

## Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin

Angga Adha Wiranata<sup>1)</sup>, Isabella<sup>2)</sup>, Novia Kencana<sup>3)</sup>

<sup>1),2),3)</sup> *Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri  
Jl Jend. Sudirman No. 629 KM. 4 Kode Pos : 30129*

*Email : [anggagarage96@gmail.com](mailto:anggagarage96@gmail.com)<sup>1)</sup>, [isabella@uigm.ac.id](mailto:isabella@uigm.ac.id)<sup>2)</sup>, [novia.kencana@gmail.com](mailto:novia.kencana@gmail.com)<sup>3)</sup>*

### ABSTRACT

*This study discusses the role of the village government in improving government administration to the people of Mekar Jaya Village, Keluang District, Musi Banyuasin Regency. The research method used in this study is a descriptive qualitative method by extracting data through interviews with informants from the Government Office of Mekar Jaya Village, which are village and community officials and through researching document data from related parties. The results of this study indicate that 1.) Tangible dimensions (physical evidence) are quite good, due to the comfort of the place, the employee's appearance of comfort in the file settings. And employee discipline does not have any problems apart from the community, it's just that for the use of facilities some employees have not been able to use it well. 2.) Dimensions of Reliability (Reliability) shows the quality of service is still low, because only the accuracy of employees are recognized and accepted by the community very well with the SOP used. 3.) Dimensions of Responsiveness (responsiveness) indicate a very good quality of service, seen from employees who have responded to all service users and have also provided services quickly, precisely, and accurately. 4.) Dimensional Collateral (Guarantees) show a very good quality of service, because they provide Guarantees on time, and Guarantee costs clearly and well while providing services to the community. 5.) The Empathy Dimension (Empathy) shows a very good quality of service, this is due to employee competence and does not cause discrimination in service. Prove that employees are very satisfied with the community first, the interests of customers (society) rather than personal interests and this is accepted and accepted by the community.*

**Keywords :** *Village Government, Administrative Service Standard*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan penggalian data melalui wawancara dengan informan dari Kantor Pemerintahan Desa Mekar Jaya yaitu perangkat desa dan masyarakat serta melalui pengumpulan data dokumen dari instansi terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1.) Dimensi Tangible (bukti fisik) cukup baik, karena untuk kenyamanan tempat, penampilan pegawai kemudahan dalam mengurus berkas. Serta kedisiplinan pegawai tidak memiliki masalah ataupun keluhan dari masyarakat, hanya saja untuk penggunaan fasilitas beberapa pegawai belum bisa menggunakannya dengan baik. 2.) Dimensi Reliability (Kehandalan) menunjukkan kualitas pelayanan masih rendah, karena hanya kecermatan pegawai yang di akui dan dirasakan masyarakat sangat baik serta SOP yang digunakan. 3.) Dimensi Responsiveness (ketanggapan) menunjukkan kualitas pelayanan pegawai sangat baik, terlihat dari pegawai yang telah merespon semua pengguna layanan dan juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. 4.) Dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan kualitas pelayanan pegawai sangat baik, karena memberikan jaminan tepat waktu, dan jaminan biaya dengan jelas dan baik selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. 5.) Dimensi Empathy (Empati) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik, hal ini disebabkan oleh keramahan pegawai dan tidak adanya diskriminatif dalam pelayanan. Membuktikan bahwa pegawai sangat menghargai semua masyarakat serta pegawai mendahulukan, kepentingan pelanggan (masyarakat) dari pada kepentingan pribadi dan hal ini diakui dan dirasakan oleh masyarakat.*

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

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan Pegawai pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pelayanan publik oleh aparat Pemerintah desa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. (Prismawati, 2012)

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mulai disahkan pada tanggal 15 Januari 2014 setelah sebelumnya melalui pembahasan selama kurang lebih 7 tahun oleh anggota legislatif. Kelahiran UU tentang Desa ini menggantikan peraturan tentang desa yang tertuang dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan PP No. 72 Tahun 2005 tentang Desa. Peraturan perundangan tersebut merupakan *political will* dari pemerintah yang diharapkan membawa perubahan-perubahan penting yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan dan keberdayaan masyarakat desa.

Pada hakikatnya UU Desa memiliki visi dan rekayasa yang memberikan kewenangan luas kepada desa dibidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan. (Kadek, 2016)

Menurut penjelasan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, mengenai pemerintah Desa terdiri dari :

- a. Kepala Desa dan Perangkat Desa.
- b. Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis.

Dari kesimpulan diatas perangkat desa sesuai pasal 49 memiliki tugas, sebagai berikut :

a. Perangkat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya

b. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Kepala Desa. (UUD No 6 Tahun 2014)

Masyarakat diharapkan lebih otonom dan lebih demokratis. Segala sesuatu yang berkaitan dengan masa depan desanya akan ditentukan sendiri oleh masyarakat desa. Untuk itu, semua pihak dilibatkan dalam rangka membangun desanya agar lebih maju. Maka untuk mengoptimalkan pemerintahan di desa perlu proaktif pemerintah desa dalam membina masyarakatnya khususnya dalam membangun sarana dan prasarana desa.

Administrasi pemerintah memegang peranan yang penting karena keterlibatan pemerintah yang besar pada proses pembangunan dalam sistem administrasi. Untuk itu agar tujuan pembangunan benar-benar dapat tercapai seperti yang diharapkan, maka yang harus diperhatikan adalah adanya aparat pemerintah yang memiliki kualitas yang memadai. Kualitas tersebut selain dilandasi kemampuan dan keterampilan yang memadai juga harus disertai disiplin yang tinggi, sehingga dalam merealisasikan tujuan-tujuan nasional sesuai dengan kebijaksanaan pembangunan yang ditetapkan pemerintah, dengan titik berat pembangunan perlu diarahkan pada masyarakat pedesaan karena sebagian besar penduduk Indonesia bertempat tinggal di pedesaan.

Sukses tidaknya pemerintahan desa sangat tergantung dengan administrasi desa. Administrasi desa dapat berjalan dengan baik apabila kualitas manusia sebagai sumber daya insani dapat melaksanakan dengan sebaik mungkin artinya administrasi desa sangat menentukan kedudukan pemerintahan desa. Administrasi desa merupakan tolak ukur keberhasilan pemerintahan desa karena merupakan fondasi dalam memperkuat dan mengembangkan pemerintahan desa. (Rika, 2012)

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Mekar Jaya menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparat desa dalam memberikan layanan. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para perangkat desa yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, banyaknya pungutan biaya, 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 aparat desa terbelenggu untuk melakukan daya inovasi dan kreasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Metodologi dalam penelitian ini penulis menyelesaikan menggunakan studi deskriptif dengan pendekatan "Kualitatif", tetapi menggunakan sistem penelitian studi kasus. Penelitian Deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi serta situasi yang timbul ditengah masyarakat yang menjadi

objek penelitian. Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif menggunakan studi kasus peneliti berharap memperoleh keterangan yang akurat mengenai objek penelitian, dengan cara menafsirkan ataupun menggambarkan hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti yaitu Analisis Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Musi Banyuasin. (John W. 2015).

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh, sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. (Arikunto. 2006) Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pemerintah Desa di Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Musi Banyuasin. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama, dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. (Sumadi. 1987) Dalam penelitian ini, dokumentasi berkas dari Sekretaris Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Musi Banyuasin.

Informan dipilih secara *purposive* (dengan memiliki kriteria inklusi) dan *key person*. *Key person* ini digunakan apabila peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian, sehingga membutuhkan *key person* untuk melakukan wawancara mendalam, *key person* ini adalah Aparatur Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Musi Banyuasin, yaitu : 1) Informan pangkal yaitu Kepala Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Musi Banyuasin, yang memberikan informasi sebagian kebijakan yang ada, serta sebagai informan yang memberikan fasilitas tentang informasi berkas yang di butuhkan. 2) Informan kunci yaitu aparat perangkat desa dan masyarakat di Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Musi Banyuasin yang secara lengkap dan mendalam mengetahui informasi yang akan menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

## 2. Pembahasan

### A. Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa

Administrasi merupakan salah satu hal terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa karena administrasi menjadi indikator penunjang dalam tata pelaksanaan pemerintahan, di pemerintahan Desa Mekar Jaya penataannya dilaksanakan melalui beberapa kegiatan antara lain kegiatan kependudukan, kegiatan pembangunan, kegiatan keuangan, dan kegiatan umum. Pelaksanaan Administrasi Pemerintah Desa pada hakekatnya sebagai bentuk kontribusi dalam meningkatkan peran setiap Pejabat Pemerintah Desa, guna penyelenggaraan Administrasi Desa pada dasarnya berlandaskan pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Serta mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, dengan seksama mengatur penataan dan pembinaan administrasi

Pemerintahan Desa yang tertera dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 tahun 2016.

Dikatakan bahwa penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa dilaksanakan untuk penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat dalam hal ini kepala desa memiliki kewenangan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa selain itu juga kepala desa dibantu pejabat pemerintah desa lainnya dalam proses pelaksanaannya.

Proses administrasi Pemerintahan Desa terjadi karena adanya ketertiban beberapa orang pejabat pemerintah desa atau pemerintah desa yang secara formal mengemban tugas kewajiban sebagai pelaksanaan tugas umum pemerintahan serta pembangunan di wilayahnya. (Kimbal Marthen, dkk. 2017)

Berdasarkan hasil wawancara hari Kamis 13 Juni 2019 dengan Kasi Pemerintahan Desa Mekar Jaya Bapak Joko Susilo mengatakan :

*“Pelayanan administrasi dalam desa mekar jaya merupakan tata penyelenggaraan yang sangat penting karena dalam proses pemerintahan menyelenggarakan setiap pelayanan administrasi kepada masyarakat maupun dalam pembangunan dan juga pelaksanaannya disesuaikan dengan aturan dan standar pemerintahan yang berlaku untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam melengkapi berkas yang mereka butuhkan sebagai warga negara.”*

Kekuasaan yang dimiliki pemerintah Desa Mekar Jaya hanyalah sebatas memberikan surat rekomendasi untuk memenuhi kebutuhan data kependudukan, karena dalam mencetak dan memberikan hasilnya itu dari lembaga atau dinas terkait sesuai dengan tugasnya. Karena pemerintah desa tidak memiliki fasilitas bahkan kuasa untuk memberikan pelayanan, dalam mencetak seperti KK, KTP, bahkan kartu-kartu layanan yang di berikan pemerintah. Tetapi pemerintah desa memberikan fasilitas dalam memenuhi syarat yang dibutuhkan, serta berusaha agar masyarakat dapat menerima fasilitas-fasilitas yang di adakan atau di persiapkan oleh pemerintah pusat

### B. Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Mekar Jaya

Pemerintah Desa merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dalam melayani masyarakat juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengukuran pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati

(*empathy*). (Ratna. 2017). Selain itu peneliti juga meneliti yang menjadi faktor penghambat pelayanan, dengan dimensi-dimensi pelayanan administrasi tersebut, Desa Mekar Jaya berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

