com* SB Lim, JA Malek, T Yigitcanlar *Future Internet*, 2021•*mdpi.Com*. Retrieved January 17, 2025, from <https://www.mdpi.com/1999-5903/13/8/201>

- Madhania, I., ... H. P.-N. H., & 2023, undefined. (2023). Analisis Pada Upaya Pengentasan Masyarakat Miskin Melalui Program Bantuan Langsung Tunai Dana Desa Di Desa Pesucen Kabupaten Banyuwangi. Nusantarahasanajournal.ComI Madhania, H Priyanto, NP HentikaNusantara Hasana Journal, 2023•nusantarahasanaajournal.Com, 3(3), Page. <https://www.nusantarahasanaajournal.com/index.php/nhj/article/view/975>
- Salsabila, A., Priyanto, H., & Vitasari, L. (2024). Kolaborasi implementasi program bpnt dalam penanganan kemiskinan di desa karetan kecamatan purwoharjo kabupaten banyuwangi. <http://jurnal.untag-banyuwangi.ac.id/index.php/katarsis/article/view/280>
- Satibi, I. (2023). Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik. <http://repository.unpas.ac.id/64366/>
- Satispi, E., & Si, S. (2018). teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf