

# PELAYANAN PRIMA BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) DI DESA KERTAK EMPAT KABUPATEN BANJAR

Wiwit Budianto<sup>1</sup>, Dewi Merdayanty<sup>2</sup>, Lieta Dwi Novianti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, 19120260

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, 1104017302

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, 63101, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, 1126117402

## ABSTRAK

Wiwit Budianto, NPM.19120260, 2023 “Pelayanan Prima Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Di Desa Kertak Empat Kabupaten Banjar”.

Bimbingan Ibu Dr. Hj. Dewi Merdayanty, S.Sos., S.Pd., M.AP Sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Lieta Dwi Novianti, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Co-Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja bentuk program layanan publik yang dilaksanakan dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan BUMDes untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Desa Kertak Empat Kabupaten Banjar serta bagaimana kualitas pelayanan di Desa Kertak Empat Kabupaten Banjar melalui program BUMDes dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi kepada informan yaitu pengelola BUMDes, kepala desa, sekdes, aparat desa serta masyarakat terkait dalam pelayanan BUMDes di desa Kertak Empat Kabupaten Banjar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program layanan publik yang dilaksanakan BUMDes GMT Berkat Bersama Desa Kertak Empat Kabupaten Banjar yaitu berupa usaha perdagangan dan barang jasa yang meliputi perdagangan pupuk dan produk agrokimia, material bangunan seperti semen, pasir, paku, cat dan lain-lain, serta perdagangan eceran gas elpiji. Adapun dalam usaha pengadaan barang jasa meliputi jasa katering dan event, jasa pembayaran (*payment*), jasa simpan pinjam, dan jasa sewa guna usaha tanpa hak opsi mesin dan peralatan konstruksi dan teknik sipil tanpa leasing. Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan BUMDes seperti jenis unit usaha pada program layanan yang dijalankan masih terbatas, potensi sumber daya manusia yang mengelola BUMDes dan rendahnya partisipasi masyarakat yang belum sepenuhnya berkontribusi dalam layanan BUMDes. Kualitas pelayanan melalui program BUMDes sudah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan. Desa sebagai wilayah yang otonom berkenaan dengan usaha-usaha produktif yang terlihat dari banyaknya masyarakat yang sangat terbantu dengan adanya program layanan dan unit usaha BUMDes yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di desa tersebut.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)*

## ABSTRAK

- Ahmad Tanzeh, 2019, *Metodologi Penelitian*, Teras: Yogyakarta,
- Djunaidy Ghony dan Fauzan Almanshur, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media,
- Emzir, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Rajagrafindo Persada: Jakarta,
- Husain Usman, 2019. *Metodologi Penelitian Sosial* Jakarta: Bumi Aksara,
- Koentjaraningrat, 2012, *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia
- Lupioyadi, R. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, 2018. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong Lexy J, 2015, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela dan Sarton, 2021. *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Lijan Poltak Sinambela, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sarjono Soekanto, 2016, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Pres
- Sugiyono, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Suharsimi Arikunto, 2019, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*, Yogyakarta, AndiOffset.
- Uhar Suharsaputra, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: Refika Aditama
- Zainuddin Ali, 2012, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika