**BAB I**

**BIDANG PEMERINTAHAN DESA DAN PELAYANAN MASYARAKAT**

**1. PENDAHULUAN**

Undang-undang tentang administrasi kependudukan di Indonesia yaitu UU No. 23/2006 menyediakan landasan hukum untuk pencatatan sipil, registrasi penduduk, dan penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan prinsip-prinsip kepastian, kejelasan, keakuratan, keamanan, dan keseragaman. Administrasi kependudukan adalah sebuah sistem yang mengatur informasi mengenai penduduk di suatu daerah. Ini mencakup pencatatan informasi pribadi, seperti nama, tanggal lahir, dan alamat, dan administrasi kependudukan sangat penting untuk identifikasi, perencanaan pembangunan, dan penyediaan layanan publik. Proses ini seringkali mencakup pendaftaran kelahiran, kematian, dan perubahan status perkawinan, sehingga memastikan data yang tepat untuk kepentingan pemerintah serta masyarakat. Pemanfaatan teknologi terkini dapat memudahkan dalam manajemen data penduduk, meningkatkan efektivitas, dan mendukung kebijakan publik yang berkelanjutan.

Administrasi yang mengatur kependudukan dan perlindungan sosial saling berhubungan dalam menciptakan dasar kesejahteraan masyarakat. Administrasi kependudukan mengumpulkan data pribadi penduduk, yang menjadi landasan bagi program-program perlindungan sosial. Dengan informasi yang benar, pemerintah dapat menyusun kebijakan yang sesuai, seperti inisiatif di bidang kesehatan, pendidikan, dan pensiun. Perlindungan sosial, di sisi lain, berkaitan dengan pengelolaan dana serta penyediaan manfaat kepada warga yang memenuhi persyaratan. Sinergi yang efektif antara administrasi kependudukan dan perlindungan sosial dapat meningkatkan standar hidup masyarakat dan menawarkan perlindungan sosial yang lebih optimal.

Administrasi data penduduk memainkan peranan yang krusial di dalam suatu negara. Ini tidak hanya terkait dengan pengolahan informasi statistik, tetapi juga berdampak pada berbagai sektor kehidupan warganya. Berikut adalah beberapa poin tentang signifikansi administrasi kependudukan:

1. Pengelolaan Informasi Data Penduduk: Tugas administrasi penduduk meliputi pengumpulan, penyimpanan, dan pengaturan informasi mengenai penduduk. Data tersebut mencakup rincian tentang jumlah populasi, distribusi kelompok umur, gender, status pernikahan, tingkat pendidikan, dan lain-lain. Memiliki data yang tepat dan terbaru sangat krusial untuk perencanaan pembangunan, distribusi sumber daya, dan penyusunan kebijakan.
2. Fondasi Kepastian Hukum: Administrasi penduduk memberikan landasan kepastian hukum mengenai identitas individu dan status kewarganegaraan. Pendaftaran lahir, kematian, serta peristiwa penting lainnya menciptakan arsip resmi yang bisa digunakan sebagai bukti sah dalam berbagai transaksi dan keperluan administratif.
3. Penjaminan Hak Sosial dan Ekonomi: Dengan data yang tepat, pemerintah dapat mengembangkan program sosial dan ekonomi yang lebih efektif. Administrasi penduduk berperan dalam mengenali kelompok rentan dan menyediakan dukungan yang dibutuhkan, seperti bantuan sosial, layanan kesehatan, dan pendidikan.
4. Pengelolaan Migrasi dan Perpindahan Penduduk: Administrasi penduduk memiliki peran penting dalam mengatur dan mengawasi pergerakan penduduk. Ini mencakup pencatatan orang-orang yang berpindah tempat tinggal, baik di dalam negeri maupun antar negara. Data ini dapat dimanfaatkan untuk perencanaan kota, pembangunan infrastruktur, serta menjaga keamanan nasional.
5. Pelaksanaan Pemilu dan Keterlibatan Politik: Dalam sistem demokrasi, pengelolaan penduduk memiliki peranan yang krusial dalam pelaksanaan pemilihan umum. Informasi tentang penduduk digunakan untuk menentukan jumlah kursi di legislatif, penentuan daerah pemilihan, serta pembuatan daftar pemilih. Pendaftaran pemilih yang tepat merupakan dasar untuk memastikan keterlibatan politik yang adil dan transparan.
6. Pengelolaan Krisis dan Keamanan: Dalam keadaan darurat atau bencana, pengelolaan penduduk dapat menjadi alat vital dalam pengelolaan krisis. Data yang tepat memungkinkan pemerintahan untuk memberikan respon yang cepat dalam memberikan bantuan serta koordinasi yang efektif selama situasi darurat.
7. Pengendalian Pertumbuhan Penduduk: Pengelolaan penduduk mendukung pemerintah dalam merencanakan serta mengatur pertumbuhan populasi. Dengan memanfaatkan informasi demografis, pemerintah mampu merumuskan kebijakan keluarga dan inisiatif kesejahteraan untuk mendukung keluarga dengan cara yang berkelanjutan.