No	Indikator	Hasil Penelitian
1.	Dimensi <i>Tangible</i>	<b>Penampilan Petugas :</b> Pegawai kantor desa ataupun Kepala Desa menggunakan seragam sesuai aturan, jika sedang tidak menggunakan seragam mereka berpakaian tetap sopan, bersih dan rapih.
		<b>Kenyamanan Tempat Pelayanan Administrasi :</b> Bagi masyarakat kantor desa terasa sedikit nyaman, walau hanya dengan adanya kursi dan kipas angin sebagai pendingin ruangan di ruang tunggu. Kelayakan gedung dan tempat pelayanan di kantor desa, bagi masyarakat tidak menjadi masalah karena masih sangat baik.
		<b>Kemudahan Dalam Proses Pelayanan Administrasi :</b> Kemudahan dalam mengurus berkas di kantor desa menurut pandangan masyarakat cukup mudah, karena saat mengurus berkas pegawai akan langsung mengerjakannya, serta di jelaskan secara lengkap dan tidak butuh waktu lama untuk menunggu hasil berkasnya.
		<b>Kedisiplinan Petugas :</b> Pegawai kantor desa bagi masyarakat cukup baik dalam kedisiplinan, karena pergi dan pulang kerjanya sesuai peraturan waktu yang sudah di tetapkan. Serta saat dibutuhkan waktu jam kerja mereka ada di posisi, walau sesekali mereka tidak ada karena kegiatan di luar hal tersebut masih bisa di toleransi oleh masyarakat.
		<b>Penggunaan Alat Bantu :</b> Tidak semua pegawai dapat menggunakan fasilitas alat bantu yang di sediakan, seperti komputer dan printer sehingga ada beberapa pegawai yang harus di bantu

		bahkan menunggu pegawai lain yang bisa menggunakan dalam melayani masyarakat.
2.	Dimensi <i>Reability</i>	<b>Kecermatan Pegawai :</b> Dalam memberikan pelayanan pegawai cukup cermat, seperti melihat kelengkapan berkas ataupun dalam membuat berkas. Sepeti saat mengisi data masyarakat maka pegawai akan menanyakan ulang, sebagai kekuatan apakah data tersebut benar dan tidak keliru agar tidak adanya kesalahan dalam data masyarakat.
		<b>Standar Pelayanan Administrasi Yang Jelas :</b> Dalam memberikan pelayanan kantor desa menggunakan SOP yang resmi, sehingga dalam melayani masyarakat mereka menggunakan standar dalam undang-undang dan arahan dari Kepala Desa.
		<b>Kemampuan Petugas Menggunakan Alat Bantu :</b> Beberapa pegawai dapat menggunakan fasilitas seperti komputer dan printer dengan baik, bagi pegawai yang tidak dapat menggunakan biasanya akan di damping (dibantu) dalam penggunaannya oleh pegawai lain.
		<b>Keahlian Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu :</b> Keahlian pegawai kantor desa cukup baik dalam menggunakan fasilitas yang ada, terlihat dari proses pembuatan surat rekomendasi tidak lagi melalui tulisan tangan ataupun mesin ketik. Tetapi tetap saja ada beberapa pegawai yang terlihat, sedikit kaku atau belum ahli dalam menggunakannya seperti komputer dan printer.
3.	Dimensi <i>Responsiviness</i>	<b>Merespon Setiap Pengguna Layanan :</b> Tidak semua pegawai langsung merespon jika masyarakat membutuhkan pelayanan, karena ada beberapa pegawai yang terlihat cuek

