

## **STUDI KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI PADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA BILA TALANG KECAMATAN TABANG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

**Yuvenalis Lavung Y<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendiskripsikan Kinerja pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bila Talang dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Kinerja Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanega.*

*Fokus penelitian ini adalah: 1. Standar Pelayanan Publik, meliputi: a. Prosedur Pelayanan, b. Waktu Penyelesaian, c. Produk Pelayanan, d. Saranan dan Prasarana, e. Kompetensi Petugas Penberi Pelayanan. 2. Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegera.*

*Hasil penelitian yang diperoleh penulis bahwa Studi Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat Di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara secara Prosedur Pelayanan sudah sederhana kerana alur pelayanan yang singkat dan tidak berbelit-belit. Ketepatan waktu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Produk pelayanan yang berupa Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga jauh dari harapan masyarakat. Saranan dan prasarana yang ada belum menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai sudah bagus hanya saja belum bersikap ramah, tidak antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan. Faktor pendukung pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan dan faktor penghambat pelayanan meliputi kurangnya sarana dan prasarana menunjang pelayanan berupa mesin generator listrik dan juga terkadang masih saja ada masyarakat*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

*yang tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dalam mengurus suatu keperluan yang sudah ditetapkan.*

**Kata Kunci :** Kinerja, Pelayanan, Pelayanan Publik

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan masyarakat sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan UU No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan masyarakat menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan public yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung 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. Berdasarkan pengamatan penulis keadaan yang terjadi di lapangan adapun gejala yang nampak dalam proses kinerja pelayanan administrasi karena belum optimalnya kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor desa. Hal ini bisa dilihat pada saat pengurusan surat-surat Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diperlukan oleh masyarakat dalam pelayanan administrasi yang diberikan masih belum efektif dan efisien, karena dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai Desa Bila Talang yang sebagian besar masih latar belakang SLTA, sehingga kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsi tidak berjalan dengan optimal. Selain itu juga Sekretaris Desa yang merangkap jabatan untuk menangani pekerjaan pegawai lainnya. Selanjutnya pegawai Desa Bila Talang sering tidak masuk ke kantor yang mengakibatkan keadaan kantor sering tutup dan pegawai yang dibutuhkan tidak hadir ditempat, hal ini berdampak pada proses pelayanan yang membutuhkan waktu lama. Adapun yang bergerak dalam administrasi pelayanan menunjukkan ketidak efektifan dalam memberikan pelayanan dikarenakan perilaku aparat Desa Bila Talang yang tidak disiplin dengan tidak tepat waktu masuk dan pulang kerja kantor. Seperti yang diketahui aparat Desa Bila Talang seringkali masuk kerja pada siang hari dan pulang kerja tidak pada jam pulang kantor, sehingga beberapa masyarakat yang ingin

mengurus keperluan administrasi tidak mendapatkan aparat Desa yang bertugas.

Hal lain yang ditemukan di Kantor Desa Bila Talang selain sering tidak masuknya pegawai dan Kantor Desa pun sering tidak tepat waktu jam kerjanya adalah masyarakat Bila Talang yang ingin mengurus administrasi diarahkan oleh Sekretaris Desa Bila Talang untuk langsung kerumah pribadinya. Dengan demikian pelayanan yang seharusnya di Kantor Desa Bila Talang menjadi tidak efektif serta tidak tertib administrasi yang dilakukan di rumah Sekretaris Desa Bila Talang, Kemudian proses administrasi pelayanan yang berlangsung membutuhkan waktu lebih dari 1 (satu) hari bahkan lebih. Selain itu bentuk pelayanan kepada masyarakat membutuhkan sumber daya manusia dan sumber daya sarana dan prasarana membutuhkan aliran listrik, kemudian Kantor Desa Bila Talang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap namun kondisinya dalam keadaan banyak rusak. Dari permasalahan ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat. Selain itu keadaan geografis yang sulit dijangkau aliran listrik sehingga pelayanan pekerjaan kantor terhambat. Dari sini nampak pelayanan masyarakat masih cenderung kurang optimal dalam menjalankan pelayanan administrasi di Kantor Desa Bila Talang, berdasarkan penjelasan diatas maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul dan mengadakan penelitian tentang:

### **“Studi Kinerja Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat Di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara”**

#### **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja pelayanan administrasi pada masyarakat di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam kinerja pelayanan administrasi pada masyarakat di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara?

#### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pelayanan administrasi pada masyarakat di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dalam kinerja pelayanan administrasi pada masyarakat di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai Kartanegara

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut diatas, maka penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut:

### **1. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara pada umumnya dan pemerintah Kecamatan Tabang pada khususnya terkait dengan Kinerja Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Bila Talang.

### **2. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama ilmu administrasi negara, khususnya dalam Kinerja Pelayanan Administrasi dan konsep-konsep yang berkaitan dengan proses administrasi.

## **2.1 Kerangka Dasar Teori**

### **2.1.1 Kinerja**

Kinerja Adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut Mangkunegara (2002:67) mengatakan bahwa kinerja adalah seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sinambela dkk (2006:136) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Berdasarkan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Setiap individu atau organisasi tentu memiliki tujuan yang akan dicapai

dengan menatap target atau sasaran. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja.

### **2.1.2 Pengukuran Kerja**

Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat. Gary Dessler dalam Pasolong (2007:182) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada diatas rata-rata. Dengan demikian penilaian kinerja merupakan sesuatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh penilaian yg diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

### **2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor -faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan, pada dasarnya kemampuan menurut Robbins (2002:50) adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi:
2. Energi, yang menurut Jordan E. Ayan (2004:47) adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.
3. Teknologi, menurut Gibson dkk (1997:197) adalah tindakan fisik dan mental oleh seseorang untuk mengubah atau isi objek atau isi.
4. Kejelasan tujuan, merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Oleh karena pegawai yang tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan atau kurang afektif. Sejalan dengan pendapat Widodo (2006:81) mengatakan bahwa seorang pemimpin birokrasi harus menentukan apa yang menjadi tujuan dari organisasi pemerintah dan menentukan pula kriteria kinerjanya.

### **2.1.4 Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik, 2005:2). Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2001:9) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Organisasi publik dalam hal ini kantor desa diselenggarakan guna melayani kepentingan publik. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan, tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung melalui melayani pelanggan. Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, proses pemenuhan kebutuhan melalui efektivitas orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan, jadi pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain, sehingga sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik. Berikut beberapa pengertian pelayanan publik menurut para ahli. Menurut Moenir (2001:16) yang dimaksud dengan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui efektivitas orang lain secara langsung yang diselenggarakan dengan baik.

#### **2.1.5 Asas Pelayanan Publik**

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: 63 /KEP/MENPAN/7/2003 Tentang pelayanan publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan kemudian dilandasi dengan ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Asas-asas pelayanan publik terdapat beberapa kriteria yaitu:

1. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

### **2.1.6 Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (Kamus Bahasa Indonesia, 1991:467) berdasarkan pengertian tersebut, kualitas pelayanan tercermin pada kondisi yang menunjukkan nilai tinggi rendahnya dalam melayani. Menurut Zeitham Parasurman Barry (2005:35) untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada beberapa indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi yaitu:

1. Berwujud (*Tangibles*): Kualitas pelayanan merupakan saran fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
2. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. Keamanan/keyakinan (*Assurance*): Kemampuan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empaty (*Empathy*): Syarat untuk peduli, memberikan perhatian.
5. Keresponsifan (*Responsiveness*): Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Menurut Mahmudi dalam Manajemen kinerja sektor publik (2005:236) cakupan standar pelayanan publik antara lain sebagai berikut:
  - a) Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
  - b) Waktu penyelesaian yaitu penetapan waktu standar pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
  - c) Produk pelayanan yaitu produk (hasil) pelayanan yang akan diterima oleh pengguna pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - d) Sarana dan prasarana yaitu standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dimiliki oleh penyelenggara pelayanan.
  - e) Kompetensi pelayanan yaitu standar kemampuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku para penyelenggara pelayanan.

### **2.1.7 Pengertian Administrasi**

Manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya didunia yang pada dasarnya selalu membutuhkan satu sama lainnya, baik kegiatan pemenuhan kebutuhan itu secara kelompok maupun organisasi, semua kegiatan tersebut tidak lepas dari kegiatan administrasi. Agar memperoleh pemahaman dan pengertian perlu diuraikan apa yang disebut dengan administrasi itu. Kemudian menurut Widjaja (2002:85) istilah dan pengertian administrasi berasal dari bahasa latin AD+MINISTRARE yang berarti melayani, membantu, atau memenuhi. Dari kata kerja itu terjadilah kata benda *administration*, yang dalam bahasa Inggris adalah *administration* dan menjadi administrasi dalam bahasa Indonesia administrasi diartikan sebagai pembuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

## **2.2 Definisi Konseptual**

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian serta batasan yang jelas mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan pengertian sebagai berikut: Kinerja pelayanan administrasi adalah hasil kerja individu atau organisasi untuk kebutuhan masyarakat secara langsung yang diselenggarakan baik melalui perorangan maupun kelompok, sehingga mencapai hasil yang maksimal dan setiap upaya yang dilakukan dalam suatu organisasi kelompok atau masyarakat serta terkait dengan upaya peningkatan kinerja pelayanan administrasi melalui prosedur pelayanan yang menyangkut waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kemampuan tenaga pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi haruslah efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yg ditentukan sebelumnya.

## **Metode Penelitian**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis pelayanan dalam rangka Penulisan Skripsi ini atau yang penulis susun adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan terhadap Variabel Mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan Variabel yang lain (Sugiono 2008:195) dan menurut pendapat (M.Singarimbun, 1989:5 Dalam Skripsi Elly Yuspitarsi 2005:30). Jenis penelitian diskriptif kualitatif adalah mengungkapkan fakta atau realita sosial tertentu sebagaimana adanya dengan mengembangkan konsep dan menghimpun data tetapi tidak melakukan pengkajian hipotesis. Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan bagaimana kinerja pelayanan administrasi pada masyarakat di Kantor Desa Bila Talang Kecamatan Tabang Kabupaten Kutai



Kartanegara.

### **3.2 Fokus Penelitian**

1. Kinerja Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Bila Talang
  - a) Prosedur pelayanan
  - b) Produk pelayanan
  - c) Waktu penyelesaian pelayanan
  - d) Sarana dan prasarana pelayanan
  - e) Kompetensi petugas/aparat pelayanan
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan kinerja pelayanan

### **3.3 Sumber Data**

1. Data primer
2. Data sekunder :
  - a. Dokumen, profil, arsip, laporan.
  - b. Buku ilmiah

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
  - a. Observasi
  - b. Wawancara
  - c. Studi Dokumen dan Dokumentasi

### **3.5 Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman :

1. Pengumpulan data
2. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
3. Penyajian data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

## **4.1 Hasil Penelitian**

### **4.1.1 Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Prosedur pelayanan merupakan suatu tahap-tahap yang harus dilalui oleh masyarakat ketika mereka ingin mengurus kepentingannya masing-masing. Kesederhanaan prosedur pelayanan harus diterapkan oleh setiap instansi pemberi layanan, hal ini dimaksudkan agar dapat memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan. Berdasarkan hasil

penelitian mengenai Prosedur pelayanan yang ada di Kantor Desa Bila Talang dalam rangka meningkatkan pelayanan publik setelah dilakukannya pemekaran secara keseluruhan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan dapat dikatakan baik karena dalam kepengurusan surat menyurat seperti kartu tanda penduduk (KTP), Akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK) serta pengurusan yang melalui beberapa tahapan prosedur prosesnya tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat karena telah mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan.

