

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI OLEH PERANGKAT DI KANTOR KEPALA DESA MEKARJADI KECAMATAN SADANANYA KABUPATEN CIAMIS

Erwin Surya Hudaya¹, R. Didi Djadjuli², Etih Henriyani³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail: erwinsuryahudaya@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi oleh perangkat di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi oleh perangkat di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. informan penelitian dalam penelitian ini adalah, Kepala Desa, Kaur Tata usaha dan Umum. Kasi Pemerintahan, 3 orang Kepala Dusun yang ada di Desa Mekarjadi, dan beberapa warga masyarakat Desa Mekarjadi. Pengumpulan data dilakukan melalui telaah Pustaka, observasi, wawancara, teknik triangulasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan administrasi oleh perangkat di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis dinyatakan belum optimal. Hal ini dibuktikan dari beberapa indikator pelayanan yang belum efektif memenuhi kriteria pelayanan administrasi yang ideal. Indikator-indikator yang dianggap belum optimal, diantaranya adalah indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan hal ini dilihat dari adanya pegawai yang sering pulang lebih awal dari jam kerja yang sudah ditentukan, indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan hal ini dilihat dari masih banyak perangkat desa yang merasa kesusahan dalam penguasaan komputer, indikator indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat hal ini dilihat dari masih adanya ketidaksesuaian data di kantor desa dengan data dilapangan sehingga memperlambat proses layanan serta kurang tepat dalam pelayanan, dan indikator petugas memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan hal ini dilihat dari masih minimnya pelatihan khusus yang diikuti perangkat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Administrasi*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab instansi pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah untuk mendorong terlaksananya hak dan kewajiban masyarakat. Dalam pengelolaan pelayanan pemerintah, apabila pelayanan yang diberikan pemerintah kepada mereka memenuhi harapan mereka, dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dan keterjangkauan relatif, serta kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah desa berperan penting dalam melayani masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 1 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem

penyelenggaraan pelayanan publik yang layak.

Dalam lingkungan pemerintahan desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintahan dapat menciptakan dan mengembangkan kesejahteraan masyarakat desa serta melaksanakan tugas pemerintahan desa dengan baik. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Wuri, Kaunang, dan Pioh (2017) yang menyatakan bahwa :

“kinerja instansi pemerintah desa merupakan ukuran seberapa baik manajemen mencapai tujuan, dan tujuan tersebut ditentukan terlebih dahulu. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang pemerintahan desa tidak lepas dari peran pelaksanaan administrasi pemerintahan desa itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan desa”.

Dalam konteks Pelaksanaan administrasi ditingkat desa atau kelurahan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Pemerintah Desa. Pada pasal 2 mengatakan administrasi pemerintah desa meliputi administrasi umum; administrasi penduduk; administrasi keuangan; administrasi pembangunan dan Administrasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena pegawai tidak

selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional pegawai dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia pegawai serta kewenangan yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi (Lendo, 2015). Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan, diantaranya masih belum optimalnya aspek kelembagaan, sumberdaya manusia, maupun manajemen pemerintahan desa.

Oleh karena itu menjadi penting untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi oleh perangkat dalam rangka pembangunan desa yang lebih baik. Pelayanan administrasi oleh perangkat Desa Mekarjadi perlu dioptimalkan dengan melihat pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Dalam penyelenggaraan otonomi desa, perangkat desa dituntut untuk bekerja sesuai dengan harapan masyarakat. Adapun kegiatan yang disediakan dan dilakukan oleh

perangkat desa tersebut terdiri dari berbagai macam bentuk yaitu pertama, kelompok pelayanan administratif yang artinya bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti dokumen administrasi kependudukan dan perijinan, kedua, kelompok pelayanan barang yang digunakan publik seperti penyediaan fasilitas umum.

Berdasarkan hasil observasi penulis melalui proses wawancara dengan beberapa masyarakat, terlihat pelayanan administrasi oleh pegawai di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis belum terlaksana dengan optimal. Hal tersebut terlihat dari indikator sebagai berikut :

1. Kurang optimalnya perangkat desa dalam menerapkan standar pelayanan dan mengelola informasi data yang benar. Hal tersebut diduga masih terdatanya masyarakat yang berstatus pensiunan terdaftar dalam program pemerintah penerima bantuan sosial, padahal warga masyarakat yang berstatus pensiunan dalam aturan yang berlaku tidak berhak untuk menerima bantuan sosial, perangkat desa masih menggunakan data lama atau belum terbaru dalam mendata warganya yang berhak untuk mendapatkan bantuan sosial.
2. Masih kurang optimalnya kecermatan perangkat desa dalam

melayani kebutuhan masyarakat, ini terlihat dari kesalahan petugas dalam pengetikan berkas masyarakat seperti dalam pembuatan surat keterangan usaha. Hal tersebut diduga karena perangkat desa kurang teliti dalam memasukan data penduduk sehingga terjadi kesalahan pada data tersebut seperti dalam pencantuman nama, alamat, dan tanggal surat.

