

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA LIWU
LOMPONA KECAMATA TALAGA RAYA KABUPATEN
BUTON TENGAH**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

SKIRPSI

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA LIWU LOMPONA KECAMATA TALAGA RAYA KABUPATEN BUTON TENGAH

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh :

ZUMARINA

Nomor Induk Kemahasiswaan : 10561 11060 18

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PEMERINTAH DESA LUWU LOMPONA
KECAMATAN TALAGA RAYA KABUPATEN
BUTON TENGAH

Nama Mahasiswa : ZUMARINA

Nomor Induk Mahasiswa : 105611106018

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Nurchah Tahir, S. Sos., M. AP

Sitti Rahmawati Gafah, S.Sos., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

Ketua Program Studi Ilmu

Politik Unismuh Makassar

Administrasi Negara



Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 730727

NBM: 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Maka berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0167/FSP/A.4-II/VII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu Tanggal 29 Juli 2023.



Ketua
[Signature]
Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

Sekretaris
[Signature]
Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

- PENGUJI:
1. Dr. H. Muhammad Isa Ansyari, M.Si(Ketua)
 2. Dr. Haerana, S.Sos, M.Pd
 3. Syukri, S.Sos., M.Si
 4. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si

[Signature]
[Signature]
[Signature]

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Zumarina
Nomor Induk Mahasiswa : 105611106018
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 01 Januari 2023

Yang Menyatakan,


Zumarina

ABSTRAK

ZUMARINA, NURBIAH TAHIR, SITTI RAHMAWATI ARFAH, 2023.
Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran tentang Kualitas pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah. Jenis dan tipe penelitian yaitu dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang akan memberikan gambaran atau fenomena dalam problematika yang terjadi. Informan penelitian ini sebanyak 5 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Data tersebut dianalisis secara kuantitatif yaitu menganalisis semua data yang berhasil dikumpulkan penulis selanjutnya ditampilkan dalam bentuk kalimat sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah terdapat lima indikator yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai yang masi terlambat masuk kerja karena faktor ada beberapa pegawai yang masi mengajar sebagai seorang guru. Kurangnya beberapa fasilitas yang belum memadai seperti tidak adanya kursi tunggu, memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat dalam mengurus keperluan administrasi masyarakat dengan memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat.

Kata kunci : *Kualitas, Pelayanan Administrasi*

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karna berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang sederhana ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat penyelesaian studi pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah". Penulisan menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimah kasih kepada yang terhormat kepada orang tua saya, ayahanda saya La Aniya dan ibu saya Wa Sana berkat do'a cinta dan kasih sayang yang tidak perna putus sejak penulis berada dalam kandungan, detik ini hingga kapanpun. Dorongan dan dukungan dari saudara-saudaraku, berkat semua ini penulis mampu mengarungi hidup penuh semangat dan harapan menyongsong untuk masa depan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat ibunda Nurbiah Tahir, S.Sos.,M.AP selaku pembimbing I dan ibunda Sitti Rahmawati Arfah S. Sos, M. Si selaku pembimbing II yang telah berkenen meluangkan waktu dan tenaganya dalam

membimbing dan memberikan perunjuk yang begitu berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya skripsi ini.

Tak lupa pula penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ayahanda Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan Administrasi perkuliahan dan kegaitan akademik.
4. Bapak dan ibu dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan dibangku perkuliahan dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
5. Serta kepada kedua orang tua saya bapak La Aniya dan ibu saya Wa Sana yang tak pernah hentinya selalu memanjatkan do'a dan dukunganya dalam segala hal pencapaian yang saya rai, dan juga kepada saudara-saudara saya yang takperna hentinya dalam memberikan dukungan baik dari segi motivasi maupun materinya selama dalam masa pengerjaan skripsi ini.
6. Para pihak instansi Kantor Desa Liwu Lompona yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 01 Januari 2023


Zumarina



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori Dan Konsep	9
C. Kerangka Pikir	21
D. Fokus Penelitian.....	23
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	23
BAB III. METODE PENELITIAN	29

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
B. Jenis Dan Tipe Penelitian	29
C. Informan Penelitian	30
D. TeknikPengumpulan Data	31
E. Teknik Analisis Data	32
F. Teknik Keabsahan Data	33
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
1. Profil Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah	35
2. Visi-Misi Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah	37
3. Struktur Organisasi Tata Kerja Desa liwu Lompona.....	37
B. Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah.....	42
1. Tangible.....	42
2. Reliability	50
3. Responsivenes	57
4. Assurance	62
5. Empathy	69
C. Pembahasan	76
BAB V. PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90

B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	94
DAFTAR PERTANYAAN	95
DOKUMENTASI PENELITIAN	97
SURAT IZIN PENELITIAN.....	103
SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	105
HASIL PLAGIASI.....	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	117



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	30
Tabel 4.2 Data Aparat Desa	42
Tabel 4.3 Nama-Nama Kepala Dusun Desa Liwu Lompona.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Tata Kerja Pemerintah Desa Liwu Lompona	38



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama dari seorang aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah dijelaskan dalam undang-undang Dasar 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek tugas pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil apabila kita dapat memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan

masyarakat tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai salah satu variabel yang harus diperhatikan dalam melaksanakan tugas masyarakat. Tugas administrasi kantor desa harus selalu melayani masyarakat untuk menciptakan rasa kepuasan yang sangat tinggi. Seperti yang Anda ketahui, kualitas layanan didefinisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Artinya perlu diperhatikan dan dipahami bahwa tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini yang menjadi pegawai adalah pegawai kantor desa.

Pemerintah pusat memiliki peran penting, karena pemerintah banyak terlibat dalam proses pembangunan sistem administrasi. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan pembangunan sebagaimana yang diharapkan, keberadaan kesehatan nasional yang cukup berkualitas harus diperhatikan. Selain mengandalkan keterampilan dan kemampuan yang memadai, kualitas ini harus diselesaikan dengan sangat disiplin, sehingga dalam pelaksanaan tujuan nasional, fokus pembangunan harus diarahkan kepada masyarakat pedesaan sesuai dengan kebijakan pembangunan yang ditetapkan oleh pemerintah. . . , karena sebagian besar penduduk yang sehat tinggal di daerah pedesaan.

Menurut Sankri (2003:176), unsur nilai penyelenggaraan negara terdiri dari dasar negara sebagai nilai dasar atau falsafah kebangsaan dalam negara sebagai nilai instrumental dan tujuan negara. Keduanya adalah instruksi atau

referensi untuk perilaku negara. Dasar negara adalah falsafah hidup rakyat, yang dijadikan sebagai dasar penyelenggaraan negara dan kehidupan warga negara, berusaha mewujudkan hajat hidup orang banyak. Tujuan negara tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk hidup bersama, yang pada hakekatnya terwujud dalam bentuk kesejahteraan sosial, yang mempengaruhi taraf kehidupan sosial, ekonomi, politik, keadilan, persamaan, perdamaian, dan lain-lain. hidup untuk semua atau untuk kepentingan masyarakat luas (*common good*). Reformasi (reformasi) berarti mengikuti prinsip-prinsip tertentu yang seharusnya diikuti sejak awal. Pencapaian semua ini sebenarnya dibatasi oleh apa yang disebut "budaya birokrasi".

Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Nurmawan (2021) dengan judul penelitian Budaya Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik dengan hasil penelitian “Berdasarkan dari pembahasan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka. Apa bila ditinjau dari teori Zeithaml dkk mengenai lima faktor yang berpengaruh kualitas pelayanan administrasi dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon dapat dikemukakan cukup baik karena hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor dari Bukti Langsung (*Tangible*) Berwujud, (*Responsiveness*) Daya Tanggap, (*Realibility*) Keandalan, (*Assurance*) Jaminan, (*Emphaty*) Empati, kelimanya telah berkelanjutan membentuk sebuah sistem yang saling melengkapi satu sama lain. Dimana berdasarkan hasil penelitian, kelimanya diterapkan dengan sesuai peraturan dan standarisasi yang berlaku. Sehingga

pelayanan tersebut berdampak baik dalam suatu instansi yang berkinerja unggul meskipun masih terdapat kendala-kendala yang kurang efektif dan disiplin di Kantor Kelurahan Majalengka Kulon”.

Teori dari Parasuraman dan Berry (1996 : 70) ini sangat cocok digunakan melihat kualitas pelayanan administrasi yang digunakannya sangat sinkron dengan teori yang diterapkan dengan melihat kualitas pelayanan administrasi dari segi Tangible (Berwujud), yang memberikan jasa layanan secara nyata baik itu melalui offline atau online yang dapat diterima oleh masyarakat secara langsung, dilihat dari segi Reliability (Kehandalan), kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui jasa pelayanan yang berkualitas, Responsiveness (Daya Tanggap), memberikan respon pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat terhadap masyarakat agar bisa secepatnya menyelesaikan keluhan masyarakat, Assurance (Jaminan), dengan memberikan jaminan pelayanan yang secara cepat terhadap berbagai keluhan masyarakat mengenai waktu dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang begitu lama dalam proses pembuatannya, Empathy (Empati), sikap atau perhatian terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan terutama kepada masyarakat lansia atau masyarakat yang kurang mampu agar bisa mendapatkan pelayanan tersebut.

Adapun pelayanan administrasi di Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Kabupaten Buton Tenga merupakan administrasi yang sangat penting, karena dalam proses administrasi semua pekerjaan pelayanan administrasi dan pembangunan yang berorientasi pada masyarakat serta

pelaksanaannya disesuaikan dengan ke aliran. peraturan dan standar kewenangan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam mengisi dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai warga negara. Pelayanan administrasi yang ditawarkan kepada masyarakat seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga) dan pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton dalam hal pelayanan administrasi para aparatur memberikan sosialisasi dan memaksimalkan pelayanan *offline* dan *online* melalui *Whatsapp* agar pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien.

Pada uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk melihat Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tenga.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tenga dilihat dari segi : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

C. Tujuan Penelitian

Selain pertanyaan penelitian tersebut di atas, tujuan peneliti adalah:
Untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan administrasi pemerintahan di

Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tenga sebagai berikut : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

D. Manfaat Penelitian

Keuntungan dari studi Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu administrasi publik. Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu teoretis dan praktis. Deskripsinya adalah sebagai berikut:

1. Secara teori, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan ide dan memperluas wawasan masyarakat.
2. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan masukan kepada masyarakat, khususnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
3. Kajian ini hendaknya dapat menjadi referensi bagi peneliti lain, khususnya mengenai kualitas pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan sebagai rujukan dalam penelusuran yang terkait dengan tema yang akan diteliti. Penelitian terdahulu ini digunakan peneliti sebagai referensi dalam melakukan penelitian. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, adalah:

1. Erdipa Panjaitan (2019) Mahasiswa Universitas Medan Area dengan judul skripsi Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat, metode peneliti yang digunakan penelitian merupakan metode deskriptif kualitatif yang menitik beratkan pada peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi perangkat desa Aek telah terwujud secara konkrit. , reliabilitas, Daya tanggap, kepastian dan langkah-langkah empati beserta indikatornya. Penelitian yang mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Desa yang dilakukan oleh Erdipa Panjaitan sama dengan indikator yang digunakan oleh peneliti.
2. Angga Adha Wiranata (2019) Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri yang berjudul skripsinya Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya, peneliti juga menjelaskan tentang pelayanan administrasi pemerintah desa.

Hasil penelitiannya adalah memberikan kualitas pelayanan administrasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, sedangkan peneliti juga membahas tentang judul kualitas pelayanan administrasi pemerintah desa.

3. Deden Achmad, Nurbiah Tahir, Sitti Rahmawati Arfah (2022) Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar yang berjudul skripsinya Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar, penelitian ini juga menjelaskan tentang ke lima indikator yang di gunakanya yaitu
 - a. Tangiable yaitu dimana kualitas pelayanan publik belum bisa di katakan berkualitas di karenakan masi kurangnya fasilitas yang tersedia di kantor kelurahan tersebut seperti komputer dan printer masi kurang memadai.
 - b. Reliability yaitu kualitas pelayanan publik mampu dan mahir di kuasai oleh para pegawai dengan menggunakan fasilitas-fasilitas yang tersedia.
 - c. Responsiveness yaitu kualitas pelayanan yang dapat di tandai dengan respon para pegawai terhadap masyarakat begitu besar dan sangat memperhatikan apa yang di inginkan oleh masyarakat.
 - d. Assurance yaitu kualitas pelayanan publik yang di tandai dengan kemampuan para pegawai dalam meyakinkan masyarakat sesuai apa yang di butuhkan dan di inginkan oleh masyarakat.
 - e. Empathy yaitu kualitas pelayanan dengan tingkat kepedulian pegawai terhadap masyarakat begitu besar sehingga menjadi salah satu dari sisipositif dari para pegawai yang mampu menjalin hubungan baik terhadap masyarakat.

B. Teori Dan Konsep

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Menurut Moenir dan Hardiansyah (2011 : 18) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Publik merupakan sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan tidak berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan hak dasar pemberi pelayanan atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan umum. Pelaksana pelayanan publik adalah lembaga dan pegawai yang menyelenggarakan pelayanan publik, serta pemerintah provinsi dan perusahaan daerah yang menghasilkan layanan publik.

UU No. 23 Tahun 2014 (pasal 11 ayat 2) tentang tugas pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pasal 12 mendefinisikan sebagai berikut:

- a. Pelayanan inti terdiri atas pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan tata wilayah, perumahan rakyat dan kawasan pemukiman, ketentraman, ketertiban umum, kemasyarakatan dan jaminan sosial.
- b. Pelayanan non inti terdiri dari tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan anak, pangan, tanah, lingkungan, pengelolaan kependudukan dan pendaftaran penduduk, pemberdayaan lokalitas dan desa, penanggulangan bencana kependudukan dan keluarga, transportasi, komunikasi dan informasi, koperasi, usaha kecil dan menengah, pendidikan, investasi, pemuda dan olahraga, statistika, koding, budaya, perpustakaan dan arsip.

Definisi pelayanan publik menurut Kotler dan Keller (2018 : 35) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Mengingat kebutuhan dan permasalahan masyarakat yang berbeda, pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga berbeda. Organisasi publik harus memperhatikan kriteria pelayanan publik yang mengacu pada

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, yang diubah dengan Peraturan Menteri Negara No. 63 Tahun 2003, yang mengkonsolidasikan pelayanan publik menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti listrik, air bersih, e-KTP dan lain-lain.
- b. Kelompok Jasa Komoditi adalah suatu bentuk jasa yang menyediakan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, jasa transportasi dan lain-lain.
- c. Kelompok Layanan adalah layanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti akte kelahiran, KTP dan lain sebagainya.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak teratur mengenai pembatasan pelayanan publik, sebagai mana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini. Namun, berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 yang berbunyi :

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya/tarif.

- f. Produk layanan.
 - g. Sarana, prasarana dan atau fasilitas.
 - h. Kompetensi pelaksana.
 - i. Pengawasan internal.
 - j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
 - k. Jumlah pelaksana.
 - l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.
 - n. Evaluasi kinerja pelaksana.
- Penyelenggara pelayanan publik yang diterapkan sesuai dengan peraturan dan perUndang-undangan Nomor 25 Tahun 2009.

2. **Kualitas Pelayanan Administrasi**

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Zeithaml dkk (1990) mengatakan kualitas layanan adalah kesenjangan/ketidak sesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Mutu pada hakekatnya adalah kata yang mempunyai arti relatif karena sifatnya yang abstrak, mutu dapat digunakan sebagai suatu nilai atau mendefinisikan tingkat kesesuaian suatu barang terhadap persyaratan atau spesifikasi.

Kualitas pelayanan administrasi adalah kegiatan yang memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan jasa administrasi yang dihasilkan oleh negara. Kualitas pelayanan administrasi sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur. Mengenai pelayanan administrasi yaitu berupa data atau dokumen masyarakat yang disediakan seperti pembuatan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Menurut Zeithaml (1990 : 21-22) seperti yang dikutip di buku Hardiyansyah.

a. *Tangible* (Berwujud) terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- 3) Kemudahan akses informasi.

Bukti langsung (*Tangible*) artinya berdasarkan kasat mata bahwa pelayanan dapat dipresepsikan oleh pelanggan sehingga pelanggan mempunyai perasaan senang dengan lingkungan fisik dalam proses pelayanan.

b. *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator :

- 1) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu.
- 2) Penyediaan alat bantu di masa pandemi.
- 3) Memiliki standar pelayanan yang jelas.

Keandalan adalah tentang konsistensi dalam pelayanan atau tidak. Kehandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian instansi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, kendala penyampaian jasa

sejak awal, ketepatan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen.

c. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan) terdiri atas indikator :

- 1) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
- 2) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 3) Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi.

Kemampuan pegawai untuk merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat ketika proses pelayanan berlangsung maupun dalam upaya mewujudkan kemauan mereka dalam jangka waktu tertentu. Kepekaan terhadap responsivitas dari perilaku masyarakat harus direalisasikan dengan tindakan pembaruan dalam pelayanan.

d. *Assurance* (Jaminan) terdiri atas indikator :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- 2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 3) Petugas memberikan jaminan kemudahan dalam proses memberikan layanan

Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Jaminan, yaitu pengetahuan dan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kepercayaan umum terhadap penyelenggara.

e. *Empathy* (Empati) terdiri atas indikator :

- 1) Petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membeda-bedakan).

2) Menyikapi keluhan masyarakat.

3) Memiliki rasa empati

Empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif.

Menurut Goeth dan Davis dalam (Algifari, 2017 : 120) mengartikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kotler (2016) mengatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan atau konsumen yang dilayani dan diakhiri dengan persepsi atau persepsi konsumen, sehingga persepsi konsumen itu sendiri menjadi penilaian menyeluruh atas keunggulan layanan.

Oleh karena itu diperlukan atau tidaknya tindakan lembaga itu tergantung dari puas atau tidaknya orang yang menerima pelayanan tersebut.

Menurut Ndara (2011:159), kualitas pelayanan publik tidak hanya berarti kualitas produk, tetapi juga menekankan pada proses pengelolaan atau pendistribusian layanan itu sendiri di tangan konsumen publik, oleh karena itu aspek-aspeknya, yaitu :

a. Kecepatan

Kecepatan mengacu pada kualitas produk layanan dan kualitas perilaku dalam artian orang mendapatkan apa yang diinginkan dengan cepat dan tidak memakan waktu yang relatif lama. PNS yang memberikan pelayanan harus siap memenuhi kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan untuk menunda atau memperlambat pemberian pelayanan jika masyarakat membutuhkan pelayanan

pada saat peralatan siap beroperasi. Pelayanan sebagai kegiatan yang berkesinambungan dapat diukur dengan penggunaan waktu. Dengan bantuan standar waktu, cepat atau lambat seseorang akan mengetahui seberapa cepat atau lambat suatu pelayanan akan selesai dalam kurun waktu tertentu, sehingga juga dapat diketahui tingkat produktivitas kerja, prioritas kerja, manajemen beban kerja dan peramalan kondisi, serta sebagai perencanaan lebih lanjut.

Proses pengerjaan pekerjaan, baik dalam tahapan pekerjaan tertentu maupun secara umum, sangat bervariasi waktunya, artinya ada yang singkat (cepat), ada yang memakan waktu lama (jam, hari, bulan bahkan tahun) tergantung dari itu . tentang masalah dan cara mengatasinya. Layanan sebagai proses terdiri dari beberapa bagian operasional yang dapat dihitung, direncanakan, dan distandarisasi.

Karena pelayanan berarti aparat birokrasi berperilaku cepat dalam pemberian pelayanan dan masyarakat tidak menunggu lama untuk menerima pelayanan. Namun, perangkat harus menyesuaikan dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Dalam hal ini, kecepatan tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme dan prosedur yang ada, juga tidak membenarkan praktik para pemohon yang selama ini sering dikeluhkan.

b. Ketepatan

Ketepatan sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan mengacu pada pemenuhan kewajiban dan janji, tujuan yang ingin dicapai, tujuan yang ingin dicapai atau dikejar, keinginan atau kepentingan yang ingin dicapai, prosedur yang harus diikuti, dan waktu. dihabiskan untuk layanan. Akurasi pelayanan

artinya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi kepada masyarakat harus seakurat mungkin, tidak kurang, tidak lebih. Ini dapat dilihat di seluruh proses produk dan layanan. Dari sisi produk, layanan yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Kemudahan

Awalnya, masyarakat menginginkan layanan yang disediakan pemerintah dekat dengan mereka agar mudah diakses. Keinginan untuk dekat dengan pelayanan erat kaitannya dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana birokrasi negara mendekati pelayanan kepada masyarakat tanpa langkah yang berbelit-belit dan dengan biaya yang paling murah. Memberikan layanan sederhana dan meminta pembayaran berdasarkan tarif tanpa biaya tambahan adalah bentuk layanan yang lebih disukai.

