



## Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Lamondape Kecamatan Polinggona Kabupaten Kolaka

### INFO PENULIS

Riri Amalia  
Universitas Sembilanbelas November Kolaka  
Indonesia  
[ririamalia83@gmail.com](mailto:ririamalia83@gmail.com)

Ashari  
Universitas Sembilanbelas November Kolaka  
Indonesia

Ahmad Farouq Mulku Zahari  
Universitas Sembilanbelas November Kolaka  
Indonesia

### INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307  
Vol. 4, No. 3, Desember 2024  
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2022 Arden Jaya Publisher All rights reserved

### **Saran Penulisan Referensi:**

Manda, Arafat, & Baso, S. (2024). Efektivitas Program Kampung Keluarga Berkualitas dalam Menekan Laju Pertumbuhan Penduduk Kecamatan Iwoimendaa Kabupaten Kolaka. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 1468-1476.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan administrasi pemerintah Desa Lamondape Kecamatan Polinggona Kabupaten Kolaka. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan datanya adalah wawancara dengan informan. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan akan muncul gambaran yang dapat mengungkap permasalahan penelitian. Hasil penelitian terkait Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Lamondape, Kecamatan Polinggona, Kabupaten Kolaka 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, indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan hal ini dilihat dari adanya pegawai yang sering telat dan pulang lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan. Indikator kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan belum optimal, karena buku-buku tidak tertata rapi dan kertas-kertas tertumpuk tidak terpakai di ruang pelayanan sehingga masyarakat terganggu dalam melakukan pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Administrasi, Pemerintah Desa

### Abstract

This study aims to determine the analysis of the quality of government administrative services in Lamondape Village, Polinggona District, Kolaka Regency. The research method used is descriptive qualitative. Qualitative methods are research procedures that produce descriptive data in the form of written and spoken words from people and observable behavior. The data collection technique is interviews with informants. The data analysis technique used is qualitative data, namely describing and interpreting data obtained in the field from informants. This data analysis technique is based on the ability to reason in connecting facts, data and information, so that the data obtained will be analyzed so that it is expected that a picture will emerge that can reveal research problems. The results of the study related to the Analysis of the Quality of Government Administrative Services in Lamondape Village, Polinggona District, Kolaka Regency were stated to be suboptimal. This is evidenced by several service indicators that have not effectively met the criteria for ideal administrative services. Indicators that are considered suboptimal, indicators of officer discipline in providing services, this can be seen from the presence of employees who are often late and go home earlier than the specified working hours. The indicators of cleanliness and comfort of the service room are not optimal, because the books are not neatly arranged and the papers are piled up unused in the service room so that the community is disturbed in carrying out services.

**Keywords:** Service Quality, Administration, Village Government

### A. Pendahuluan

Tugas pemerintah adalah memberi pelayanan kepada masyarakat, dalam konteks sistem, pemerintahan Negara republik Indonesia membagi daerah Indonesia atas daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkat pemerintahan terendah adalah desa dan kelurahan. Desa ialah sebagai suatu daerah yang ada sejak beberapa keturunan dan mempunyai ikatan kekeluargaan atau ikatan sosial yang tinggi/menetap di suatu daerah dengan istiadat yang dijadikan sebagai landasan hukum dan mempunyai formil yaitu kepala desa.

Dilihat dari tujuan nasional Negara kesatuan republik Indonesia sangatlah luas (kompleks), yang di dalam pencapaiannya menghendaki peningkatan kegiatan pemerintah yang selaras dengan pelaksanaan pembangunan nasional dan mencakup segala aspek kehidupan masyarakat yang dilaksanakan secara terus menerus. Untuk itu di perlukan sebuah kegiatan penataan yang baik dan teratur yaitu administrasi, sebab dengan adanya kegiatan penataan yang baik dan teratur maka dapat mendukung pelaksanaan pembangunan, sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Sesuai dengan ditetapkannya undang-undang nomor 06 tahun 2014 tentang desa yang merupakan perubahan atas undang-undang No 32 tahun 2004 tentang pemerintah desa maka harus didorong dengan desentralisasi urusan administrasi pemerintah desa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi administrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi. (Al-quroba, 2020)

Sebagaimana telah dituangkan dalam UU tahun 2009 No 25 yang berkaitan dengan pada sebuah sistem pelayanan secara publik merupakan serangkaian aktivitas melayani seseorang dan lebih guna memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan akan jasa maupun barang juga dalam melakukan sebuah sistem pelayanan yang secara administrasi sebagaimana dapat dijalankan berdasarkan pada UU serta PP yang telah diputuskan.

Administrasi pemerintah desa merupakan kegiatan pelayanan yang di lakukan oleh kepala desa dan perangkat desa yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat di desa. Akan tetapi sebagai publik service yang bertugas melayani kepentingan masyarakat desa, aparatur desa masih banyak kurang menyadari fungsinya sebagai pelayanan masyarakat.

Hakikat penyelenggaraannya pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumberdaya yang ada digunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat. Dalam kerangka ini untuk menentukan pelayanan, maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah desa yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur berbelit-belit.

Idealnya aparaturnya pemerintah desa memberikan pelayanan pada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Kenyataannya, aparaturnya pemerintah desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintah dengan baik. Keberhasilan suatu pelayanan berdasarkan pada rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (Wahyuni, 2018)

Pemerintah desa menjalankan fungsi administrasi pemerintah, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan pembinaan lembaga masyarakat, (Wahyuni, 2018).

Pelayanan publik yang masih belum terlaksana dengan optimal disebabkan karena banyaknya pandangan negatif terhadap pelayanan pemerintah desa. Hal itu diakibatkan dari kinerja perangkat pemerintah desa yang masih kurang maksimal dan menjalankan tanggungjawabnya. Pelayanan publik yang kurang optimal dipicu oleh kurangnya kesadaran akan fungsi dan tugasnya sebagai aparaturnya pemerintah yang akhirnya mengakibatkan adanya pemberian layanan yang kurang optimal. Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat akan tugas dan fungsi pemerintah desa, minimnya pengetahuan akan program pemerintah desa, dan ketidaktahuan akan kebutuhan mereka sendiri yang berkaitan dengan pemerintah menjadi pemicu bagi masyarakat untuk tidak melakukan control terhadap tanggung jawab pemerintah desa.

Desa Lamondape ini merupakan hasil pemekaran dari Kelurahan Polinggona pada tanggal 26 September 2012. Desa Lamondape terdiri dari lima dusun. Lamondape memiliki luas wilayah 2.890 hektar yang dikelilingi tapal batas sepanjang 14,9 kilometer. Plasma merupakan dusun terluas yaitu 1.593 hektar, sekaligus menjadi pusat pemerintahan Pemerintah Desa Lamondape mencatat jumlah penduduknya sebanyak 1.123 jiwa, terdiri dari 570 laki-laki dan 553 perempuan pada Desember 2018. Sebanyak 321 diantaranya bekerja, yang didominasi petani yakni 208 orang, kemudian karyawan swasta 84 orang. Sisanya tukang batu/kayu, aparaturnya sipil negara, buruh tani, pedagang, montir, pengusaha mikro, tukang jahit dan pensiunan ASN.

Hasil observasi awal menemukan bahwa kualitas pelayanan di kantor Desa Lamondape masih belum begitu optimal, dikarenakan masih kurangnya kedisiplinan aparaturnya desa terhadap pelayanan. Ditemukan sejumlah pegawai yang suka terlambat masuk kerja. Beberapa masyarakat yang sedang melakukan proses pengurusan surat-surat administrasi harus menunggu. Karena masih ditemukan beberapa pegawai yang belum berada di tempat kerjanya pada saat jam kerja. Banyaknya aparaturnya desa yang tidak bekerja secara maksimal berdasarkan tupoksi masing-masing bidangnya.

Dari permasalahan yang ada maka pemerintah desa lamondape dituntut untuk menganalisa atau mengamati sistem pelayanan administrasi yang di Desa Lamondape. Salah satu solusi bagi pemerintah desa dalam menjawab tantangan tersebut adalah kepala desa harus melakukan pembinaan, pengawasan ketat, dan pengarahan kepada seluruh aparaturnya desa terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Melalui analisis tersebut diharapkan pemerintah desa dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi masalah-masalah yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan publik di desa.

Harapan lainnya juga dengan adanya sistem pelayanan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi segala permasalahan yang selama ini terjadi di desa Lamondape. Maka dari itu pemerintah Desa Lamondape sudah seharusnya sistem pelayanan yang baik, bukan hanya untuk meningkatkan pelayanan administrasi tetapi juga bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat.

## **B. Metodologi**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2012), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tertulis dan kata-kata yang diucapkan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dengan informan yaitu Kepala Desa Lamondape; Kaur TU & Umum Desa Lamondape; Tokoh Masyarakat Desa Lamondape; Tokoh Agama Desa Lamondape; dan Tokoh Pemuda Desa Lamondape. Data yang digunakan yakni menggunakan data sekunder yang ada. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari informan. Teknik

analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan akan muncul gambaran yang dapat mengungkap permasalahan penelitian.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 1. Hasil

#### a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada diruangan pelayanan.

Hasil wawancara tentang fasilitas di Desa Lamondape hal ini di kemukakan oleh (Harianto) kaur tu & umum menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah sudah cukup memadai, ruang tunggu dan komputernya sudah ada. Jadi cepat kalau melakukan pelayanan”. (Wawancara 10 September 2024)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) kantor desa lamondape memiliki luas ruang pemberi layanan yaitu 4 x 4 m<sup>2</sup> untuk kapasitas 4 orang. Ruang pelayanan terdapat komputer, printer, dan 3 meja kerja, kursi yang diperuntukan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Luas ruang Tunggu 17 x 12 m untuk kapasitas 20 orang. Tersedia 28 kursi, terdapat 2 meja sedang dan 1 meja panjang di ruang tunggu pelayanan.

Mengenai kelengkapan peralatan fasilitas ruang tunggu pelayanan sudah memadai khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti papan informasi sudah tersedia. Fasilitas pendukung seperti komputer, printer sudah tersedia di ruang pelayanan.

Kedisiplinan kerja sangat dibutuhkan oleh semua petugas dalam proses pelayanan. Kedisiplinan menjadi syarat petugas untuk membentuk sikap dan perilaku petugas dalam membentuk rasa tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan tercipta suasana kerja yang kondusif dan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja. Hasil wawancara dengan (Masyarakat) Ibu Ira menyatakan bahwa:

“waktunya saya melakukan pelayanan, aparatnya sudah datang” (Wawancara, 12 September 2024)

Selanjutnya wawancara dengan (Tokoh Pemuda) yusril menyatakan bahwa:

“kalau berbicara tentang kedisiplinan, aparatnya disiplin pada hari senin sampai selasa, hari-hari lainnya sudah kurang lagi aparat desa yang masuk kantor”.(Wawancara, 17 September 2024)

Hasil Observasi penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan di kantor desa lamondape masih kurang, karena masih ada beberapa petugas pelayanan yang mementingkan urusan pribadinya daripada urusan keperluan pengguna layanan. Misalnya masih ada petugas yang tidak datang padahal jadwal kerja masuk kantor, sering datang terlambat dan pulang lebih awal padahal belum jam pulang.

Kedisiplinan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan yang harus dimiliki oleh petugas terutama bagian pelayanan. sehingga petugas pelayanan harus disiplin guna untuk menunjukkan sikap, kinerja yang baik. Kedisiplinan seorang petugas akan membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam melakukan proses pelayanan tersebut.

#### b. *Reliability* (Kehandalan)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Kehandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan

memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu kantor instansi pemerintah memberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Mengenai kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil wawancara dengan Ibu Nurjaya (Masyarakat) menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah selama saya mengurus administrasi tidak pernah ada kesalahan-kesalahan.” (Wawancara, 10 September 2024)

Selanjutnya Wawancara dengan bapak wagimin (Tokoh Agama) menyatakan bahwa:

“Tidak ada, karna saya sering awasi dan alhamdulillah bagus semua” (Wawancara, 10 September 2024).

Hasil observasi menjelaskan bahwa petugas layanan desa lamondape sudah cermat dan teliti dalam proses pelayanan. Terlihat ketika pengguna layanan langsung mengecek dengan teliti syarat-syarat yang diajukan oleh pengguna layanan. sehingga dengan kecermatan tersebut maka kebutuhan pengguna layanan akan selesai tepat waktu.

Dengan demikian kecermatan dalam proses pelayanan sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan pengguna layanan harus bolak-balik dan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

### c. **Responsivine (Ketanggapan)**

Sebagai petugas pelayanan yang berkualitas maka harus memberikan respon terhadap pengguna layanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan. Respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan dihargai saat melakukan proses pelayanan. Petugas layanan memberikan respon terhadap pengguna layanan merupakan efek positif terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Lamondape.

Mengenai respon atau tanggapan petugas kepada masyarakat. Hasil Wawancara selanjutnya dengan Ibu Ira (Masyarakat) menyatakan bahwa:

“Cukup respon kalau kita datang dia cepat tanggap keluhan kita” (Wawancara, 12 September 2024).

Selanjutnya Wawancara dengan Nurjaya (masyarakat) menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah cepatji merespon, cepatji ditanyai mau apa” (Wawancara, 10 september 2024).

Dari hasil wawancara dan observasi diatas, respon petugas Desa Lamondape sudah cukup baik, karena keluhan masyarakat langsung ditanggapi, pegawai langsung menjelaskan permasalahannya. Bahwa Pegawai merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik dalam melayani masyarakat.

Mengenai pelayanan yang cepat oleh pegawai layanan

Hasil Wawancara dengan Pak Wagimin (Tokoh Agama) menyatakan bahwa:

“Tidak lama paling 15-20 menit”. (Wawancara, 10 September 2024)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Ira (Masyarakat) menyatakan bahwa:

“Mereka cepat layani.” (Wawancara, 17 September 2024)

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan petugas melakukan dengan cepat. Hal ini terlihat jika ada pengguna layanan yang ingin mengurus surat pengantar keterangan keperluannya tidak menunggu sampai beberapa hari tetapi paling lama 15-20 menit.

### d. **Assurance (Jaminan)**

Kantor Desa Lamondape sebagai Menanggapi masalah jaminan biaya dalam pelayanan Kantor Desa Lamondape, Kecamatan Polinggona, Kabupaten Kolaka. Untuk jaminan biaya yang diberikan aparat pelayanan pada pengguna layanan sudah terjamin, karna pengguna layanan tidak mengeluarkan biaya apapun dalam pengurusan surat administrasi.

Mengenai petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan Hasil wawancara dengan Wagimin (Tokoh Agama) menyatakan bahwa :

“Tidak ada, itu terserah kita nanti kasi untuk pembeli bensin opratornya. tapi biasanya opratornya tidak mau”. (Wawancara, 10 September 2024)

Selanjutnya dengan hasil wawancara dengan Bapak Amir (Tokoh Masyarakat) menyatakan bahwa:

“Masalah Administrasi tidak ada dipungut biaya” (Wawancara, 17 September 2024).

Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan desa lamondape, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya. Oleh karena itu berdasarkan observasi serta analisa penulis, dalam hal proses pelayanan secara keseluruhan memang tidak digunakan biaya, khususnya dalam pembuatan surat pengantar, kecuali pengurusan tertentu.