3. Belum optimalnya pelayanan dengan waktu yang tepat dalam hal penyelesaian pengurusan dokumen masyarakat, ini terlihat dalam hal waktu penyelesaian pengurusan surat keterangan domisili dikatakan satu hari akan selesai tetapi kenyataannya masyarakat belum mendapatkan setelah waktu yang sudah dijanjikan, petugas tidak menepati janjinya sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk pengurusan dokumennya. Hal tersebut diduga disebabkan karena masih rendahnya tanggungjawab perangkat desa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, sehingga perangkat desa tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat, dan waktu yang tepat.

Dari uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : “Optimalisasi Pelayanan

Administrasi oleh Perangkat di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis”.

LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Optimalisasi

Menurut Winardi (Ali:2014) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Siagian (Hardiyansyah, 2018:13), teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*) sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaanya

dipercayakan kepada aparaturnya pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Sedangkan menurut Rasyid (Hardiyansyah,2018:19) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (Hardiyansyah,2018:54) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen

(consumer behaviour), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim (Hardiyansyah,2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (Hardiyansyah,2018:55) antara lain adalah:

(1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan

lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et. al. (1990) (Hardiyansyah,2018:57-58) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

(1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;* (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;* (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;* (4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence;* and (5) *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.*

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, jenis pelayanan terbagi tiga antara lain:

- a. Pelayanan Administrasi
Pelayanan administrasi adalah bentuk penyediaan dokumen pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, surat tanda kendaraan bermotor, SIM, dan IMB.
- b. Pelayanan Barang
Pelayanan barang adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan

segala

bentuk pelayanan barang yang menjadi kebutuhan publik.meliputi jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyedia air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan jenis tersebut pelayanan di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis termasuk kedalam kategori pelayanan Adminitrasi dan Jasa.

5. Indikator pelayanan publik

Selanjutnya untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi oleh perangkat di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis agar berjalan optimal, penulis akan menggunakan teori menurut Zeithaml et. al. (Hardiyansyah,2018:63)beserta indikator-indikator yang akan menjadi tolak ukurnya, yaitu sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud), yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Penampilan petugas dalam melayani masyarakat
 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 3. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 4. Penggunaan Alat bantu dalam pelayanan
- b. Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:
1. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas dan informasi data yang benar
 3. Keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan
- c. Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), yang terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut :
1. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan
 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
 3. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- d. Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:
1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 2. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan
- e. Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:
1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 2. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
 3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 4. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

6. Administrasi Desa

Administrasi desa adalah proses pengelolaan dan pengaturan surat-surat dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di desa. Tertib administrasi desa dilakukan oleh aparatur yang telah diberikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut dengan baik, namun hal tersebut bukan pekerjaan yang mudah karena membutuhkan pengalaman dan pengetahuan yang memadai sehingga hasil kerja akan menjadi efektif dan efisien.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Pada pasal 2 mengatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik

Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika.

METODE

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sehingga informan dalam penelitian ini sebanyak 9 orang. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan teknik sampling. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan administrasi di desa Mekarjadi, penulis menggunakan pengukuran pelayanan menurut Zeithaml et. al. (Hardiyansyah, 2018:63-64), yang terdapat 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa bagaimana optimalisasi pelayanan administrasi di Desa Mekarjadi kurang optimal. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa dari lima dimensi yang terdiri dari 16 indikator, 12 diantaranya sudah berjalan dengan baik dan 4 indikator lainnya kurang berjalan dengan baik.

Berikut penulis sajikan analisis hasil wawancara mengenai pelayanan publik oleh pemerintah desa Utama.

1. *Tangibel* (Berwujud)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan administrasi oleh pemerintahan Desa Mekarjadi diketahui bahwa pelaksanaan dimensi *tangibel* untuk indikator penampilan petugas dalam melayani masyarakat sudah optimal, hal tersebut didasarkan kesesuaian hasil data masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan yang mengatakan bahwa petugas sudah rapih dalam penampilan pakaian.

Untuk indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan juga sudah optimal karena sudah ada beberapa perubahan dan penambahan untuk tempat pelayanan agar masyarakat yang berkunjung merasa nyaman dan terlihat lebih indah. Selain itu juga ada yang bertugas untuk membersihkan kantor desa pada saat sebelum buka dan setelah desa tutup.

Selanjutnya untuk indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kurang optimal hal ini dibuktikan masih ada keluhan dari pegawai desa sendiri serta masyarakat. Begitupula dengan hasil observasi bahwa pemerintahan Desa Mekarjadi kurang optimal dalam hal kedisiplinan terutama dalam pelayanan data penduduk yang sering pulang lebih awal. Sedangkan untuk indikator penggunaan alat bantu dalam pelayanan bahwa pegawai desa mekarjadi sudah menggunakan alat bantu untuk menunjang proses

pelayanan. Begitupula dengan hasil observasi bahwa pemerintahan Desa Mekarjadi sudah menggunakan alat bantu untuk menunjang proses pelayanan seperti laptop dan printer. Meski demikian ada beberapa alat bantu yang terlihat kurang terawat.

Dalam proses pelayanan yang baik, kenyamanan fasilitas kantor sampai kepada penampilan petugasnya itu sangat penting untuk memberikan rasa nyaman dan kepuasan terhadap penerima layanan atau masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian penulis menyampaikan bahwa optimalisasi pelayanan administrasi oleh pemerintahan desa Mekarjadi dalam dimensi *tangible* dengan indikator penampilan petugas dan kenyamanan tempat pelayanan sudah optimal. Sedangkan untuk indikator kedisiplinan petugas belum optimal.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa untuk indikator kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, petugas di desa Mekarjadi

sudah cermat dalam memberikan pelayanan administrasi. Hal ini dapat dilihat dari pengecekan ulang dengan cara menanyakan seluruh data yang telah dibuat kepada warga yang meminta pelayanan.

Meski demikian terdapat temuan beberapa masalah dalam kesalahan penulisan namun dapat diatasi dengan jaminan ketepatan waktu. Untuk indikator memiliki standar pelayanan dan informasi data yang benar, secara keseluruhan pihak pemerintahan desa Mekarjadi sudah memilikinya dan sudah mempunyai informasi data yang benar sesuai aturan. Hal ini terlihat dari koleksi buku panduan pelayanan khusus bagi pegawai desa khususnya dalam pelayanan administrasi.

Sedangkan untuk indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan masih kurang optimal dimana banyak pegawai yang merasa kesusahan dalam penguasaan komputer terutama dalam bidang pelayanan administrasi kasi pemerintahan. Hal ini terlihat ketika salah satu alat yang eror dan petugas meminta bantuan kepada rekan kerjanya.

Pada dasarnya Setiap petugas dituntut mampu merespon kebutuhan serta keluhan dari masyarakat, hal ini harus didukung dengan kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu disetiap proses pelayanan, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Dukungan tersebut merupakan faktor-faktor pendukung

untuk mencapai pelayanan publik yang baik.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir dalam Widianti (2019:217) menyebutkan bahwa ada enam faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan, yakni:

1. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi.
2. Faktor aturan, aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
3. Faktor organisasi, merupakan alat serta *system* yang Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
5. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
6. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

Dengan demikian penulis menyampaikan bahwa optimalisasi

pelayanan administrasi oleh pemerintahan desa Mekarjadi dalam dimensi *Reliability* dengan indikator kecermatan petugas dalam pelayanan dan memiliki standar pelayanan serta informasi data yang benar sudah optimal. Sedangkan untuk keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan belum optimal.

3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa untuk indikator merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ,pegawai desa Mekarjadi sudah meresponnya dengan baik kepada setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah rekapitulasi data warga yang sudah pelayanannya terpenuhi dengan cepat dalam satu bulan terakhir. Namun untuk indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat didapati belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya warga yang mengadukan permasalahan bantuan yang belum tepat sasaran dan terkesan lambat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Sedangkan untuk indikator petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sudah optimal meski

ada sebagian layanan yang kurang tepat waktu dalam penyelesaiannya ini di karenakan karena banyaknya permohonan dari masyarakat dan keterbatasan waktu yang dimiliki dan dialin waktu ada petugas desa yang mendapatkan tugas lain dari kantor dan tidak bisa di tinggalkan.