Pentingnya pengelolaan data kependudukan tidak hanya mengenai hal-hal administratif, namun juga membangun fondasi bagi pembangunan yang berkelanjutan, keadilan sosial, serta ketahanan nasional. Sistem pengelolaan data kependudukan yang efektif akan memberikan bantuan bagi negara dalam mencapai visi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Selain itu, Keberadaan petugas desa yang juga diberikan tanggung jawab dalam administrasi memegang peran yang sangat krusial karena sebagai bagian terendah dari pemerintahan, mereka paham betul semua kondisi dan tantangan di daerah mereka. Oleh karena itu, masukan dari pemerintah desa yang berkaitan dengan informasi dan data sangat diperlukan dalam pengambilan keputusan baik di tingkat daerah maupun nasional untuk pembangunan yang menyeluruh.

Kualitas layanan publik menjadi perhatian banyak orang dan dampaknya langsung dialami oleh masyarakat dari berbagai lapisan, di mana keberhasilan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata warganya. Pelaksanaan layanan itu sendiri dapat berupa berbagai kebijakan serta penyediaan fasilitas, sehingga masyarakat dapat dilayani dengan cepat dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara langsung. Namun, perlu diakui bahwa dengan berbagai keterbatasan yang ada, seringkali terdapat penundaan dalam layanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Desa Perdana terletak di wilayah Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. Mengingat peningkatan status Kabupaten Pandeglang menjadi kota administratif serta laju pertumbuhan penduduk yang pesat akibat angka kelahiran dan kedatangan penduduk baru yang menetap, diperlukan pengaturan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintah desa agar kelancaran operasional pemerintah desa tetap terjaga. Pemilihan desa Perdana sebagai tempat untuk kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) dilakukan karena berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di Desa Perdana, ditemukan beberapa isu terkait dengan pengelolaan administrasi kependudukan dan jaminan sosial, yaitu:

1. Di desa Perdana, ada penduduk yang belum memiliki dokumen Administrasi Kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP, dan Akta Kelahiran. Akibatnya, anak-anak yang merupakan bagian dari keluarga tersebut mengalami kesulitan untuk mendaftar ke sekolah.
2. Tidak semua warga memiliki Kartu Indonesia Sehat secara merata. Masalah ini muncul karena kurangnya sosialisasi dari lembaga terkait mengenai proses pembuatan Kartu Indonesia Sehat.
3. Sikap pegawai di kantor Desa tampak kurang bersahabat dalam memberikan layanan. Kondisi ini terlihat saat pegawai melayani, di mana mereka tidak menunjukkan senyuman atau menyapa pelanggan.
4. Terdapat pegawai yang terlibat dalam percakapan dengan rekan kerja tentang masalah yang tidak ada hubungannya dengan pelayanan, sehingga masyarakat yang mendapatkan layanan tidak diperlakukan dengan baik.
5. Kurangnya perhatian serta tanggapan dari petugas dalam menyediakan layanan kepada warga yang ingin mendapatkan pelayanan dan belum memahami prosedur ataupun tahapan alur layanan, sehingga menjadi kendala yang umum. Hal ini menyebabkan masyarakat yang berusaha mengakses layanan merasa tidak nyaman dan kurang terbantu oleh petugas.
6. Informasi terkait prosedur tahapan alur layanan dan syarat-syarat yang perlu dipenuhi masih belum sepenuhnya disampaikan kepada masyarakat. Contohnya, saat mengajukan rekomendasi surat pindah, langkah pertama yang harus diambil adalah meminta surat pengantar dari RT/RW, namun masih ada warga yang datang ke Kantor Desa tanpa membawa surat pengantar dan ada juga yang belum menyelesaikan persyaratan
7. Layanan administrasi yang disediakan oleh pengelola pelayanan cenderung lambat dan lebih lama dari waktu yang telah ditentukan. Misalnya, dalam proses penyelesaian rekomendasi surat pindah, standar waktu yang telah disepakati tidak jelas, sehingga masyarakat harus menunggu tanpa tahu kapan prosesnya akan selesai.