Penyediaan fasilitas layanan dan informasi yang mudah diakses menciptakan persepsi positif terhadap layanan yang ditawarkan kepada pelanggan.

d. Keadilan

Misi layanan sipil mencakup tujuan mencapai keadilan dalam masyarakat. Pertanyaan ini menegaskan bahwa setiap warga negara harus berhak mendapatkan pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Dengan demikian, setiap orang merasa terlindungi dan haknya atas pelayanan terpenuhi. Hal ini dapat diwujudkan jika negara mewujudkan pelayanan yang setara dan adil, tanpa memandang nilai ekonomi dari pelayanan tersebut.

Pemerintah harus mengambil posisi yang konsisten dalam memberikan pelayanan, tanpa memandang siapa, di mana dan kapan, sekalipun pelayanan itu tidak bermanfaat. Keadilan mengacu pada sejauh mana seluruh masyarakat menerima layanan, tanpa memandang asal, status sosial dan ekonomi dari mereka yang dilayani. Hal ini terlihat pada kegiatan pelayanan seperti kesamaan waktu, harga dan prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Pengertian Administrasi

Administrasi desa menurut Undang-undang No 23 Tahun 2004 adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah desa pada buku administrasi desa. Administrasi umum adalah pencatatan data informasi mengenai kegiatan pemerintah desa pada buku administrasi umum.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara) atau BUMD (Badan Usaha Milik Desa). Pengelompokan jenis pelayanan tersebut terbagi dalam 3 kelompok yaitu sebagai berikut ini :

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Misalnya : status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya : jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Penyelenggaraan pemerintahan desa pada dasarnya merupakan salah satu bentuk investasi untuk meningkatkan peran setiap perangkat pemerintahan desa, penyelenggaraan pemerintahan desa pada dasarnya berdasarkan Undang-Undang Desa No 6 Tahun 2014. Selain mengacu pada menteri. Menurut Peraturan Internal No. 47 Tahun 2016 mengatur secara seksama tentang organisasi dan pembinaan pemerintahan desa sesuai Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47. tahun 2016.

Dikatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa dilakukan untuk melaksanakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, melatih dan menguatkan masyarakat, dalam hal ini kepala desa mempunyai kewenangan untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan desa selain para pemimpin desa. aparat pemerintah desa lainnya membantu dalam proses pelaksanaan.

Proses administrasi pemerintahan desa terjadi ketika ada beberapa pejabat pemerintah desa atau pejabat pemerintahan desa yang secara formal menjalankan tugas pemerintahan umum dan pembangunan daerahnya. (Kimbal Marthen 2017).

Administrasi desa menurut Undang-undang No 32 Tahun 2004 adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa pada buku administrasi desa. Administrasi umum adalah pencatatan data informasi mengenai kegiatan pemerintah desa pada buku administrasi umum.

a. Tugas dan Fungsi Administrasi

Menurut Beratha (1992 : 37) mengemukakan bahwa tugas pemerintah desa termaksud dalam menjalankan administrasi adalah :

- 1) Tugas bidang pemerintahan meliputi registrasi dilakukan dalam berbagai buku register mengenai berbagai hal dan peristiwa yang menyangkut kehidupan tindakan masyarakat berdasarkan laporan yang diperoleh melalui sub pelayanan umum dari masyarakat yang berkepentingan.

- 2) Tugas-tugas umum meliputi menerima dan melaksanakan instruksi-instruksi dan petunjuk-petunjuk dari pemerintah kecamatan dan pemerintah kabupaten mengenai pemerintahan, tugas-tugas teknis.
- 3) Membuat laporan periodik mengenai keadaan dan perubahan produk, keamanan serta sosial ekonomi.
- 4) Melaksanakan hal-hal yang sudah menjadi keputusan ditingkat desa.
- 5) Melaksanakan kerja sama dengan instansi di tingkat desa dan menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan tanah.
- 6) Tugas bidang pelayanan umum yaitu : pemberian bermacam-macam izin (izin tempat tinggal, izin meninggalkan desa, izin usaha, dan izin pendirian bangunan) memberikan macam-macam keterangan (bukti diri, keterangan catatan kepolisian dan sebagainya).

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir pada hakekatnya berlandaskan dari kajian teori dan sering ditemukan dalam bentuk anggapan dasar. Anggapan dasar ialah telah dilakukan oleh peneliti harus dirumuskan secara jelas dan diakui kebenarannya.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, maka pelayanan publik dapat dilihat dari segi teori Parasuraman dan Berry (2011) seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml (1990 : 21-22) : *Tangible*

(Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan),
Assurance (Jaminan), *Emphaty* (Empati)

Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah melihat kualitas pelayanan publik dengan mengukur dari beberapa indikator yaitu :

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Penelitian adalah bagaimana melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya dengan melihat beberapa indikator yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud) meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasih, dan nilai-nilai yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian atas dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

Untuk mengukur dimensi tangible dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

Kenyamanan lokasi tempat layanan disediakan sangat penting bagi pengguna layanan. Lokasi pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, karena penyedia layanan publik harus menyediakan tempat yang nyaman bagi pengguna layanan, agar pengguna layanan tidak merasa

sempit dalam ruang. Oleh karena itu, pemerintah desa harus memperhatikan kenyamanan pengguna jasa. Jika lokasi yang ditawarkan nyaman maka pengguna jasa akan merasa nyaman dalam proses pelayanan.

Kesederhanaan proses pelayanan, hal inilah yang sangat dibutuhkan pengguna jasa, agar proses pelayanan berjalan lebih cepat. Berdasarkan Kesederhanaan proses pelayanan diperlukan agar pengguna layanan tidak kesulitan mengatur urusannya di kantor desa.

Kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan. Dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam hal waktu dan disiplin kerja, terutama dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Karena kedisiplinan merupakan prasyarat bagi berkembangnya sikap, perilaku dan tata kehidupan yang membentuk kepribadian pegawai yang bertanggung jawab dalam bekerja.

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan, alat bantu dalam proses pelayanan sangat diperlukan untuk kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang digunakan oleh karyawan, seperti komputer dan peralatan lainnya. Memiliki tools sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan akurat.

2. *Reliability* (Kehandalan) meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah

dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Keandalan dapat diartikan juga mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan yang disediakan.

Untuk mengukur dimensi reliability dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik yang di lihat dari segi indikatornya :

Standar pelayanan yang jelas merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian mutu pelayanan sebagai komitmen kepada masyarakat. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, infrastruktur dan keahlian personel. Namun, beberapa orang tidak mengetahui tingkat PNS. Standar pelayanan yang jelas sangat penting untuk memandu pegawai dalam melayani masyarakat, karena dengan mengacu pada standar pelayanan maka proses pelayanan akan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan pelayanan.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting untuk menunjang kualitas pelayanan, sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan sangat penting agar dapat berjalan dengan baik dan tujuan pelayanan mudah tercapai.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang

kelas layaakan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan leberangkatan pesawat, penumpang diberi makanan dan minuman.