#### **4.1.2 Waktu Penyelesaian**

Suatu pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan sendiri kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, jika hasil pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu atau sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Desa Bila Talang, diketahui bahwa mengenai kepastian waktu yang diberikan aparatur Desa Bila Talang kepada masyarakat tidak sesuai dengan seharusnya. Aparatur Desa Bila Talang kerap menunda-nunda pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu, dengan lebih mementingkan kepentingan pribadi. Hal ini tentu menjadi penghambat dalam penyelesaian pekerjaan dan juga bertentangan dengan salah satu standar pelayanan publik yaitu kepastian waktu.

#### **4.1.3 Produk Pelayanan**

Kualitas produk pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas produk pelayanan dapat diketahui hasilnya dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Produk pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa produk pelayanan yang diberikan aparatur Desa Bila Talang kepada masyarakat masih terlihat kurang baik, karena masih terdapat beberapa kesalahan penulisan identitas yang dilakukan oleh aparatur Desa Bila Talang dalam memberikan produk pelayanan kepada masyarakat. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Akurasi yang berkaitan produk

pelayanan yang diberikan oleh Desa Bila Talang belum maksimal, terbukti dari pernyataan masyarakat sebagai penerima produk pelayanan yang merasa tidak puas dan jauh dari harapan mereka karena tidak telitinya kinerja aparatur Desa Bila Talang.

#### **4.1.4 Sarana dan prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka pemberian pelayanan. Sarana yang digunakan dapat merupakan sarana utama dan sarana pendukung. Sarana utama merupakan sarana yang disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain berbagai formulir, fasilitas pengolahan data, sedangkan sarana pendukung adalah fasilitas yang ada umumnya disediakan dalam rangka pemberi pelayanan pendukung antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan lainnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Desa Bila Talang, sarana dan prasarana yang ada belum bisa menunjang pemberi pelayanan kepada masyarakat, seharusnya perlu adanya pengadaan atau penambahan sarana dan prasarana seperti mesin generator dan jaringan internet yang stabil sehingga dalam memberikan pelayanan bisa maksimal dan masyarakat sebagai penerima pelayanan bisa merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

#### **4.1.5 Kompetensi petugas pelayanan**

Sikap taat dan patuh pada peraturan yang berlaku terkadang kapan saja bisa diabaikan pegawai apabila kurangnya sanksi tegas yang diberikan tidak hanya itu beban kerja yang dikerjakan oleh pegawai terkadang membuat mereka jenuh faktor kadang terbawa oleh mereka pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menunjukkan sikap-sikap yang kurang sopan dan tidak ramah, tetapi perlu diingat bahwa seorang aparatur pemberi pelayanan harus memiliki kesadaran bahwa tugas yang dibebankan harus dilaksanakan dengan sepenuh hati sehingga membawa dampak yang positif untuk dirinya dan orang lain. Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam kepercayaan konsumen seharusnya aparatur Desa Bila Talang bersikap ramah, antusias dan berinisiatif dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman dan puas dengan layanan yang mereka terima sehingga dapat memberikan citra positif dimata masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian penulis di Kantor Desa Bila Talang, penulis dapat menyimpulkan bahwa kedisiplinan, keramahan dan Kesopanan aparatur Desa sudah disiplin dengan berada di Kantor sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan dan untuk Kesopanan sudah

bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya saja aparatur Desa Bila Talang tidak antusias dan kurang berinisiatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang segera mungkin dapat diberi pelayanan.

#### **4.1.6 Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan publik**

Masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas, dalam pelayanan sering terdapat kendala-kendala yang menghambat jalannya suatu pelayanan sehingga tidak semua pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan standar pelayanan. Faktor penghambat merupakan hal yang menghambat terlaksananya dalam suatu proses pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang menghambat pelayanan publik di Kantor Desa Bila Talang adalah terdapat pada masyarakat yang terkadang masih saja tidak melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan dalam mengurus suatu keperluan, dan faktor penghambat lainnya adalah dimana masih belum adanya mesin generator listrik yang belum stabil yang dapat mendukung pelayanan publik di Kantor Desa Bila Talang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu Kantor Desa Bila Talang harus memiliki mesin generator listrik sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan publik di Kantor Desa Bila Talang.