#### e. **Empathy (kepedulian)**

Adalah sikap yang menunjukkan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan di tuntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam bersikap sopan, dan ramah. Hasil wawancara dengan wagimin (Tokoh Agama) menyatakan bahwa :

“iya sopan santun dia menghormati ketika ada tamu datang.” (Wawancara, 7 Juli 2024).

Berdasarkan wawancara diatas dan dari hasil observasi untuk masalah sikap sopan santun, keramahan sudah baik karena pegawai dapat memberikan pelayanan dengan budaya senyum salam sapa sopan santun.

Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ridwan S (Kepala Desa) menyatakan bahwa:

“Tidak pernah, Salah satu bukti semua suku ada disini jadi kami tidak pernah membeda-bedakan.” (Wawancara, 10 September 2024)

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Amir (Tokoh masyarakat) menyatakan:

“iya kalau itu sudah pasti karna sesama masyarakat tidak pernah membeda-bedakan.” (Wawancara, 17 September 2024)

Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai pelayanan sudah optimal dalam melakukan pelayanan dengan professional dan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Oleh karena itu berdasarkan observasi dan analisa penulis dalam hal sikap petugas kantor Desa Lamondape dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif atau tidak membeda-bedakan.

## 2. Pembahasan

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Sebagaimana telah dituangkan dalam UU tahun 2009 No 25 yang berkaitan dengan sebuah sistem pelayanan secara public merupakan serangkaian aktivitas melayani seseorang dan lebih guna memenuhi kebutuhan yang diperlukan masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan akan jasa maupun barang juga dalam melakukan sebuah sitem pelayanan yang secara administrasi sebagaimana dapat dijalankan berdasarkan pada UU serta PP yang telah diputuskan.

#### a. **Tangible (Bukti fisik)**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu fasilitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) kantor desa lamondape memiliki luas ruang pemberi layanan yaitu 4 x 4 m<sup>2</sup> untuk kapasitas 4 orang. Ruang pelayanan terdapat komputer, printer, dan 3 meja kerja, kursi yang diperuntukan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Luas ruang Tunggu 17 x 12 m<sup>2</sup> untuk kapasitas 20 orang. Tersedia 28 kursi, terdapat 2 meja sedang dan 1 meja panjang dan sarana informasi seperti papan informasi di ruang tunggu pelayanan.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Desa Lamondape khususnya bagian pelayanan sudah cukup baik fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi. 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 technology telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan

Pada dimensi tangible tersebut belum semua diterapkan oleh Kantor Desa Lamondape Dalam proses pelayanan publik. Dari beberapa aspek tersebut yang masih kurang dalam proses pelayanan di Kantor Desa Lamondape yaitu petugas masih menggunakan sandal saat melayani masyarakat, masih ada petugas tidak menggunakan seragam khaki pada hari senin dan selasa, serta masih banyak dokumen-dokumen yang sudah tidak berguna bertumpuk di ruang pelayanan.

Semua aspek dari dimensi tangible merupakan aspek yang penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan public dengan begitu sebagai petugas pelayanan harus memenuhi semua aspek tersebut, dengan memperbaiki kekurangan yang tidak ada di dalam proses pelayanan sehingga dapat memperbaiki penampilan petugas, kenyamanan tempat, kedisiplinan akan membuat kualitas pelayanan dari dimensi tangible terwujud.

#### **b. Reliability (kehandalan)**

Dimensi ini merupakan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang cepat dan memuaskan, sehingga dengan menerapkan dimensi tersebut petugas harus benar-benar mempunyai kehandalan dalam melakukan proses pelayanan.

Pelayanan administrasi di Kantor Desa Lamondape sudah menerapkan aspek dimensi reability yaitu mengenai kecermatan petugas dalam melakukan proses pelayanan petugas sudah cermat dalam melakukan proses pelayanan, hal ini dapat dilihat dari pengecekan ulang dengan cara menanyakan data yang telah dibuat kepada warga yang memenuhi pelayanan, petugas layanan administrasi sudah berupaya memberikan pelayanan yang baik dan cepat terhadap masarakat desa.