Menurut Zeithaml dkk 1990 (dalam Hardiyansyah, 2001 :42) penilaian yang mempengaruhi baiknya kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas

Dengan demikian penulis menyampaikan bahwa optimalisasi pelayanan administrasi oleh pemerintahan desa Mekarjadi dalam dimensi *Responsiveness* belum optimal karena ada indikator yang kurang optimal yaitu petugas belum bisa melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa perangkat desa sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan meski ada sebagian layanan yang kurang tepat waktu dalam penyelesaiannya. Sedangkan untuk indikator petugas memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan kurang optimal karena masih minim terkait pelatihan-pelatihan yang diikuti.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 (Ratminto dan Atik

2015: 22) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip dua diantaranya adalah kepastian waktu yang harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Dengan demikian penulis menyampaikan bahwa optimalisasi pelayanan administrasi oleh pemerintahan desa mekarjadi dalam dimensi *Assurance* kurang optimal karena masih minimnya pengetahuan yang luas tentang pelayanan.

5. Dimensi Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pegawai desa sudah bisa mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan dari kepentingan pribadinya. karena perangkat desa yang bertugas menjunjung tinggi tanggung jawab yang di bebaskan kepadanya dalam melayani masyarakat.

Hal ini dapat dilihat dari mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan yang baru datang ketika pegawai dihadapkan dengan kepengurusan pajak bumi dan bangunan dan pembuatan kartu keluarga baru. Untuk indikator petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun sudah dilaksanakan dengan baik karena pegawai desa sudah menunjukkan sikap atau perilaku ramah terhadap masyarakat baik ketika melakukan pelayanan mauapun hanya sekedar mencari informasi.

Sementara itu untuk indikator petugas melayani dengan tidak

diskriminatif juga sudah berjalan dengan baik karena didapati pegawai Desa Mekarjadi tidak melakukan diskriminasi. hal ini terlihat dari setiap pelayanan yang banyak pegawai desa menggunakan sistem nomor antrian dan masyarakat pun sangat antusias dan mengantri dengan sabar sesuai nomor antrian yang sudah di dapatkan. Pelayanan yang sering didapatkan adalah pembuatan kartu keluarga baru dan kartu tanda penduduk (KTP) hal ini karena kedatangan dan perpindahan warga yang tidak dapat dipastikan.

Sedangkan untuk indikator petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan juga sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat ketika peneliti mendapati pemohon layanan sedang saling berargumen dengan pegawai desa dalam hal ini adalah kasi pemerintahan dan kasi pelayanan didapati sedang menjelaskan terkait pelayanan yang ditanyakan oleh masyarakat dengan mendengarkan terlebih dahulu keluhan warga yang datang untuk kejelasan.

Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik sehingga akan mendapat kepuasan dalam pelayanan. Menurut Bharata (Widianti, 2019:217) mengemukakan bahwa Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*)
2. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
3. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Dengan demikian penulis menyampaikan bahwa optimaslisasi pelayanan administrasi oleh pemerintahan desa Mekarjadi dalam dimensi *empati* sudah berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi oleh perangkat di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya

Kabupaten Ciamis dinyatakan belum optimal. Hal ini dibuktikan dari beberapa indikator pelayanan yang belum efektif memenuhi kriteria pelayanan administrasi yang ideal.

Indikator-indikator yang dianggap belum optimal, diantaranya adalah indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan hal ini dilihat dari adanya pegawai yang sering pulang lebih awal dari jam kerja yang sudah ditentukan, indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan hal ini dilihat dari masih banyak perangkat desa yang merasa kesusahan dalam penguasaan komputer, indikator indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat hal ini dilihat dari masih adanya ketidaksesuaian data di kantor desa dengan data dilapangan sehingga memperlambat proses layanan serta kurang tepat dalam pelayanan, dan indikator petugas memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan hal ini dilihat dari masih minimnya pelatihan khusus yang diikuti perangkat desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

Beratha, I Nyoman. 1992. *Desa, Masyarakat Desa dan Pembangunan*. Ghalia Indonesia

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta

Zaenal Mukarom. Muhibudin Wijaya Laksana (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia

Jurnal :

Aang Kusnendar. (2018). *Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran*. *Jurnal Dinamika*, Vol 5, No 3 Tahun 2018

Ali, M.A., 2014, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com di Samarinda*, *Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*.

- Indri Widianti. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Bayasari Kecamatan Jatinagara Kabupaten Ciamis. *Jurnal Dinamika*, Volume 6 Nomor 4, Bulan Desember Tahun 2019
- Wuri, Rendra R., Kaunang, Markus dan Pioh, Novie R. 2017. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Singsong Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, Vol. 1, No.
- Dokumen**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang *Administrasi Pemerintah Desa*.