# PENERAPAN PRINSIP PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA PANCIRO KECAMATAN BAJENG KABUPATEN GOWA, INDONESIA

Dahyar Daraba[1]

## ABSTRAK

Penelitian ini adalah deskriptif analisis kualitatif. sumber data yang digunakan adalah masyarakat penerima layanan utama penelitian adalah staf yang ada di kantor Desa Panciro Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, yakni Kepala Desa dan staf, beserta masyarakat, organisasi di tingkat pedesaan dan lembaga terkait menyangkut pelayanan administrasi. Disamping sumber primer, penelitian juga menggunakan sumber data sekunder berupa dokumen, laporan, dan sumber lain yang dianggap relevan. populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima layanan, maka penarikan sampel dilakukan berdasarkan *accidental sampling dengan Purposive Random Sampling*, dimana dalam penarikan sampel tidak ditentukan berdasarkan karakteristiknya tetapi kepada siapa saja populasi yang kebetulan datang menerima layanan. Untuk itu, ditetapkan jumlah sampel sebanyak 46 sebagai responden. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data yang mengikuti model analisis interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman (1992) yang terdiri dari *data reduction* (reduksi data), *data display, drawing/verifying* dan *conclusions.*

Kata Kunci: Prinsip Pelayanan, Administrasi

### ABSTRACT

*This research is descriptive qualitative analysis. source data used is primary research community service recipient is the existing staff in the office of the District Rural Panciro Bajeng Gowa, the village chief and staff, along with the community, the organization at the village level and the relevant institutions regarding administrative services. Besides the primary sources, the study also using secondary data sources such as documents, reports, and other sources that are considered relevant. population in this study is that people who receive the services, then the sampling carried out by accidental sampling with purposive random sampling, where the sampling is not determined by its characteristics but to anyone who happened to come the population receiving the service. To that end, it was determined the total sample of 46 respondents. The data analysis technique used is the technique of data analysis that follow an interactive model developed by Miles and Huberman (1992), which consists of data reduction (data reduction), a data display, drawing / verifying and Conclusions.*

**Keywords:** *Principles of Service, Administration*

[1] Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Kampus Kalimantan Barat

## PENDAHULUAN

Salah satu upaya menciptakan tertib bermasyarakat yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi sangat penting artinya bagi masyarakat, karena dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka masyarakat merasa terlayani dalam merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Urgensitas pelayanan administrasi pada kenyataannya di dalam masyarakat belum menampakkan suatu kesan keseriusan dalam pemberian pelayanan yang terbaik pada masyarakatnya, terbukti saat ini banyak penduduk yang seharusnya mendapatkan pelayanan administrasi seperti pelaksanaan untuk mendapatkan keterangan, dan surat lainnya masih membutuhkan waktu terlalu lama sehingga masyarakat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan membutuhkan sebuah upaya perbaikan pelayanan agar masyarakat merasa terlayani. Salah satu upaya yang dilakukan adalah sesuai dengan pendapat Moenir (2000:42) memberikan empat kategori pelayanan yang secara umum didambakan yaitu: “1) kemudahan dalam pengurusan kepentingan, 2) mendapatkan pelayanan wajar, 3) mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dan 4) mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang”. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah standar pelayanan yang mampu meningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

Standar pelayanan dapat diartikan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik atau dengan kata lain adalah merupakan prosedur kerja tetap dari unit kerja pelayanan. Meskipun demikian penilaian atas kepuasan atau kualitas pelayanan bukan berdasarkan pemaknaan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pihak yang menerima layanan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Saefullah (1999:5) bahwa Kemampuan kompetitif suatu organisasi banyak ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sejalan dengan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994) mengenai kualitas pelayanan yakni "*customer satisfaction with service quality can be defined perceptions of received with expectation of service desired*" yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dikemukakan pula kriteria-kriteria pelayanan umum yang baik ditinjau dari berbagai aspek, seperti: 1) Aspek Keterbukaan, 2) Aspek Kejelasan dan Kepastian, 3) Aspek Efisiensi, 4) Aspek Keadilan, 5) Aspek Ekonomis, 6) Aspek Kesederhanaan, 7) Aspek Ketepatan Waktu, dan 8) Aspek Keamanan. Demikian halnya di Kantor Desa Panciro Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya dalam menangani pelayanan administrasi pada Kantor Desa Panciro Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa.

Akan tetapi berdasarkan pengamatan yang dilaksanakan di Kantor Desa Panciro Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa pelaksanaan pelayanan administrasi terlihat belum optimal, hal ini berkaitan dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang

belum dapat dioptimalkan karena sumber daya pegawai kualitasnya masih rendah, serta kondisi kerja yang masih kurang mendukung dan juga disebabkan karena ruang kantor yang tidak tertata sebagaimana mestinya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis kualitatif. Adapun sumber data utama penelitian adalah staf yang ada di kantor Desa Panciro Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa, yakni Kepala Desa dan staf, beserta masyarakat, organisasi di tingkat pedesaan dan lembaga terkait menyangkut pelayanan administrasi. Disamping sumber primer, penelitian juga menggunakan sumber data sekunder berupa dokumen, laporan, dan sumber lain yang dianggap relevan. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna menjawab permasalahan yang dikaji dalam penelitian, dibutuhkan adanya populasi sebagai sasaran penelitian. Mengingat begitu besarnya populasi dalam penelitian ini, maka penarikan sampel dilakukan berdasarkan *accidental sampling dengan Purposive Random Sampling*, dimana dalam penarikan sampel tidak ditentukan berdasarkan karakteristiknya tetapi kepada siapa saja populasi yang kebetulan datang menerima layanan. Untuk itu, ditetapkan jumlah sampel sebanyak 46 sebagai responden. Sedangkan untuk mengkaji analisis penelitian kualitatif adalah menggunakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengikuti model analisis interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman (1992) yang terdiri dari *data reduction* (reduksi data), *data display*, *drawing/verifying* dan *conclusions.*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Profesionalisme seorang pegawai sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi sehingga keefektifan dalam melaksanakan kegiatan organisasi dapat tercapai. Keefektifan berarti kemampuan organisasi secara nyata untuk menjalankan dan menyelesaikan tugas yang benar dan tepat waktu dilihat dari segi baik tidaknya pelayanan yang diberikan. Pemberian pelayanan jasa kepada masyarakat dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan, pelayanan terhadap masyarakat adalah cara melayani, membantu, dan mengurus apa-apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang secara aktif akan memudahkan dan melancarkan proses pekerjaan-pekerjaan yang mereka lakukan.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa berada dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat pada jumlah skor yang diperoleh yaitu 73,06 persen yang berada pada rentang nilai 65 persen - 75 persen. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa aspek keterbukaan, aspek kejelasan dan kepastian, aspek efisiensi, aspek keadilan, aspek ekonomis, aspek kesederhanaan, aspek ketepatan waktu dan aspek keamanan berjalan dengan baik, ini berarti bahwa pelayanan

yang diberikan oleh para pegawai kecamatan yang berhubungan pelayanan administrasi dinilai baik oleh masyarakat.

**2. Kendala yang dihadapi Pemberi Layanan / Aparat Desa**

Upaya dalam melaksanakan pelayanan publik di pemerintahan desa tentunya memiliki ciri khas tersendiri. Tentunya dalam proses pelayanan terdapat suatu kendala yang dihadapi oleh aparat desa dalam menyelesaikan setiap permasalahan-permasalahan yang ada. Adapun kendala yang dihadapi oleh pemberi layanan dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Pelayanan administrasi yang berkualitas tentunya didukung oleh banyak aspek. Salah satu aspek yang sangat berperan dalam pelayanan administrasi adalah sumber daya manusia (SDM). Apabila dalam sebuah organisasi tidak memiliki SDM yang berkualitas, tentunya organisasi tersebut akan sulit berkembang dalam menghadapi setiap permasalahan-permasalahan yang menghadang. SDM yang berkualitas tentunya akan membawa sebuah organisasi menjadi maju dan siap untuk bersaing dengan organisasi lainnya.

Organisasi pemerintahan desa adalah organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat desa. Tentunya untuk memajukan sebuah desa pasti yang paling berperan adalah SDM yang dimiliki. Karena pemerintah desa khususnya di Desa Panciro adalah daerah yang masyarakatnya membutuhkan pelayanan yang intens apabila dibandingkan dengan desa-desa yang lain yang ada di Kecamatan Bajeng. Desa Panciro adalah desa yang memiliki jumlah penduduk yang padat dan banyak apabila dibandingkan dengan desa-desa lainnya di Kecamatan tersebut.

Adanya SDM yang berkualitas tentunya di Desa Panciro yang meningkatkan kualitas pelayanannya. Tetapi ini yang menjadi kendala karena SDM yang tersedia, hanya beberapa orang saja. Contohnya, staf yang tersedia di Kantor Desa yaitu, hanya 4 (empat) orang yang terdiri dari 1 (satu) sekretaris, dan 1 (satu) bagian pemerintahan, 1 (satu) bagian pembangunan, dan 1 (satu) bagian umum. Dengan ketersediaan SDM yang terbatas, maka akan mempengaruhi kinerja pelayanan. Efek dari kekurangan SDM adalah tidak teraturnya tugas, pokok dan fungsi dari ketiga staf tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, sesuai dengan hasil wawancara oleh salah seorang staf di Kantor Desa yang mengatakan bahwa:

> Dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari kami mengalami keterbatasan tenaga dalam menyelesaikan setiap persoalan yang dihadapi. Oleh karena itu, kami membutuhkan penambahan tenaga yang sesuai dengan bidang keilmuan. Sehingga setiap aktivitas pelayanan akan berjalan lancar dan sesuai apa yang diinginkan.

Berdasarkan dari ungkapan tersebut, peneliti memberikan gambaran bahwa dari permasalahan tersebut, tentunya membutuhkan sebuah solusi sehingga permasalahan SDM yang timbul dapat terpenuhi.

b. Karakter Penerima Layanan

Pelaksanaan pelayanan tidak akan berhasil manakala dalam sebuah organisasi tidak terjalin kerjasama antara pemberi layanan dan penerima layanan. Dengan terjalinnya kerjasama antara kedua hal tersebut, maka akan menimbulkan saling keterkaitan dan saling membutuhkan antara satu dengan lainnya. Oleh karena itu, pihak pemberi layanan harus betul-betul memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat seperti contoh slogan yang diungkapkan oleh Bank BRI yang mengatakan bahwa Senyum, Sapa dan Salam (3 S).

Demikian pula di Kantor Desa Panciro, aparat desa harus sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Hal ini tercermin dari hasil penelitian yang melibatkan penerima layanan sebagai responden yang menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan tergolong dalam kategori baik. Dengan hasil penelitian tersebut, memberikan ilustrasi bahwa aparat pemberi layanan bekerja dengan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.

Akan tetapi yang menjadi permasalahan adalah sering terjadi mis komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Sering kali pemberi layanan menginginkan pelayanan pengurusan perizinan dengan waktu yang sesingkat-singkatnya. akan tetapi susah untuk terpenuhi karena penerima layanan selalu mendesak perizinan yang akan diurus. Otomatis terkadang penerima layanan merasa kecewa dan mengungkapkan bahwa pemberi layanan tidak memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakatnya. Sebagai contoh dalam pengurusan KTP dan KK, terkadang dalam proses pengurusannya pihak penerima layanan selalu ingin mendesak untuk diuruskan padahal staf sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan tugasnya dengan baik.

