

PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA WANASARI KECAMATAN MUARA WAHAU KABUPATEN KUTAI TIMUR

Hengki Perdana¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi di desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, metode pengumpulan data yaitu menggunakan data primer dan sekunder, metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi langsung dengan responden. Sedangkan teknik yang digunakan dalam analisis data menggunakan analisis data model Interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Desa wanasari terutama dalam pembuatan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) telah berjalan sesuai dengan SOP (Standar Oprasional Pelayanan) yang berlaku namun beberapa masyarakat sedikit kesulitan dengan beberapa prosedur yang harus dilalui dengan pengalaman yang minim, serta adanya beberapa hambatan yang terjadi seperti, Instestif/reward yang masih kurang, tingkat pendidikan, karakteristik, serta komunikasi yang masih minim yang membuat beberapa proses pelayanan adiministrasi menjadi terhambat.

Kata Kunci: *Pelayanan, adiminstarsi, desa*

Pendahuluan

Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas di bidang pelayanan administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya. Maka input pada pemerintahan Desa yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah di butuhkan sebagai pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk pembangunan secara menyeluruh.

Kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara *professional, efektif, efesien* dan *akuntabel* akan mengangkat citra *positif* pemerintah di mata

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: henkyperdana@gmail.com

masyarakatnya. Bentuk pelaksanaan pelayanan itu sendiri baik dalam bentuk berbagai kebijaksanaan maupun adanya penyediaan fasilitas, sehingga masyarakat dapat terlayani dengan cepat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung. Namun disadari bahwa dengan berbagai keterbatasan yang ada terkadang masih dirasakan adanya keterlambatan pelayanan aparat pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ada beberapa masalah yang ditemukan terkait dengan pelayanan administrasi desa, mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor Kecamatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum dan salam terhadap pelanggan. Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik.

Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Permasalahan kedua, kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat.

Misalnya, dalam pembuatan rekomendasi surat pindah, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke Kantor Desa dengan tidak membawa surat pengantar, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan. Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian rekomendasi surat pindah standar waktu yang diberikan yang disesuaikan sehingga masyarakat harus menunggu waktu yang belum tahu pasti waktunya.

Dari uraian diatas dan hasil observasi awal, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “ **Pelayanan Administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur**”

Kerangka Dasar Teori

Desa

Desa adalah wilayah yang didiami oleh sejumlah penduduk yang saling mengenal atas dasar hubungan kekerabatan dan kepentingan politik, sosial, ekonomi, dan keamanan yang dalam pertumbuhannya menjadi kesatuan masyarakat hukum berdasarkan adat sehingga tercipta ikatan lahir batin antara masing- masing warganya, umum warganya hidup dari pertanian, mempunyai hak

mengatur rumah tangga sendiri, dan secara administratif berada dibawah pemerintahan kabupaten/kota. Menurut Hanif Nurcholis (2011:4) Desa adalah satuan wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat, termasuk didalamnya masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintah terendah dan langsung dibawah camat, serta berhak menyelenggarakan rumah tangga sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Menurut Arif Satria, Ernani Rustiadi, dan Agustina M. Purnomo (2011:112). Dari beberapa teori para ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa Desa merupakan kesatuan hukum tempat tinggal suatu masyarakat yang berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri merupakan pemerintahan terendah di bawah camat.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015: 2), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: “pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pelayanan publik

Menurut Hardiyansah (2011:11) Pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya menurut Media Lukman (2015:15) Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau institusi-institusi lain atas nama pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan juga merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:4).

Rasyid dalam Mulyadi (174:2016) mengemukakan bahwa pelayanan pada hakekatnya adalah salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Menurut Moenir (49:2014) terdapat 2 macam pelayanan pertama pelayanan ke dalam (pelayanan kepada manajemen), yang lain pelayanan ke luar. Pelayanan dalam sifatnya menunjang pelaksanaan kegiatan pemenuhan kebutuhan organisasi dibidang produksi, pengadaan, penyimpanan, pemeliharaan, pembinaan tenaga kerja, data dan informasi, komunikasi, pembinaan sistem.

Kualitas pelayanan publik

Kualitas Pelayanan Publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:6) dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara nomaden dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang - undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dankemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun kususny suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain - lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerimapelayanan publik.