Dengan demikian penulis menyampaikan bahwa optimalisasi pelayanan administrasi oleh pemerintahan Desa Lamondape dalam dimensi Reliability (Kehandalan) dengan indikator kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan sudah optimal.

#### **c. Responsiviness (Daya Tanggap)**

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

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa untuk indikator merespon merupakan sikap petugas yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang cepat, cermat dan teliti sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Dimensi responsiveness ini memiliki beberapa aspek, yaitu: merespon setiap pelanggan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas. Dengan menerapkan dimensi responsiveness ini, maka pelayanan di kantor Desa Lamondape memiliki mutu yang berkualitas dalam proses pelayanannya.

Proses pelayanan di kantor Desa Lamondape, Kecamatan Polinggona, Kabupaten Kolaka sudah merespon pengguna layanan dengan ramah dan baik, serta petugas layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat.

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang bisa membuat pengguna layanan merasa terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan petugas layanan. Respon yang baik kepada pengguna layanan. Apabila semua sudah terlaksanakan dengan baik dan lancar maka kualitas pelayanan public sudah mencapai tujuan yang diinginkan oleh kantor Desa Lamondape, Kecamatan Polinggona Kabupaten Kolaka.

#### **d. Assurance (Jaminan)**

Assurance merupakan jaminan yang diberikan petugas pelayanan kepada pengguna layanan baik berupa biaya maupun waktu. Dimensi assurance memiliki aspek yaitu jaminan biaya. Kantor Desa Lamondape yang dapat dilihat dari pemberian

jaminan biaya kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan bahwa untuk mengurus suatu keperluan di Kantor Desa Lamondape tidak semua mengeluarkan biaya dalam pelayanan. Tergantung jenis pelayanannya surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat pindah domisili, pengurusan surat pengantar perkawinan, perceraian dan kematian semua gratis kecuali surat penguasaan Hak Atas Tanah, dan surat pelepasan Hak Atas Tanah yang dalam pengurusannya memerlukan biaya dan ditanggung oleh pemohon. Adapun jaminan mengenai ketepatan waktu yang diberikan dalam sebuah jenis pelayanan pengurusan surat pengantar keterangan membutuhkan waktu penyelesaian sekitar 15 sampai 20 menit.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman standar pelayanan dijelaskan bahwa waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

#### e. Empaty (perhatian)

Dimensi ini merupakan dimensi yang memberikan perhatian tulus kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki sesuatu pengetahuan tentang pengguna layanan. Perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan public yang baik oleh petugas pelayanan dalam melakukan proses layanan. Dimensi *empathy* ini memiliki aspek-aspek yaitu meliputi: petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak membeda-bedakan, dan petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan.

Petugas pelayanan di kantor Desa Lamondape, Kecamatan Polinggona, sebisa mungkin memberikan perlakuan yang ramah, sopan dan santun kepada pengguna layanan yang akan dilayani. Selain itu, sikap penuh perhatian juga ditunjukkan pegawai pelayanan dengan tidak memberikan pelayanan yang beda-beda pada setiap orang. Artinya pegawai tidak membeda-bedakan/diskriminatif dalam hal proses pemberian layanan.

Pegawai Desa Lamondape memiliki pandangan bahwa semua pengguna layanan yang datang ke kantor kelurahan sama tanpa adanya keistimewaan baik itu dari suatu golongan maupun kedudukannya, hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dinyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) bertujuan mewujudkan pegawai yang netral dan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani berdasarkan suku, agama, ras dan golongan.

Pegawai pelayanan yang ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan sikap sopan santun merupakan modal yang sangat penting yang dimiliki oleh pegawai dalam proses pelayanan.

## D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Lamondape, Kecamatan Polinggona, Kabupaten Kolaka menyimpulkan bahwa belum terlaksanakan dengan baik hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Desa Lamondape belum melaksanakan secara baik terkait mengenai kenyamanan ruang pelayanan, serta kedisiplinan Desa Lamondape, Kecamatan Polinggona, Kabupaten Kolaka.
- b. Masyarakat Desa Lamondape indikator kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, petugas di Desa Lamondape sudah cermat dalam memberikan pelayanan administrasi. Hal ini dapat di lihat dari pengecekan ulang dengan cara menanyakan data yang telah dibuat kepada warga yang memenuhi pelayanan, petugas layanan administrasi sudah berupaya memberikan pelayanan yang baik dan cepat terhadap masyarakat Desa.
- c. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan. sudah menunjukkan sikap peduli saat

merespon masyarakat sehingga Kantor Desa Lamondape dalam hal ketanggapan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yaitu tanggap, cepat dan ramah.

- d. Pemerintah Desa Lamondape telah memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, dan terkait jaminan kepastian waktu yang diberikan sudah optimal.
- e. Pemerintah Desa Lamondape dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara lain dalam memberikan pelayanan. Menunjukkan rasa empati dan perhatian kepada masyarakat desa sudah cukup baik. Dengan hal tersebut, masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan penyelenggara pelayanan.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan peneliti diatas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Desa Lamondape yaitu sebagai berikut:

- a. Seharusnya pegawai Kantor Desa Lamondape yang bekerja diluar kantor agar lebih mengutamakan pekerjaan dikantor Kepala Desa Lamondape daripada kepentingan pribadi semisal melakukan pekerjaan lain diluar jam bekerja Kantor.
- b. Pelaksanaan pelayanan Administrasi dalam rangka pelayanan yang berkualitas pada Kantor Desa Lamondape dalam ini perlu adanya informasi yang berisikan tentang proses layanan mengenai Standar prosedur pelayanan yang ada di desa baik itu melalui dinding-dinding pelayanan maupun papan informasi agar masyarakat paham dan mengerti persyaratan pelayanan Administrasi.

### E. Referensi

- Alquroba, A. (2020) "Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi (studi di desa muara kuis kecamatan ulu rawas kabupaten musi rawas utara, provinsi Sumatra selatan"
- Fahrul, F. (2018) " Analisis Kualitas pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir."
- Hardani, dkk, (2020) "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif", Yogyakarta : *CV.Pustaka Ilmu*
- Ida, (2018) "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang"
- Jamil, O. (2014). Kualitas pelayanan Administrasi di Desa Tonang, Kecamatan Sengah Temila, Kabupaten Landak. *GOVERNANCE, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1)
- Mulyawan, R. (2016) "*Birokrasi dan pelayanan publik*". UNPAD Press
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020) "Buku ajar manajemen pelayanan publik" *UMSIDA Press: Jawa Timur*.
- Panjaitan, E. (2018) "Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik, Kecamatan Aek Kuo, Kabupaten Labuhanbatu"
- Ramadani, K. (2018)." *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate, Kecamatan Galesong Utara, Kabupaten Takalar*"
- Rudy. (2022). *Hukum Pemerintah Desa". Aura CV. Anugrah Utama Raharja: Bandar Lampung.*
- Safitri, D. (2020) "Analisis Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Ruok Kabupaten Kampar."
- Selvi Rianti, Z. R., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 17(2), 412-419.
- Sugiman, (2018) "Pemerintah Desa" *Jurnal Hukum Administrasi Daerah: Jakarta.*
- Sugyono (2016). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- UndangNomor 25 Tahun 2009 Tentang Pemerintah Desa
- UndangNomor 6 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik
- Wahyuni. (2018). Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa massaturu, kecamatan polongbangkeng utara kabupaten takalar.
- Warsono, H., Astuti, R. S., & Marom, A. (2019) " *Buku Ajar Teori Administrasi*"