		<p>ataupun saat ditanya sering melempar ke pegawai lainnya.</p> <p><b>Melakukan Pelayanan Administrasi Dengan Tepat :</b> Jika pelayanan yang dibutuhkan hanya sebatas kantor desa, maka pelayanannya akan tepat waktu dan biasanya jika sedikit terlambat maka pegawai akan memberitahukan. Terkecuali jika pelayanan akan berlanjut ke dinas atau kantor pemerintah lain, maka biasanya kantor desa tidak bisa menjamin ketepatan waktunya.</p> <p><b>Melakukan Pelayanan Administrasi Dengan Waktu Yang Tepat :</b> Kantor desa hanya memiliki kuasa untuk memberikan surat rekomendasi, sehingga waktu yang dibutuhkan biasanya tepat dan sesuai. Seperti membuat surat keterangan tidak mampu maka waktu yang dibutuhkan, hanya mengisi data dan di tanda tangan oleh kepala desa setelah selesai masyarakat dapat langsung mengambil tanpa menunggu 1 hari atau bahkan lebih.</p>			<p>mengikuti kegiatan pemerintah pusat. Maka kantor desa tidak mengambil biaya administrasi, tetapi jika dalam proses persiapan di dinas atau lembaga terkait adanya biaya maka kantor desa memberitahukan dan menjelaskan secara jelas.</p>
			5.	Dimensi <i>Emphaty</i>	<p><b>Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan :</b> Menurut masyarakat selama ini pelayanan di kantor desa, kepentingan mereka di dahulukan dan di layani dengan baik. Karena jika ada masyarakat membutuhkan pelayanan, ternyata mereka sedang ada kegiatan ataupun hal lainnya maka biasanya mereka akan langsung membantu tanpa harus meminta masyarakat menunggu atau datang kembali hari lain.</p> <p><b>Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah :</b> Bagi masyarakat pegawai kantor desa sangat ramah bahkan bisa di ajak bercanda, serta mereka biasanya melayani seperti keluarga ataupun teman bukan antara masyarakat dan pejabat kantor desa. Cara bicara dan perilaku mereka ke masyarakat juga baik, karena saat melayani mereka akan serius tapi santai.</p> <p><b>Pegawai Melayani Dengan Tidak Diskriminatif :</b> Belum pernah ada laporan ataupun keluhan masyarakat yang merasakan adanya perbedaan dalam mendapatkan pelayanan selama mereka mengurus berkas di kantor desa. Karena dalam system pelayanan ataupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan sama semua, serta jika dalam menunggu antrian walau tidak ada nomor urut maka yang di panggil sesuai dengan kedatangan saat mengurus berkas tersebut.</p>
4.	Dimensi <i>Assurance</i>	<p><b>Memberikan Jaminan Tepat Waktu :</b> Dalam hal ini kantor desa biasanya menggunakan waktu yang tepat, jika mereka berkata tunggu saja 30 menit maka akan selesai dalam waktu 30 menit. Tetapi jika memang ada kendala dan ternyata harus mundur, maka mereka akan memberitahukan dan waktu yang di tetapkan untuk ke 2 kalinya akan tepat sesuai pemberitahuan mereka.</p> <p><b>Memberikan Jaminan Biaya Administrasi :</b> Karena kantor desa hanya memberikan pelayanan untuk surat rekomendasi, ataupun memberikan jalan dan arahan unuk masyarakat dalam menerima ataupun</p>			<p><b>Petugas Melayani dan</b></p>

	<p><b>Menghargai Setiap Pelanggan :</b> Pegawai di sana sangat bisa menghargai masyarakat yang membutuhkan pelayanan, terlihat dari cara mereka berbicara dan memperlakukan masyarakat selama pelayanan berlangsung.</p>
--	--

Sumber : Di Olah Penulis Dari Hasil Wawancara, 2019

### 3. Kesimpulan

Dalam memberikan pelayanan administrasi Kantor Desa Mekar Jaya kepada Masyarakat mendapatkan hasil Penelitian yang penulis lakukan secara langsung di lapangan. Mendapatkan kesimpulan bahwa pelayanan administrasi pemerintah desanya cukup baik karena dilihat dari hasil wawancara, kepada masyarakat yang telah menerima pelayanan di desa tidak teralu banyak keluhan ataupun penilaian buruk. Tetapi ada beberapa bagian dalam pelayanan administrasi di kantor desa, yang harus diperbaiki agar standar pelayanan mereka menjadi sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan administrasi di kantor Desa Mekar Jaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Penilaian pelayanan publik di kantor Desa Mekar Jaya dalam dimensi *tangible* menunjukkan kualitas pelayanan yang cukup baik, karena untuk kenyamanan tempat, penampilan pegawai, kemudahan dalam mengurus berkas serta kedisiplinan pegawai tidak memiliki masalah ataupun keluhan dari masyarakat. Hanya saja untuk penggunaan fasilitas (alat bantu) dalam melayani masyarakat, beberapa pegawai belum bisa menggunakannya dengan baik sehingga ada kendala harus menunggu pegawai yang dapat menggunakan fasilitas tersebut.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil pengukuran pelayanan yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukan kualitas pelayanan masih rendah karena hanya kecermatan pegawai yang di akui dan dirasakan masyarakat sangat baik dalam pelayanan, serta standar oprasional pelayanan (SOP) yang digunakan secara resmi berpendoman kepada undang-undang. Sedangkan untuk keterampilan pegawai dalam penggunaan fasilitas (alat bantu) untuk melakukan pelayanan di anggap tidak terlalu baik, karena masih ada pegawai yang tidak dapat menggunakannya.