Administrasi Desa

Administrasi merupakan bagian yang paling nyata dari pemerintah sepertiadministrasi pemerintah dalam tindakan, administrasi eksekutif, operatif, bagian paling jelas dari pemerintah dan tugas-tugas administrasi yang selama ini dipelajari dengan tekun dan sistematik memerlukan penyesuaian terhadap

standar-standar kebijakan yang teruji secara cermat Menurut Wilson dalam Ahmad Jamaluddin (2015:104). Moenir (87:2014) Administrasi mempunyai dua pengertian luas dan sempit.

Dalam pengertian luas administrasi meliputi seluruh proses kegiatan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan dan dilaksanakan oleh tenaga-tenaga yang berkemampuan (*skilled work force*). Sedangkan dalam pengertian sempit, administrasi menyelipkan sebagian-bagian paling kecil dalam organisasi yang dilaksanakan oleh tenaga-tenaga tingkat rendah melalui keterampilannya. Sebutan umum untuk administrasi dalam pengertian sempit ini adalah tata usaha (*clerical work*).

Metode Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode *deskriptif* adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Menurut Sugiyono (2005:21)

Penelitian ini akan membahas fokus-fokus yang dapat dipergunakan dalam mengukur variabel tersebut, yakni: Peran Kepala Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.

1. Peran kepala desa dalam pelayanan administrasi desa:
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Waktu penyelesaian
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Produk pelayanan
 - e. Saran dan prasarana
 - f. Kompetensi petugas pelayanan
2. Kendala yang menghambat kepala desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kutai Timur.

Hasil Penelitian

Peran Kepala Desa dalam Pelayanan Administrasi Desa

Prosedur Pelayanan Administrasi

Dalam hal ini kepala Desa selaku pemimpin pelaksana pelayanan harus bisa aktif dalam mengawasi setiap pelaksanaan pelayanan yang di laksanakan oleh pegawainya apakah sudah sesuai dengan prosedur yang sudah di tetapkan, guna untuk kelancaran pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan.

Prosedur untuk mendapatkan pelayanan administrasi sebagai contoh dalam hal pengurusan surat keterangan tidak mampu harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan atau ditentukan menurut peraturan yang berlaku apabila terpenuhi dan masuk dalam kategori masyarakat Desa yang kurang mampu (masyarakat pra sejahtera) dengan dibuktikan dengan data warga

masyarakat pra sejahtera di kantor desa maka akan diproses untuk menerbitkan surat keterangan tidak mampu. Masyarakat harus memahami betul prosedur yang harus dipenuhi

dari pihak Desa Wanasari kantor camat Muara Wahau mengenai prosedur pelayanan yang di berikan kepada setiap pemohon sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan oleh Desa Wanasari kantor camat Muara Wahau akan berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang mudah dan secara otomatis berkaitan langsung dengan kelancaran pengurusan surat ijin usaha perdagangan.

Waktu Penyelesaian

Untuk waktu pelaksanaan kami selaku petugas pelayanan kepada masyarakat selalu memberikan pelayanan yang cepat tepat sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat yang meminta pelayanan ke Kantor Desa Wanasari. Masyarakat yang mengajukan surat permohonan keterangan tidak mampu di atas dapat bahwa waktu penyelesaian rata-rata dalam waktu satu hari kerja, dengan catatan masyarakat yang mengajukan telah melengkapi segala persyaratan.

Biaya Pelayanan

Dalam hal ini kantor Desa Wanasari untuk pelaksanaan pembuatan surat keterangan tidak mampu merupakan salah satu program yang mempunyai maksud meringankan ataupun membebaskan masyarakat didalam hal pembiayaan.

Pernyataan wawancara ini dari Ibu Jerni Farida selaku sekretaris Desa yang berada di Desa Wanasari

“Pelayanan pembuatan keterangan tidak mampu diberlakukan secara gratis dan tidak dipungut biaya agar masyarakat tidak telalu terbebani kembali dengan biaya administrasi yang harus dikeluarkan, yang nantinya berguna untuk kesejahteraan masyarakat yang ada di Desa Wanasari “.(wawancara tanggal 25 maret 2019).

Selanjutnya ungkapan wawancara dari Bapak Agus Setiawan selaku masyarakat sebagai pemohon Surat keterangan tidak mampu adalah sebagai berikut:

“kami sebagai masyarakat merasa senang terhadap pembuatan surat keterangan tidak mampu ini secara gratis dan tidak pungutan biaya dengan demikian kami bisa mempergunakan uang kami untuk menutupi keperluan lainnya, kami juga berharap semua pelayanan yang diberikan dikantor Desa Wanasari ini bisa gratis”

Dari hasil wawancara di atas, berdasarkan jawaban dari para narasumber dapat di ketahui bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi yang baik di kantor Desa Wanasari dapat dilihat dari segi pembiayaan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu sudah berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Desa Wanasari mengenai biaya

adminstrasi sebagai salah satu contoh dalam permohonan pembuatan surat keterangan tidak mampu secara gratis tidak dipungut biaya dengan demikian masyarakat yang pra sejahtera dapat terbantu dengan dimudahkan dalam proses pelayanan administrasi, sehingga masyarakat yang ingin mengajukan permohonan pembuatan surat keterangan tidak mampu, dampaknya bisa dirasakan oleh masyarakat.

Sarana dan Prasarana

Petugas atau pegawai kantor Desa Wanasari sudah menyediakan fasilitas seperti komputer lengkap dengan alat cetak yang digunakan untuk memasukan data-data masyarakat atau pemohon agar memudahkan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Selain itu tersedianya buku bacaan dan koran pada ruang tunggu masyarakat sehingga masyarakat tidak jenuh untuk menunggu antrian.

Dari hasil wawancara penelitian, berdasarkan jawaban dari para narasumber, dapat di simpulkan bahwa, sarana dan prasarana yang ada di kantor Desa Wanasari sudah baik dan memadai sehingga membuat para masyarakat yang datang ingin mengurus sesuatu yang berhubungan langsung dengan kantor desa salah satu contoh yakni dalam pengurusan surat keterangan tidak mampu menjadi lebih cepat dalam proses pelayannya. Hal tersebut di sertai dengan adanya kelengkapan dari beberapa fasilitas yang ada di kantor Desa yang memudahkan para petugas dalam memberikan pelayannya kepada masyarakat.

Kompetensi Petugas Pelayanan

Sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bentuk pelayanan administrasi salah satu contoh dalam pelayanan pembuatan surat keterangan tidak mampu, kantor Desa harus bekerja secara efektif dan efisien agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor Desa Wanasari. Masyarakat tentunya berharap bahwa pelayanan yang memuaskan tidak hanya secara fisik namun juga secara batin dan hati juga harus bisa terpuaskan oleh karena itu pegawai atau petugas pelayanan selaku lawan interaksi masyarakat sangat diharapkan memiliki etika, prilaku dan kemampuan serta keterampilan, dan penampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pada dasarnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena kualitas pelayanan yang diberikan yang diberikan pegawai menggambarkan latar belakang pendidikan seorang pegawai dan harapan masyarakat akan pegawai yang baik tentunya bergantung pada kantor Desa Wanasari sehingga masyarakat tidak hanya merasa puas secara fisik namun juga secara batin, hati dan perasaan.

Setiap pegawai yang bekerja di Kantor Desa Wanasari telah di tempatkan sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka miliki pada saat menempuh pendidikan. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam

memberikan pelayanan serta pemahaman mereka tentang bagian dan tanggung jawab mereka masing-masing.

Faktor-Faktor Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kutai Timur

Dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat, tentu ada faktor-faktor yang menjadi hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan terhadap masyarakat desa. Kendala-kendala penghambat yang dihadapi oleh setiap aparatur Desa umumnya tidaklah sama, Adapaun peneliti menjelaskan hasil penelitian kendala yang menjadi penghambat dalam pelayanan di Kantor Desa Wanasari.

Seperti yang diterangkan oleh Kepala Desa terkait faktor penghambat pelayanan masyarakat di Desa Wanasari sebagai berikut:

“Jika berbicara masalah penghambat tentu kita harus melihat segala aspek yang ada, menurut saya yang menjadi penghambat itu adalah para pemohon pelayanan itu sendiri, kadang kala mereka kurang mengerti persyaratan apa saja yang dilengkapi itulah yang membuat mereka lama mengurusnya. Keterbatasan personil dan jalur komunikasi serta pemahaman karakteristik setiap pegawai juga saya rasa menjadi penghambat khususnya yang menjadi kendala dalam proses pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat sehingga membuat pegawai kurang optimal dalam memberikan pelayanan”. (wawancara tanggal 25 maret 2019).

a. Insentif Dan *Reward* Yang Kurang

Hasil penelitian insentif berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Kurangnya insentif atau gaji pegawai berdampak pada kinerja pegawai. Pada dasarnya masalah insentif yang dihadapi aparatur Desa sangatlah kurang sehingga sebagian besar aparatur Desa yang ada di kantor Desa Wanasari mengalihkan prioritas utama pekerjaannya untuk berdagang dan berkebun. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh salah satu pegawai aparatur pemerintah desa Wanasari yaitu Pak Hanif Azhar sebagai Kaur Kesra berpendapat sebagai berikut:

“Pegawai aparatur pemerintah Desa yang dimana setiap pegawai dibebankan banyak pekerjaan namun pemberian insentif sangatlah kurang yang dimana banyak kebutuhan keluarga yang harus dipenuhi baik dari segi sandang, pangan, dan papan. Sehingga demi memenuhi kebutuhan itu semua maka mau tidak mau membuat pekerjaan sampingan yang salah satunya adalah dengan berkebun” (Wawancara tanggal 25 Maret 2019)

b. Tingkat Pendidikan Yang Rendah

Pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Secara teori tingkat pendidikan sangat mempengaruhi kinerja dalam menjalankan kegiatan pemerintahan. Demikian halnya dengan aparatur Desa Wanasari dilihat dari

arsip administrasi setiap pegawai terlihat bahwa tingkat pendidikan masih rendah yang dimana rata-rata tingkat pendidikan aparatur desa hanya sebagai lulusan sekolah menengah atas (SMA) saja sehingga mempengaruhi kinerja dari aparatur Pemerintah Desa itu sendiri dalam melaksanakan serta meningkatkan pelayanan. Hal ini menjadi salah satu kendala utama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena dalam memahami segala kebijakan terkesan lamban dan butuh waktu yang lama. Oleh karenanya masalah ini masih menjadi faktor penghambat utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

c. Minimnya Pemahaman Terhadap Karakteristik

Karakteristik berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Faktor penghambat lainnya dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yaitu karakteristik aparatur pemerintah desa sebagai pelayanan masyarakat, yang dimana setiap aparatur memiliki karakter yang berbeda-beda sebagai contoh aparatur desa yang memiliki cara kerja santai dan lamban dalam menyelesaikan pekerjaannya, penampilan setiap aparatur desa yang dapat mempengaruhi kenyamanan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat namun terdapat aparatur desa yang dimana penampilan tidak menunjukkan layaknya seorang tenaga aparatur pemerintah Desa.

d. Komunikasi Yang Kurang Intens

Komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Faktor penghambat berikutnya adalah komunikasi yang kurang intens pada masyarakat dalam hal menyampaikan agenda kegiatan serta kurang melibatkan masyarakat dalam mengambil kebijakan. Sehingga ketika masyarakat ingin mengurus berkas-berkas administrasi adasaja warga yang dalam penyeteroran berkas belum lengkap sehingga warga tersebut harus kembali lagi melengkapi persyaratan yang harus disediakan sebelum kembali mendapatkan berkas dalam pengurusan administrasi

Dari berbagai faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yang telah dijelaskan diatas. Maka Kepala Desa selaku pemangku jabatan perlu energi yang ekstra dalam memecahkan persoalan tersebut

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kutai Timur

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di kantor desa Wanasari yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti

dengan bapak Ervin Nugraheni selaku kaur bagian umum kantor Desa Wanasari, yang mengatakan:

“Beliau mengatakan bahwa “Faktor pendukung agar kami dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai. Kami sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, kami juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah kita lakukan kepada masyarakat, dengan mengadakan rapat maka akan timbul adanya saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik”. (Wawancara Tanggal 25 Maret 2019).

Sedangkan faktor lain yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor desa Wanasari adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Sesuai dengan pernyataan Pak Ervin Nugraheni sebagai berikut:

“faktor pendukung bagi kami adalah dengan adanya fasilitas sarana dan prasarana yaitu komputer dan jaringan internet yang sudah ada di kantor desa wanasari yang memudahkan kami dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan”. (Wawancara Tanggal 25 Maret 2019).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Pelayanan administrasi di Desa Wanasari sangat menentukan kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat Desa Wanasari. Kepala desa dituntut untuk menjalankan roda organisasi sesuai dengan visi dan misi desa Wanasari. Untuk mendukung terselenggaranya pelayanan yang baik kepada masyarakat Kepala Desa perlu memahami persoalan mendasar yang terjadi dalam proses pelayanan sehingga dapat mengambil solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Selain itu, dirasa sangat perlu menciptakan iklim kerja yang harmonis dengan harapan mampu membangun sinergisitas antar pegawai dengan atasan sehingga dengan mudah menyampaikan segala sesuatu yang menyangkut peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.
2. Adapun faktor penghambat dalam menjalankan roda pemerintahan di desa Wanasari, diantaranya sebagai berikut:
 - a. Insentif/*Reward*, Yang Kurang
 - b. Hasil penelitian insentif berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Kurangnya insentif atau gaji pegawai berdampak pada kinerja pegawai. Pada dasarnya masalah intensif yang dihadapi aparatur Desa sangatlah kurang sehingga sebagian besar aparatur Desa yang ada di kantor Desa Wanasari mengalihkan prioritas utama pekerjaannya untuk berdagang dan berkebun.
 - c. Tingkat Pendidikan Yang Rendah