Tujuan dari kegiatan penyuluhan mengenai signifikansi administrasi kependudukan dan jaminan sosial untuk masyarakat di Kabupaten Pandeglang ini, mencakup beberapa hal berikut:

1. Meningkatkan Pemahaman: Memperdalam pengetahuan masyarakat tentang peranan administrasi kependudukan dalam pengelolaan data penduduk dan akses terhadap layanan publik.
2. Edukasi tentang Jaminan Sosial: Memberikan pengetahuan mengenai berbagai program jaminan sosial yang ada, serta menjelaskan manfaat dan langkah-langkah untuk mendaftar.
3. Mendorong Keterlibatan Masyarakat: Memotivasi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam administrasi kependudukan, termasuk pendaftaran penduduk dan pembaruan data.
4. Menjabarkan Hak dan Kewajiban: Menginformasikan kepada masyarakat mengenai hak-hak dan kewajiban mereka sehubungan dengan administrasi kependudukan dan jaminan sosial agar masyarakat lebih memahami posisi mereka.
5. Meningkatkan Kualitas Layanan: Mengidentifikasi dan mendiskusikan masalah yang muncul dalam administrasi kependudukan dan jaminan sosial, serta mencari alternatif untuk meningkatkan kualitas layanan.
6. Memperkuat Jaringan Komunitas: Membangun kerjasama antara pemerintah, lembaga terkait, dan masyarakat untuk memperkuat sistem administrasi kependudukan dan jaminan sosial.

Dengan tujuan-tujuan tersebut, diharapkan penyuluhan ini dapat memberikan hasil yang positif bagi masyarakat dan meningkatkan kesadaran serta partisipasi mereka dalam administrasi kependudukan dan jaminan sosial.

**2. METODE PELAKSANAAN**

Untuk mengatasi isu yang dihadapi oleh Kantor Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten ini, usulan atau solusi yang dilakukan melalui kegiatan “Sosialisasi mengenai Pentingnya Administrasi Kependudukan dan Jaminan Sosial untuk Komunitas Desa Perdana”. Kegiatan tersebut terbagi menjadi tiga fase, yakni: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Ketiga fase ini diilustrasikan dalam bagan di bawah ini:



**Gambar 1.** Fase Kegiatan

Metode pelaksanaan tahap persiapan untuk sosialisasi pentingnya administrasi kependudukan dan jaminan sosial di Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten:

1. Menentukan Target: Mengidentifikasi kelompok yang menjadi sasaran, seperti masyarakat umum, tokoh masyarakat, dan pemuda.
2. Pengembangan Materi: Menciptakan materi untuk sosialisasi yang sesuai, mencakup informasi mengenai administrasi kependudukan dan jaminan sosial. Menggunakan bahasa yang gampang dimengerti serta relevan dengan konteks lokal.
3. Pembentukan Tim Pelaksana: Mengorganisasi tim yang terdiri dari perwakilan pemerintah desa, lembaga terkait, serta relawan guna memfasilitasi kegiatan.
4. Perencanaan Tempat dan Waktu: Memilih lokasi strategis yang mudah dijangkau oleh masyarakat, seperti balai desa atau lokasi umum lainnya. Menjadwalkan pelaksanaan pada waktu yang tepat agar banyak peserta dapat hadir.
5. Promosi Kegiatan: Mengedukasikan informasi terkait kegiatan lewat berbagai saluran, seperti poster, pengumuman di masjid, dan media sosial untuk menarik minat masyarakat.
6. Persiapan Logistik: Mengatur peralatan yang diperlukan, seperti alat presentasi (proyektor, laptop), bahan cetakan (brosur, pamflet), dan perlengkapan lainnya.
7. Pelatihan Fasilitator: Melatih fasilitator atau pembicara yang akan menyampaikan materi agar mereka siap dan percaya diri saat memberikan informasi.
8. Pengumpulan Data Awal: Mengumpulkan informasi mengenai pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai administrasi kependudukan dan jaminan sosial untuk dijadikan acuan dalam penyampaian materi.
9. Koordinasi dengan Pihak Terkait: Berkoordinasi dengan dinas sosial, kependudukan, dan pihak lain yang terkait untuk mendapatkan dukungan serta informasi tambahan.
10. Penyusunan Rencana Evaluasi: Merancang rencana evaluasi guna menilai keberhasilan sosialisasi setelah kegiatan berlangsung, termasuk pengumpulan umpan balik dari peserta.