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Penilaian pelayanan di Kantor Desa Mekar Jaya dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan kualitas pelayanan pegawai baik, terlihat dari pegawai yang telah merespon semua pengguna layanan dan juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Penilaian pelayanan di Kantor Desa Mekar Jaya dalam dimensi *assurance* menunjukkan kualitas pelayanan pegawai sangat baik, karena memberikan jaminan tepat waktu, dan jaminan biaya dengan jelas dan baik selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Penilaian pelayanan di Kantor Desa Mekar Jaya dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik, hal ini disebabkan oleh keramahan pegawai dan tidak adanya diskriminatif dalam pelayanan. Membuktikan bahwa pegawai sangat menghargai semua masyarakat serta pegawai mendahulukan, kepentingan pelanggan (masyarakat) dari pada kepentingan pribadi dan hal ini diakui dan dirasakan oleh masyarakat.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di skripsi ini, dapat ditarik saran sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan, yaitu penggunaan fasilitas (alat bantu) karena pegawai ada yang belum bisa menggunakannya sehingga membutuhkan pelatihan secara benar dan baik.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan ada yang belum bisa sehingga membutuhkan bimbingan dan pelatihan.
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan, dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi ini.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat, hal ini terbukti tidak adanya keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi ini.
5. Dimensi *Empathy* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai, sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat hal ini terbukti tidak adanya keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi ini.

**Daftar Pustaka**

- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset : Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Esa Kuswati, Ratna. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. (Skripsi) diambil dalam situs <http://eprints.uny.ac.id> di akses pada Senin 24 Juni 2019 pukul 01.47 WIB.
- Prismawati. 2012. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus pada SKPD Kabupaten Sukoharjo)*. (Skripsi) diambil dalam situs [http://eprints.ums.ac.id/19940/2/3\\_BAB\\_1.pdf](http://eprints.ums.ac.id/19940/2/3_BAB_1.pdf). Diakses pada Senin 13 Mei 2019 pukul 23.44 WIB.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang. Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintah Desa*.
- Sri Maryunis, Rika. 2012. *Upaya Pemerintah Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen dalam Pelaksanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Administrasi Desa* (Skripsi) diambil dalam situs <http://eprints.uny.ac.id/pdf>. Diakses pada Selasa 14 Mei 2019 pukul 00.15 WIB.
- Suryabrata, Sumadi. 1987. *Metode Penelitian*. Jakarta : Rajawali.
- Sutrawati, Kadek. 2016. *Peran Perangkat Desa dalam Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa (Studi pada Desa Pudaria Jaya Kecamatan Moramo)*. (PDF). [http://sitedi.uho.ac.id/sitedi\\_SKRIPSI.pdf](http://sitedi.uho.ac.id/sitedi_SKRIPSI.pdf) . Diakses pada hari Selasa 23 April 2019 pukul 19.25
- Swivan Sondakh S, Kimbal Marthen, dkk. 2017. *Implementasi Administrasi Pemerintahan Desa dalam Menunjang Pembangunan di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa*. (PDF). Diakses pada hari Rabu 19 Juni 2019.