Pendidikan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Secara teori tingkat pendidikan sangat mempengaruhi kinerja dalam menjalankan kegiatan pemerintahan. Demikian halnya dengan aparatur Desa Wanasari dilihat dari arsip administrasi setiap pegawai terlihat bahwa tingkat pendidikan masih rendah yang dimana rata-rata tingkat pendidikan aparatur desa hanya sebagai lulusan sekolah menengah atas (SMA) saja sehingga mempengaruhi kinerja dari aparatur Pemerintah Desa itu sendiri dalam melaksanakan serta meningkatkan pelayanan. Hal ini menjadi salah satu kendala utama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena dalam memahami segala kebijakan terkesan lamban dan butuh waktu yang lama. Oleh karenanya masalah ini masih menjadi faktor penghambat utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat..

d. Minimnya Pemahaman Terhadap Karakteristik pegawai

Karakteristik berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Faktor penghambat lainnya dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yaitu karakteristik aparatur pemerintah desa sebagai pelayanan masyarakat, yang dimana setiap aparatur memiliki karakter yang berbeda-beda sebagai contoh aparatur desa yang memiliki cara kerja santai dan lamban dalam menyelesaikan pekerjaannya, penampilan setiap aparatur desa yang dapat mempengaruhi kenyamanan dalam proses pelayanan terhadap masyarakat namun terdapat aparatur desa yang dimana penampilan tidak menunjukkan layaknya seorang tenaga aparatur pemerintah Desa.

e. Komunikasi Yang Kurang Intens

Komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Faktor penghambat berikutnya adalah komunikasi yang kurang intens pada masyarakat dalam hal menyampaikan agenda kegiatan serta kurang melibatkan masyarakat dalam mengambil kebijakan. Sehingga ketika masyarakat ingin mengurus berkas-berkas administrasi adasaja warga yang dalam penyeteroran berkas belum lengkap sehingga warga tersebut harus kembali lagi melengkapi persyaratan yang harus disediakan sebelum kembali mendapatkan berkas dalam pengurusan administrasi.

3. Adapun Faktor Pendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yakni Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik di kantor desa Wanasari yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan Serta Kelengkapan Sarana dan prasarana tentu berperan penting guna kelancaran pelayanan administrasi.

Saran

1. Kepala desa harus mampu menemukan persoalan dalam proses pelayanan masyarakat serta mampu menghadirkan sebuah solusinya. Melalui regulasi yang ada dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

2. Untuk peningkatan mutu pelayanan Desa harus merekrut pegawai/staf yang berkompeten dibidangnya masing-masing, sehingga akan tercipta pelayanan yang efektif dan efisien.
3. Untuk mendukung berjalannya pelayanan yang cepat Kepala Desa harus mampu menyediakan fasilitas yang memadai untuk menopang pembangunan Desa Wanasari. Serta menjaga hubungan pada bawahan agar tetap konsisten mengabdikan untuk Desa Wanasari.
4. Dari beberapa faktor yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan masyarakat Kepala desa diharapkan memberikan peningkatan pemberian insentif kepada pegawai agar dapat menunjang peningkatan kinerja pegawai, tingkat pendidikan, pengalaman serta pengetahuan pegawai juga agar dapat menjadi perhatian sehingga pegawai yang bekerja di kantor Desa Wanasari memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, kepala desa juga harus mampu memahami setiap karakteristik pegawai dan membangun komunikasi yang intens kepada pegawai untuk dapat mengetahui kendala dalam pelayanan masyarakat sehingga mampu memberikan solusi yang bijak.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Media Lukman, 2015, *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Mulyadi, D. 2016. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung
- Nurcholis H, 2011, *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Erlangga,
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sunarno, S. 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Sinar Grafika Offset. Jakarta
- Usman dan Purnomo Setiadi. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.