Dalam proses pelaksanaan sosialisasi mengenai pentingnya administrasi kependudukan dan jaminan sosial di Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, acara diawali dengan sambutan dari pejabat desa yang menjelaskan maksud dari kegiatan tersebut. Kemudian, materi disampaikan dengan menggunakan presentasi visual yang menarik, diikuti oleh diskusi interaktif untuk meningkatkan partisipasi warga setempat. Juga diadakan demonstrasi praktik tentang cara mendaftar administrasi kependudukan serta cara mengakses program jaminan sosial, disertai dengan pembagian brosur yang informatif. Sesi tanya jawab memberikan kesempatan bagi peserta untuk meminta klarifikasi atas informasi yang telah disampaikan, sementara kuis singkat dijalankan untuk mengukur pemahaman mereka. Kegiatan ditutup dengan penyampaian testimonies dari orang-orang yang sudah merasakan dampak positif, dilanjutkan dengan pengumpulan masukan untuk evaluasi kegiatan di masa mendatang, yang diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai masalah-masalah ini.

Tahap evaluasi atau penilaian tentang sosialisasi pentingnya penyelenggaraan administrasi kependudukan serta jaminan sosial di Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten dilakukan dengan cara mengumpulkan tanggapan dari peserta menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai pemahaman materi, relevansi informasi, serta kualitas penyampaian. Selain itu, tim yang melaksanakan kegiatan juga melakukan diskusi reflektif untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan dari kegiatan tersebut, serta mendokumentasikan hasil kuis sebagai cara menilai tingkat pemahaman para peserta. Hasil dari evaluasi ini kemudian dimanfaatkan untuk membuat laporan yang memuat rekomendasi bagi perbaikan sosialisasi di masa mendatang, agar kegiatan di waktu yang akan datang lebih berhasil dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat mengenai administrasi kependudukan dan jaminan sosial.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berlangsung di Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, dilakukan melalui pemberian pemahaman mengenai pentingnya administrasi kependudukan dan perlindungan sosial kepada penduduk desa Perdana. Pemberian pemahaman ini dilaksanakan dalam dua sesi dengan pembicara yang berbeda, yaitu:

1. Pada sesi pertama, sosialisasi berfokus pada administrasi kependudukan. Dalam kesempatan ini, warga Desa Perdana mendapatkan penjelasan tentang tujuan dari administrasi kependudukan serta langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan administrasi tersebut.
2. Sesi kedua membahas manfaat jaminan sosial untuk masyarakat serta prosedur pengambilan jaminan sosial, yang dalam hal ini adalah Kartu Indonesia Sehat (KIS).



**Gambar 2** Sosialisasi mengenai Pentingnya Administrasi Kependudukan dan Jaminan Sosial



**Gambar 3** Foto Bersama Para Peserta dan Narasumber

Dampak dan manfaat dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berkaitan dengan sosialisasi pentingnya administrasi kependudukan dan perlindungan sosial di Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten adalah sebagai berikut:

1. Dampak Ekonomi. Beberapa dampak ekonomi yang dihasilkan dari program pengabdian masyarakat di Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten adalah:
2. Peningkatan Efisiensi Administrasi. Sosialisasi mengenai administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data populasi. Dengan adanya administrasi yang terstruktur, pemerintah lebih mampu mengidentifikasi warga yang berhak menerima berbagai bentuk perlindungan sosial. Hal ini dapat meminimalkan biaya administrasi dan mempercepat layanan.
3. Optimalisasi Anggaran. Melalui sosialisasi ini, pemerintah Desa Perdana dapat lebih akurat dalam perencanaan anggaran. Ini membantu menghindari potensi pemborosan dan memastikan pengalokasian dana lebih efisien.
4. Dampak Sosial. Terdapat dampak sosial dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, sebagai berikut:
5. Peningkatan Kesejahteraan. Jaminan sosial yang disampaikan di Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten memberikan perlindungan ekonomi bagi warga. Ini bisa mengurangi beban finansial bagi individu dan keluarga di saat-saat sulit, seperti ketika sakit atau kehilangan pekerjaan. Peningkatan kesejahteraan masyarakat tersebut diharapkan dapat berkontribusi pada stabilitas ekonomi jangka panjang.

Sosialisasi yang diadakan di Desa Perdana, Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai relevansi administrasi kependudukan dan sistem jaminan sosial. Hasil yang diperoleh dari acara tersebut menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam pemahaman masyarakat tentang kedua hal tersebut.

1. Peningkatan Wawasan: Sebelum sosialisasi berlangsung, banyak peserta yang tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang peran administrasi kependudukan dan keuntungan dari jaminan sosial. Setelah kegiatan selesai, survei mengungkapkan bahwa sekitar 80% peserta merasa lebih mengerti mengenai konsep administrasi kependudukan dan manfaat dari program jaminan sosial. Hal ini sejalan dengan pemikiran Teori Pembelajaran Dewey, yang menekankan bahwa pengalaman langsung adalah kunci dalam proses belajar. Dengan pendekatan yang interaktif dan praktis, peserta lebih gampang dalam mencerna informasi.
2. Keterlibatan Masyarakat: Selama sosialisasi, banyak peserta yang menunjukkan partisipasi aktif dalam sesi tanya jawab serta diskusi kelompok. Ini mengindikasikan bahwa masyarakat mulai menyadari pentingnya peran mereka dalam administrasi kependudukan. Menurut Teori Partisipasi, keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab, yang berkontribusi positif terhadap kualitas layanan publik.
3. Akses ke Layanan: Sebagian besar peserta menyatakan keinginan untuk melakukan pendaftaran dan memperbaharui data kependudukan mereka setelah mengikuti sosialisasi. Teori Aksesibilitas Layanan menjelaskan bahwa pemahaman yang mendalam tentang layanan yang ada dapat meningkatkan akses dan pemanfaatan layanan tersebut. Dalam konteks ini, peningkatan pengetahuan masyarakat berpotensi untuk mengajak mereka ikut serta dalam program jaminan sosial.
4. Perubahan Persepsi: Hasil evaluasi juga menunjukkan adanya perubahan positif dalam sikap terhadap administrasi kependudukan dan jaminan sosial. Masyarakat tampak lebih terbuka untuk membahas isu terkait kependudukan dan menunjukkan minat yang lebih besar untuk terlibat dalam program-program pemerintah. Teori Perubahan Sikap menekankan bahwa informasi yang akurat dapat mengubah sikap dan perilaku individu, memperkuat komitmen mereka terhadap administrasi kependudukan.
5. Umpan Balik dan Saran: Melalui pengumpulan umpan balik, masyarakat memberikan usulan untuk kegiatan sosialisasi selanjutnya, termasuk kebutuhan akan pelatihan yang lebih mendalam dan dukungan dalam proses pendaftaran. Ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga membuka peluang untuk kebutuhan dukungan yang lebih besar di masa mendatang.

**4. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAYANAN ADMINISTRASI**

Dalam usaha untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, pasti terdapat elemen-elemen yang menghalangi dalam proses pelayanan bagi penduduk desa. Rintangan-rintangan yang dialami oleh setiap aparatur desa umumnya bervariasi. Adapun beberapa rintangan yang dihadapi dalam pelayanan di Kantor Desa Perdana adalah:

1. Insentif dan Reward yang Tidak Memadai

Insentif berkontribusi positif terhadap performa pegawai. Kurangnya insentif atau gaji pegawai berdampak negatif pada kinerja mereka. Secara umum, masalah insentif yang dihadapi oleh aparatur desa sangat terbatas sehingga banyak aparatur di Kantor Desa Perdana yang mengalihkan fokus utama pekerjaan mereka ke perdagangan dan berkebun.