c. Sarana dan Prasarana pelayanan

Mewujudkan pelayanan yang berkualitas, juga tidak lepas dari sarana dan prasarana yang mendukung. Tentunya dengan sarana dan prasarana yang memadai maka akan melancarkan setiap aktivitas dalam sebuah organisasi. Terlebih lagi dalam pemerintahan desa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang banyak. Salah satu fasilitas yang paling berperan dalam aktivitas pelayanan, seperti: Komputer/Laptop, Motor Dinas, Alat Tulis Kantor, jaringan internet, akses telekomunikasi dan fasilitas lainnya yang turut mendukung kelancaran pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan realitas yang terjadi di Kantor Desa Panciro, ternyata tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Fasilitas yang ada masih mengalami keterbatasan. Salah satu fasilitas yang sangat memprihatinkan adalah fasilitas komputer yang tersedia hanya 1 (satu) unit. Akibatnya proses pelayanan yang seharusnya cepat diselesaikan akan mengalami keterlambatan dan tidak sesuai dengan harapan.

Fasilitas lainnya, adalah belum tersedianya jaringan internet yang mampu mempermudah akses komunikasi antara satu dengan lainnya, belum lagi fasilitas lainnya yang sangat memprihatinkan apabila dibandingkan dengan desa-desa lainnya yang telah mengalami perkembangan yang pesat.

### 3. Upaya mengatasi Kendala Pelayanan Administrasi

Mengatasi sebuah kendala tentunya membutuhkan sebuah strategi yang mampu memberikan solusi yang terbaik dari setiap permasalahan. Adapun upaya mengatasi kendala pelayanan administasi di Kantor Desa Panciro adalah sebagai berikut:

a. Melaksanakan Pendidikan dan Pelatihan Aparat Desa

Mendukung SDM yang berkualitas tentunya dibutuhkan sebuah strategi dalam upaya meningkatkannya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan pendidikan dan pelatihan kepada staf desa sehingga mampu meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu tujuan dari pendidikan dan pelatihan tersebut, adalah bagaimana para staf mengetahui tugas pokok dan fungsinya dalam menjalankannya agar semua aktivitas dalam berjalan dengan lancar.

b. Menyiapkan Standar Operasional Prosedur.

Setelah melakukan sebuah pendidikan dan pelatihan kepada staf. Selanjutnya yang akan dilaksanakan ada membuat standar operasional prosedur atau sering disebut dengan SOP. SOP bertujuan agar dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat secara cepat diketahui mengenai prosedur layanan, biaya yang dikeluarkan dalam proses pelayanan tersebut.

c. Penyediaan Sarana dan Prasarana

Upaya dalam mendukung fasilitas yang terjadi dimasa sekarang ini adalah penyediaan Teknologi, informasi dan telekomunikasi. Dimana dengan pengadaan fasilitas tersebut, mampu memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Seperti pengadaan fasilitas internet, telpon dalam mendukung penyebarluasan informasi secara cepat dan tepat kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa berada dalam kategori baik. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa aspek keterbukaan, aspek kejelasan dan kepastian, aspek efisiensi, aspek keadilan, aspek ekonomis, aspek kesederhanaan, aspek ketepatan waktu dan aspek keamanan berjalan dengan baik, ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kecamatan yang berhubungan pelayanan administrasi dinilai baik oleh masyarakat.
b. Adapun kendala yang dihadapi pemberi layanan pada Kantor Desa, ada 3 (tiga) hal, yaitu: a) keterbatasan sumber daya manusia, b) karakter penerima layanan, c) Sarana dan Prasarana pelayanan. Dari ketiga kendala tersebut, memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya.
c. upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi adalah: a) Melaksanakan Pendidikan dan Pelatihan Aparat Desa, b) Menyiapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan c) Penyediaan Sarana dan Prasarana.

**DAFTAR PUSTAKA**

Fitzsimmons, JA and MJ. Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill, Inc.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Miles, M.B., dan A. M. Haberman.1994. *Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook (ed.2.).* Newbury Park. CA: Sage.

Moenir, H. A. S.2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Saefullah, A. Djadja, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, Publik Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. UNPAD Bandung.Siagian,

Sondang.P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.