#### **4.1.7 Faktor Pendukung Memberikan Pelayanan**

Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan yaitu suatu yang menjadi pendorong atau pendukung dari segala bentuk pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Bila Talang, faktor pendukung memiliki peran yang sangat penting dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat diketahui bahwa yang mendukung pelayanan publik di Kantor Desa Bila Talang adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai Desa Bila Talang dalam memberikan pelayanan serta sikap saling membantu antara pegawai. Hal tersebut pasti sangat baik untuk Kantor Desa Bila Talang karena sumber daya manusia yang terampil merupakan hal penting dalam menunjang keseluruhan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sudah pasti hasilnya akan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

## **Penutup**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis mengenai kinerja pelayanan administrasi di Kantor Desa Bila Talang, maka penulis menarik suatu kesimpulan yang dirumuskan kembali dengan kalimat yang lebih lengkap sesuai dengan hasil pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, dalam hal ini dapat dilihat dari sistem prosedur pelayanan yang ada dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan pelayanan apa yang diinginkan, dengan adanya prosedur pada pelayanan maka akan memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan tanpa ada kesan yang berbelit-belit dalam pelayanan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya hal ini disebabkan masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat bagaimana prosedur ketika ingin mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat kebingungan harus memulai darimana ketika akan mengurus sesuatu.
2. Waktu penyelesaian dalam pelayanan, dalam memberikan pelayanan harus efektif dan efisien, agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya sehingga dalam memberikan pelayanan masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Desa Bila Talang, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya hal ini disebabkan karena terkadang ada masyarakat yang tidak membawa persyaratan yang telah ditentukan dan kadang pula terjadi kendala listrik sehingga dalam penyelesaian pelayanan menjadi terhambat.
3. Produk pelayanan, dari hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa produk pelayanan yang ada di Desa Bila Talang ada beberapa produk pelayanan, diantaranya pelayanan administrasi kependudukan seperti Pelayanan KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah Penduduk dan ada juga surat tentang Tanah serta surat-surat rekomendasi atau Perijinan. Mengenai produk pelayanan tersebut sudah ada aturan baik itu persyaratan maupun prosedur untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat itu sendiri.
4. Sarana dan Prasarana dalam Memberikan Pelayanan, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup menunjang dan memadai, hal ini dapat dilihat dari beberapa kelengkapan yang ada di Kantor Desa, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.
5. Kompetensi Aparat/petugas dalam memberikan Pelayanan, dari hasil

penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari wawancara penulis kepada masyarakat yang mengatakan bahwa kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan sesuai apa yang diinginkan oleh masyarakat.

## 5.2 Saran

1. Bagi Pimpinan/Kepala Desa harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap pegawainya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan agar dapat diperbaiki dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti kurangnya disiplin waktu kerja dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan menjadi terhambat.
2. Diperlukan adanya sosialisasi oleh pemerintah Desa melalui pembuatan pamflet-pamflet mengenai prosedur pelayanan yang diurus di Kantor Desa agar tidak terjadi lagi masyarakat yang tidak lengkap membawa persyaratan yang diperlukan dalam pembuatan surat-surat keterangan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dapat mengalami perkembangan menuju kearah yang lebih baik.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana atau menambah fasilitas operasional seperti perbanyak kendaraan dinas, perangkat komputer, perbanyak tempat duduk ruang tunggu serta lahan parkir untuk kendaraan baik itu roda dua maupun roda empat sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal.

## Daftar Pustaka

- A.W. Widjaja, 2002. *Pokok – pokok Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Berry Parasuraman dan Zeitham, 2005. *Kualitas Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Inu Kencana, 2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara Jakarta

- Miles, Matthew B. dan A. Micheal Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Silalahi, Ulbert 2002. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Sinar Baru Algensido offset.
- Sugiono, 2003. *Metode Penelitian Admnistrasi*, Alfabeta Bandung.
- The Liang Gie, 1997. *Kamus Administrasi*, PT Gunung Agung, Jakarta.