Pengukuran dimensi ini melalui pengetahuan tentang kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

Menanggapi setiap pengguna jasa yang ingin menerima layanan, menanggapi pengguna jasa adalah tanggung jawab karyawan. Pengguna jasa merasa dihargai oleh staf ketika memberikan respon yang baik. Staf tanggap dan tanggap terhadap pengguna layanan, hal ini dapat dilihat ketika pengguna layanan yang telah menerima layanan segera memanggil antrian selanjutnya dan menanyakan kebutuhan apa saja yang dibutuhkan. Jawaban atau tanggapan atas keluhan dari seluruh pengguna layanan merupakan penilaian yang baik bagi pegawai dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Cakupan pegawai yang memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh pegawai dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna jasa, serta pelaksanaannya yang cepat dan baik sehingga akhirnya tercapai kepuasan masyarakat. Petugas menyelesaikan tugas proses pelayanan dengan cepat sehingga pengguna jasa merasa puas dan senang. Keluhan pelayanan dalam proses pelayanan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang

kurang baik dalam proses pelayanan. Jika masyarakat mengajukan keluhan, karyawan harus menanggapi keluhan tersebut.

Karyawan menanggapi semua keluhan pengguna layanan. Keluhan dapat muncul apabila kebutuhan yang diinginkan pengguna jasa tidak sesuai dengan kebutuhan pekerja jasa. Keluhan pelayanan dalam proses pelayanan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang kurang baik dalam proses pelayanan. Jika masyarakat mengajukan keluhan, karyawan harus menanggapi.

4. *Assurance* (Jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi masyarakatnya terhadap resiko yang apabila resiko tersebut dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Untuk mengukur dimensi ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

Para pekerja segera memberikan jaminan tepat waktu untuk layanan ketika para pekerja berusaha untuk memenuhinya tepat waktu. Jika tidak bisa dilakukan pada hari yang sama, misalnya pembuatan KTP dan Kartu Keluarga, yang tidak bisa dilakukan dalam satu hari.

Karyawan menjamin biaya layanan. Ketika datang untuk mengurus kebutuhan semua orang, tidak ada biaya segalanya untuk mengurusnya. Itu tergantung pada jenis layanan email yang dibutuhkan pengguna. Berkas

jaminan biaya dari pekerja layanan, pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk memenuhinya.

5. *Empathy* (Empati), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan.

Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik yang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Adapun keperluan pengguna layanan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Pelayan melayani dengan ramah dan sopan. Dalam proses pelayanan, keramahan petugas pelayanan sangat diperlukan. Jika pegawai jasa ramah maka akan mendapat penilaian yang baik dari pengguna jasa. Kebaikan dan kesopanan juga sangat penting bagi pekerja jasa untuk melayani pengguna jasa. Kebaikan dan kesopanan pekerja layanan dibutuhkan dalam pekerjaan layanan. Jika petugas pelayanan baik dan sopan maka memberikan penilaian yang baik kepada pengguna jasa, karena pada dasarnya semua orang menyukai tempat pelayanan yang banyak orangnya ramah dan sopan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu yang ditentukan dalam penelitian ini direncanakan kurang lebih 1 (satu) bulan mulai pada tanggal 25 Juli 2022 sampai dengan tanggal 25 Agustus 2022 dan berlokasi di Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya. Selain itu, peneliti sangat mengenal lokasi tersebut, sehingga dapat memudahkan bagi peneliti membangun hubungan emosional dengan petugas dan informan dalam penelitian ini tanpa mengurangi objektivitas penelitian dengan melihat kualitas pelayanan di Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang lebih fokus pada penulisan kata-kata deskriptif dari pada penggunaan angka. Penelitian kualitatif lebih fokus pada penggalan persepsi atau pengalaman dari partisipan itu sendiri, sehingga sifatnya subjektif.

Metode penelitian kualitatif lebih menekankan pada intuisi, perasaan dari pada menggunakan data numerik. Meskipun demikian, bukan berarti pengambilan data tidak penting. Tetap penting dan landasan utama, hanya saja hasil penelitiannya lebih menggali secara perasaan.

Fokus utama dari penelitian ini menggunakan satu variabel yang menjadi tolak ukurnya yaitu : Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan study kasus merupakan kegiatan ilmiah yang dilakukan secara insentif, terinci, dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, aktivitas, baik pada tingkat perorangan, lembaga, untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang penelitian.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber atau orang yang diminta keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian dipilih dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian. Dimana informan ini diharapkan memberikan data secara objektif, netral, dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun informan dari penelitian ini diambil sumber datanya dari beberapa narasumber yaitu :

Tabel 3.1 informan penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Irwansyah wawan, S.Kom	Kepala Desa
2.	Tasrun, S. Kep	Sekretaris Desa
3.	Sarlinto S.Pd	Kasi Pemerintahan
4.	La Rahim	Masyarakat
5.	Wa Nunu	Masyarakat
6.	Wa Ita	Masyarakat

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang di pilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi systematis dan lebih mudah.

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran dalam hal ini penelitian melakukan pengamatan secara langsung.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responde sesuai jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam wawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dan responden.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini di pergunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan kebenaran data atau informasi yang di kumpulkan bahan-bahan dokumentasi yang ada dilapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keapshan data.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan dimana data dikelola sedemikian rupa sehingga menjadi lebih sederhana, lebih mudah dipahami dan dapat digunakan untuk memecahkan masalah atau menggambarkan secara jelas fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, metode analisis deskriptif kualitatif yaitu. menggambarkan keadaan objek berdasarkan data objektif. Alasan analisis deskriptif kualitatif ini adalah sangat fleksibel dan dapat menangani data dari metode pengumpulan data yang berbeda.

Analisis data yang sering digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman (2014:14), yaitu :

1. Pengumpulan data. Saat mengumpulkan informasi, peneliti mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Pengumpulan data mentah mentah membutuhkan pengolahan lebih lanjut melalui observasi, wawancara dan upaya untuk mendapatkan dokumen yang relevan dari pihak-pihak dekat. Pengurangan data.
2. Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang ditemukan dalam catatan tertulis suatu lapangan. Presentasi data.
3. Penyajian informasi adalah kesimpulan terorganisir dari informasi yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan membuat keputusan.
4. Menarik kesimpulan merupakan kegiatan dan setting yang unik dalam penelitian.