1. Rendahnya Tingkat Pendidikan

Pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Secara teori, tingkat pendidikan sangat memengaruhi efektivitas dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Begitu pun dengan aparatur Desa Perdana, yang berdasarkan arsip administratif menunjukkan bahwa tingkat pendidikan masih rendah, di mana rata-rata hanya lulusan sekolah menengah atas (SMA), sehingga ini memengaruhi kinerja aparatur pemerintah setempat dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan. Hal ini merupakan salah satu kendala utama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena dalam memahami kebijakan terasa lambat dan memerlukan waktu lebih. Masalah ini tetap menjadi faktor penghambat signifikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Kurangnya Pemahaman Terhadap Karakteristik

Karakteristik memiliki dampak positif pada kinerja pegawai. Kendala lain yang memengaruhi peningkatan pelayanan publik yaitu karakteristik dari aparatur pemerintah desa sebagai penyedia layanan, di mana setiap aparatur memiliki karakter yang bervariasi, contohnya aparatur desa yang memiliki pendekatan kerja tidak tergesa-gesa dan lamban dalam menyelesaikan tugas. Penampilan setiap aparatur desa juga berkontribusi pada kenyamanan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, namun ada beberapa aparatur desa yang penampilannya tidak mencerminkan profesionalisme sebagai tenaga aparatur pemerintah desa.

1. Komunikasi yang Kurang Intens

Komunikasi berdampak positif pada kinerja pegawai. Kendala berikutnya adalah kurangnya komunikasi yang efektif dengan masyarakat dalam hal penyampaian agenda kegiatan dan minimnya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Akibatnya, ketika masyarakat ingin mengurus dokumen administrasi, terkadang ada warga yang belum menyiapkan berkasnya dengan lengkap sehingga mereka harus kembali untuk melengkapi persyaratan yang harus disediakan sebelum mengumpulkan berkas untuk pengurusan administrasi.

Dari beragam faktor penghambat yang disebutkan di atas dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, Kepala Desa sebagai pengemban tugas perlu melakukan upaya ekstra dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.Setiap pelayanan pastinya memerlukan unsur-unsur yang dapat menciptakan kenyamanan dalam bekerja agar hasil yang dicapai maksimal.

Faktor pertama yang mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Kantor Desa Perdana adalah semangat yang saling ditularkan pegawai satu sama lain, berusaha untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi para pengguna layanan yang membutuhkan. Faktor lain yang berkontribusi pada terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor desa Perdana adalah penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat dengan penuh keikhlasan dan sesuai dengan hati nurani.

**5. KESIMPULAN**

Pelayanan administratif di Desa Perdana sangat memengaruhi mutu layanan pegawai terhadap masyarakat Desa Perdana. Kepala desa diharapkan dapat mengelola organisasi sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh Desa Perdana. Agar pelayanan yang baik bisa terlaksana untuk masyarakat, Kepala Desa perlu mengerti problem-problem dasar yang muncul selama proses pelayanan, sehingga dapat mencari solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Di samping itu, sangat penting untuk membangun suasana kerja yang harmonis dengan harapan dapat menciptakan sinergi antara pegawai dan atasan, sehingga segala hal terkait peningkatan layanan untuk masyarakat dapat disampaikan dengan lancar. Selain itu, menjaga hubungan yang baik dengan bawahan juga diperlukan agar mereka tetap berkomitmen untuk melayani Desa Perdana dengan baik.

Sebagai kesimpulan dari Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan di Desa Perdana, mendapatkan sambutan positif dari perangkat Desa Perdana dan masyarakat setempat. Kegiatan ini berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan dan jaminan sosial. Selain itu, dengan dilaksanakannya sosialisasi mengenai administrasi kependudukan dan jaminan sosial, diharapkan dapat memperbaiki tertib administrasi bagi masyarakat Desa Perdana dan berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan mereka.

Rekomendasi untuk Desa Perdana adalah untuk terus mengembangkan sistem administrasi yang berbasis digital guna memperbaiki proses pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam bidang administrasi kependudukan dan jaminan sosial bagi masyarakat di Desa Perdana. Selanjutnya, untuk memastikan pelayanan yang cepat, Kepala Desa harus sanggup menyediakan sarana yang cukup untuk mendukung pembangunan Desa Perdana.