F. Teknik Keabsahan Data

Teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada menurut (Sugiyono, 2015). Dengan demikian triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu yaitu sebagai berikut :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini penelitian melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal ini yang diperoleh dengan wawancara, lalu decek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan 3 (tiga) teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka penelitian melakukan diskusi lebih lanjut kepada informan yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masi segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian dari tim penelitian lain diberi tugas melakukan pengumpulan data.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah

a. Sejarah Kantor Desa Liwu Lompona

Pada tahun 2010 Desa Liwulompona merupakan wilayah yang awalnya merupakan salah satu bagian dari desa Talaga II, dalam hal ini masih dalam berbentuk sebuah dusun yaitu Dusun Lama yang mana mulai diusulkan untuk dimekar menjadi sebuah daerah otonom DPRD Kabupaten Buton menyetujui usul pemekaran Desa Liwulompona Dusun Lama secara resmi Menjadi sebuah Desa (Liwulompona) sehingga diusulkan untuk segera diselenggarakannya Pilkades Pembentukan Anggota BPD Desa Liwulompona menerima bantuan sosial dari PT. AHB Malapulu berupa dana kontribusi di tahun 2012 bapak **LA TOBI** di angkat sebagai Kepala Desa Liwulompona, BPD beserta seluruh perangkat Pemerintah Desa secara resmi dilantik oleh Bupati Buton untuk masa tugas selama 6 tahun terhitung tahun 2012 - 2018. Desa Liwulompona secara resmi menjadi Desa definitif Desa Liwulompona mulai mengusul dan bergabung dalam Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan.

Desa Liwulompona menerima bantuan sosial dari PT. AHB Malapulu berupa dana kontribusi Desa Liwulompona dimekarkan dari 2 Dusun menjadi 3 Dusun yaitu : Dusun Limbolompona, Dusun Lama, Dusun Bungi. Mendapat bantuan bak air bersih 1 buah. Desa Liwulompona Mendapat Suntikan Dana Dari Pusat Yaitu Dana Desa Sesuai Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2014. Masa Jabatan bapak **LA TOBI** sebagai Kepala Desa Definitif Periode 2012 - 2018 Berakhir Yaitu Tanggal 24 April 2018 dan di Ganti Kepala Desa Pelaksana yang ditunjuk Langsung oleh Bupati Buton Tengah dari Unsur aparatur Sipil Negara. Dilaksanakan Pemilihan Kepala Desa Serentak se-Kabupaten Buton Tengah dan untuk di Kecamatan Talaga Raya diikuti oleh 4 Desa Yaitu Desa Liwulompona, Desa Pangilia, Desa Wulu dan Desa Kokoe, dan terpilihnya bapak **IRWANSYAH WAWAN** sebagai Kepala Desa Liwu Lompona. Pada Tanggal 01 Januari 2020 bapak **IRWANSYAH WAWAN** sebagai Kepala Desa Definitif Dilantik Di Mawasangka tepatnya di Taman Matana Sorumba Mawasangka Tepatnya Pada Pukul 24.00 Wita Malam.

b. Keadaan Fisik/Geografi Desa

Batas Wilayah Secara geografis desa Liwulompona terletak di sebelah selatan Ibukota Kecamatan Talaga Raya dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Pangilia
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Talaga II

3. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Talaga Besar

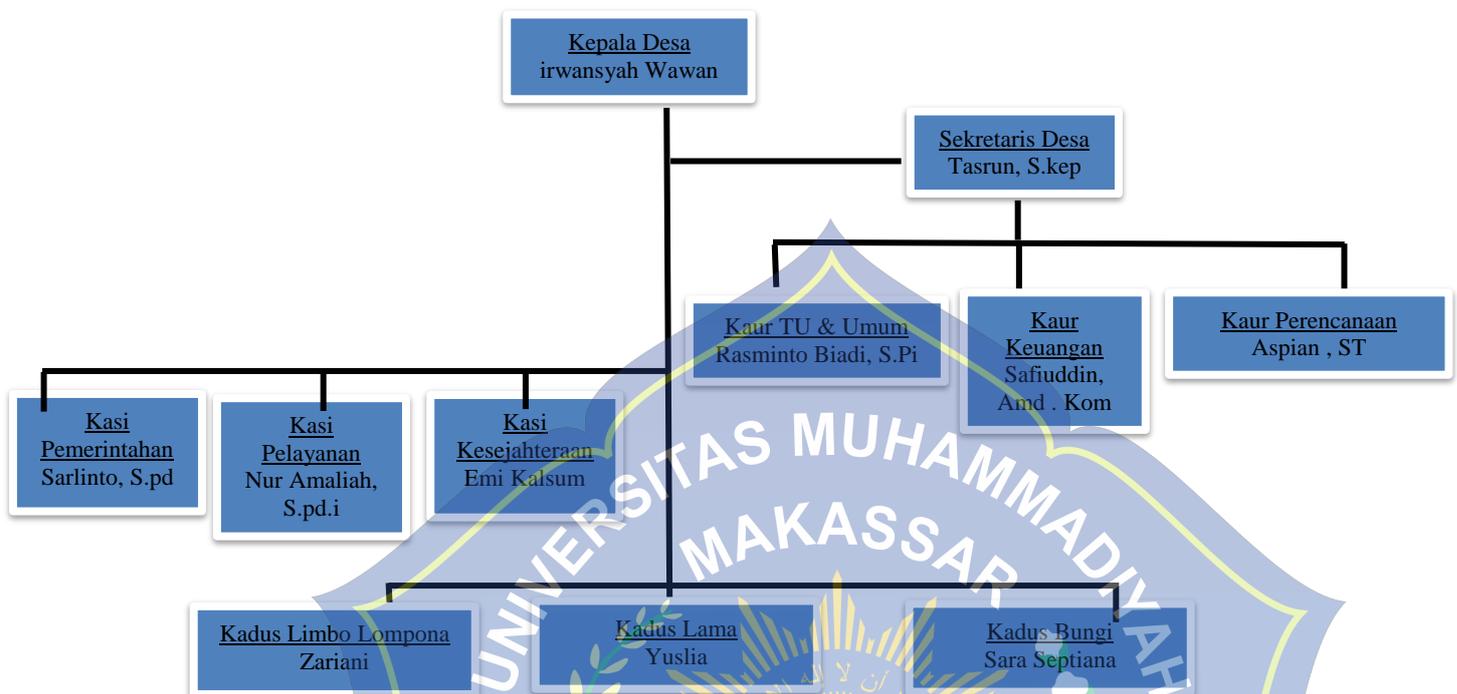
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Talaga I

2. Visi - Misi Kantor Desa Liwulompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah

- Visi : Bersama-sama membangun liwu lompona menjadi desa yang gemilang, energik, mandiri, bersih, inovatif, ramah dan amanah "GEMBIRA".
- Misi :
 - a. Meningkatkan profesionalisme pelayanan dan mengaktifkan seluruh perangkat desa yang meliputi :
 - 1) Memaksimalkan pelayanan kesehatan yang prima cepat, tepat dan benar.
 - 2) Optimalisasi penyelenggara pemerintah desa yang jujur, transparansi dan akuntabel.
 - b. Menyediakan sarana dan prasarana desa yang memadai.
 - c. Memajukan perekonomian desa melalui program :
 - 1) Pembeedayaan SDM terutama perempuan dan karang taruna.
 - 2) Pemberdayaan SDA dibidang pariwisata dan perikanan.
 - d. pelaksanaan pembangunan yang berkesinambungan dengan mengedepankan partisipasi dan gotong royong masyarakat.

3. Struktur Organisasi Tata Kerja Pemerintah Desa Liwu Lompona

- a. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Liwu Lompona



b. Tatanan Dan Fungsi Kerja Pemerintah Desa Liwu Lompona

1. Kepala Desa

- a. Tugas : Menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat.
- b. Fungsi : Menyelenggarakan pemerintah desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana pedesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan pembinaan kemasyarakatan,

seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat dibidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karang taruna.

2. Sekertaris Desa

Tugas : Membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan.

Fungsi : Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naska, administrasi surat menyurat, dan srsip.

Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.

Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

Melakukan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

3. Tugas Dan Fungsi Kepala Urusan (Kaur)

- a. Tugas : Membantu sekretaris desa (sekdes) dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

b. Fungsi : Kaur Keuangan

Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintah desa lainnya.

Kaur Perencanaan

Mengkoordinasikan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

Kaur Tata Usaha Dan Umum

Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti naska, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasi asset, inventarisasi, perjalanan dinas, dana pelayanan umum.

4. Tugas Dan Fungsi Kepala Seksi (Kasi)

a. Tugas : Membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional.

b. Fungsi : Kasih Pemerintahan

Melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilaya, serta pendataan dan pengelolaan profil desa.

Kasih Pelayanan

Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenaga kerjaan.

Kasih Kesejahteraan

Melaksanakan pembangunan sarana prasarana (sarpras) pendesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

5. Tugas Dan Fungsi Kepala Dusun (Kadus)

- a. Tugas : Membantu kepala desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya masing-masing.
- b. Fungsi : Pembinaan ketentraman dan keterlibatan, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan pengelolaan wilayah.

Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.

Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.

Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Adapun uraian penjelasan diatas dapat dilihat dari data aparat desa.

Pada table 4.2 berikut :

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1.	Irwansyah Wawan, S.Kom	S1	Kepala Desa (ASN)
2.	Tasrun, S.Kep	S1	Sekretaris Desa (ASN)
3.	Kasminto Biadi, S.Pi	S1	Kaur Tata Usaha dan Umum (ASN)
4.	Safiuddin, Amd. Kom	D III	Kaur Keuangan (ASN)
5.	Aspian, ST	S1	Kaur Perencanaan (ASN)
6.	Sarlinto, S.Pd	S1	Kasi Pemerintahan
7.	Nur Amaliah, S.Pd.i	S1	Kasi Pelayanan
8.	Emi Kalsum	SMA	Kasi Kesejahteraan

Sumber : daftar nama-nama pegawai di Kantor Desa Liwu Lompona

Adapun daftar nama-nama Kepala Dusun Desa Liwu Lompona sebagaimana uraian penjelasan di atas dapat dilihat dari table 4.3 berikut

No.	Nama	Pendidikan	Jabatan
1.	Zariani	SMA	Kadus Limbolompona
2.	Yuslia	SMA	Kadus Lama
3.	Sara Septiani	SMA	Kadus Bungi

Sumber : daftar nama-nama pegawai di Kantor Desa Liwu Lompona

B. Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Jika persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dalam administrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (*sector public*) kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum. Pelayanan publik pada

umumnya merujuk pada kepentingan umum. Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada beberapa pemenuhan kebutuhan dasar.

Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah yaitu :

1. Membawa surat pengantar dari dusun setempat lalu di stempel dan di tanda tangani.
2. Cek kelengkapan di kantor pelayanan desa liwu lompona. Lampirkan photo copy KK (Kartu Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk) serta berkas penunjang lainnya.
3. Surat akan di proses oleh petugas pelayanan desa liwu lompona apabila berkas memenuhi persyaratan.
4. Penandatanganan berkas oleh kepala desa liwu lompona.

Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan.

Kartu keluarga Baru

1. Foto kopy buku nikah
2. Foto kopy KK asli kedua orang tua
3. Surat pengantar kelahiran dari desa/bidan

Akte kelahiran

1. Foto kopy buku nikah orang tua
2. Foto kopy KTP
3. Foto kopy KK orang tua
4. Surat pengantar

Surat keterangan pindah

1. KK asli
2. Surat rekomendasi dari desa

Penambahan anggota keluarga

1. Surat pengantar dari desa setempat
2. Kartu keluarga lama
3. Surat keterangan calon anggota baru yang ditambahkan

Pengurangan anggota keluarga

1. Surat pengantar dari desa setempat
2. Kartu keluarga lama
3. Surat keterangan kematian bagi yang meninggal dunia
4. Surat keterangan pindah

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah, dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuramam dan Berry :

1. *Tangible* (Berwujud)

Tangible, meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan yang menarik, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan dan kelengkapan peralatan kantor.

a. Penampilan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Tentunya penampilan seorang pegawai tidak hanya tentang penampilan atau apa yang terlihat oleh mata saja, tetapi juga tentang

bagaimana sikap pegawai Kantor Desa Liwu Lompona dalam melayani masyarakat, contohnya yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai harus berpenampilan yang rapi atau memakai pakaian dinas harian. Sebagai mana yang dituturkan oleh bapak La Rahim selaku masyarakat Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Melihat penampilan pegawai desa dalam memberikan pelayanan itu selalu menggunakan seragam dinas di jam kerjanya dan selalu berpenampilan rapi"(Wawancara 30 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa untuk para pegawai Kantor Desa Liwu Lompona dalam memberikan pelayan selalu menggunakan pakaian dina dan jika di luar dari jam kerja kantor selalu menggunakan pakaian yang rapi dalam melayani masyarakat. Sama halnya dengan informan dari masyarakat lainnya yaitu ibu wa nunu menyatakan :

"Kalau melihat penampilan para pegawai kantor desa itu berpakaian rapi dan bersih setiap ingin mendapatkan pelayanan itu di sambut dengan baik dan berpenampilan yang baik juga". (Wawancara 30 juli 2022)

Dalam hal ini untuk melihat penampilan para pegawai kantor desa liwu lompona begitu rapi dan sopan seperti yang sudah di jelaskan oleh informan diatas dengan berpenampilan yang rapi dapat menambah kualitas penilaian kepada masyarakat. Ada pun dari pernyataan pada masyarakat lainnya yaitu ibu wa ita dengan menyatakan :

"Para pegawai juga ketika berada di lingkungan masyarakat dalam memberikan pelayanan juga tetap berpenampilan rapi seperti memakai kemeja jika berada di luar dari jam kantor dan berpakaian dinasnya jika berada dalam pelayanan kantor desa liwu lompona". (Wawancara 30 juli 2022)

Beberapa informan diatas menyatakan bahwa melihat penampilan para pegawai desa liwu lompona dalam memberikan pelayanan itu selalu berpakaian yang rapi dan sopan jika berada di luar kantor desa liwu lompona atau berada di jam kantor mereka menggunakan pakaian dinas harian.

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang di berikan seperti penampilan pegawai di kantor desa liwu lompona dengan berpenampilan yang seragam dinas atau berpakaian rapi. Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses memberikan pelayanan yang merupakan salah satu unsur pendukung dalam memberikan pelayanan.

b. Sarana Dan Prasarana Penunjang Pelayanan

Dari segi sarana dan prasarana merupakan alat pendukung yang sangat penting untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini kita mengetahui bahwa sebagian besar pelayanan yang diberikan adalah pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk), yang tentunya membutuhkan sarana atau peralatan penunjang seperti komputer, alat penyimpanan dan juga dokumen untuk mengurus kependudukan. Kehadiran perangkat tersebut atau bisa dikatakan kesempurnaan perangkat tentu menjadi hal yang perlu diperhatikan agar penyampaian layanan tidak tertunda. Sebagai mana yang dituturkan oleh bapak Irwansyah wawan selaku Kepala Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Mengenai sarana dan prasarana di Desa Liwu Lompona Itu masi kurang sempurna contohnya seperti meja rapat yang masi sementara

proses pembuatan, ruangan tunggu nya masi menggunakan serambi bagian Kantor Desa, tidak tersedianya kursi tunggu, ruang rapat juga masi menggunakan serambi bagian Kantor Desa, dan mengenai sarana yang lain seperti printer, komputer satu, inverter, dan alat-alat persuratan lainnya sudah lengkap". (Wawancara 30 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dengan melihat bangunan dan fasilitas yang tersedia juga merupakan kategori baik sehingga menjadi sebuah alat pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sama halnya dengan yang di tuturkan oleh informan pegawai lainnya yang ada di kantor desa liwu lompona yaitu bapak tasrun dengan menyatakan :

"Untuk sarana atau peralatan yang tersedia di kantor desa liwu lompona itu baru ada beberapa yang tersedia seperti komputer baru 1 yang disediakan, inverter, dan kalau membutuhkan pelayanan yang lebih banyak terkadang dari para petugas kantor desa itu terkadang membawa laptop sendiri agar bisa dengan cepat saling membantu mendata dokumen administrasi masyarakat". (Wawancara 30 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai kantor desa yang menyatakan kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di kantor desa liwu lompona itu masi kurang dan seharusnya harus tersedia beberapa komputer yang ada agar jika ada banyaknya permintaan pelayanan dalam kepengurusan administrasinya bisa selesaikan dengan cepat. Ada pun pernyataan mengenai sarana dan prasara yang ada di kantor desa menurut beberapa masyarakat yaitu ibu wa nunu menuturkan:

"Kelengkapan sarananya itu sudah bagus dan prosedurnya kita dilayani itu cepat dan mudah, dengan kelengkapan sarana yang di kantor desa liwu lompona itu bisa di katakan sudah memudahkan masyarakat dalam menginginkan pelayanan administrasinya". (Wawancara 30 juli 2022)

Dari informan masyarakat di atas menyatakan mengenai sarana dan prasarana yang tersedia di kantor desa liwu lompona itu sudah sudah sangat bagus sehingga masyarakat dalam menerima pelayanan itu sudah cepat dalam memberikan pelayanannya.

Mengenai sarana dan prasarana yang tersedia di kantor desa liwu lompona seperti komputer, inverter, dan alat-alat persuratan lainya yang berfungsi untuk memudahkan pegawai dalam melaksanakan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat dan memudahkan juga untuk masyarakat dalam mengurus keperluan administrasinya yang layani secara cepat, namun alangka lebih di permudah lagi dalam kepengurusan administrasinya alangka bainya di sediakan beberapa komputer agar jika nanti ada banyaknya permintaan yang ingin menerima pelayanan dengan cepat maka para pegawai lainya bisa membantu dan mempecepat proses jalanya pelayanan tersebut tanpa harus para pegawai membawa leptop masing-masing.

c. Akses Informasi

Dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat maka penggunaan berbagai sarana atau media komunikasih harus di maksimalkan, oleh karenanya birokrasi penyelenggara pelayanan harus melengkapi diri dengan berbagai fasilitas komunikasih seperti penggunaan papan informasi dengan mencantumkan informasi yang di sampaikan, menggunakan toa mesjid (alat pembesar suara) agar dapat di dengar oleh seluru masyarakat atas informasi yang di sampaikan.

Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak sarlinto selaku kasih pemerintahan Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"jadi untuk sistem koordinasi akses informasinya itu sesuai jalurnya yaitu dari pemerintah desa kemudian disampaikan ke kasih pemerintahan kemudian disampaikan ke kepala dusun dan dusun sampaikan ke masyarakat, selain itu juga menggunakan papan informasi, dan juga menggunakan pembesar suara di mesjid (Toa) agar lebih mudah didengarkan oleh seluruh masyarakat mengenai berbagai informasi yang disampaikan ataupun adanya kegiatan-kegiatan yang di selenggarakan". (Wawancara 30 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengenai akses informasi yang digunakan oleh Kantor Desa Liwu Lompona yaitu sesuai jalur jabatannya yang akan menyampaikan informasi kepada masyarakat dan juga menggunakan alat pembesar suara (Toa mesjid) agar dapat secara langsung di dengarkan oleh seluruh masyarakat segala informasi yang di sampaikan. Sama halnya dengan yang di tuturkan oleh beberapa masyarakat yaitu bapak la rahim menyatakan :

"Untuk informasi yang di sampaikan oleh para pegawai kantor desa liwu lompona itu ada yang menggunakan pembesar suara di mesjid (Toa) jadi kita masyarakat tanpa perlu ke kantor desa liwu lompona lagi untuk menerima informasi yang ada, meski kita ada di lingkungan masyarakat atau di rumah kita masi bisa mendapatkan informasi terbaru hanya dengan mendengar informasi yang akan di sampaikan melalui toa mesjid". (Wawancara 30 juli 2022)

Dari pernyataan informan diatas yang menjelaskan bahwa informasi terbaru dari kantor desa liwu lompona itu mereka dapat menerinya secara langsung tanpa harus ke kantor desa lagi, sehingga ini sangat mempermudah bagi masyarakat yang ingin mendapatkan informasi terbaru dari kantor desa tanpa harus keluar rumah. Sebagaimana juga yang di

tuturkan oleh salah satu pegawai kantor desa liwu lompona mengenai akses informasi yaitu bapak tasrun menyatakan :

"Akses informasi yang tersedia itu berupa papan informasi yang di tempel di kantor desa liwu lompona agar memudahkan bagi masyarakat yang membaca informasi terbaru dari kantor desa ataupun nanti adanya kegiatan-kegiatan yang di laksanakan di desa liwu lompona dan juga menggunakan toa mesjid untuk menjadi salah satu akses informasi yang tersedia agar seluruh masyarakat dapat dengan cepat dan mudah mendengarkan pengumuman atau informasi terbaru". (Wawancara 30 juli 2022)

Mengenai akses informasi yang di jelaskan oleh informan diatas dengan menyediakan papan informasi untuk memudahkan masyarakat untuk membaca informasi terbaru dan juga bisa di dengarkan secara langsung melalui toa mesjid yang menjadi alternatif paling efektif, singkat, padat dan jelas tanpa harus ke kantor desa lagi.

Standar pelayanan publik memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan yang tersedia di kantor desa liwu lompona. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dengan cepat memahami dan mengetahui informasi-informasi terbaru dari kantor desa liwu lompona.

2. Reliability (Kehandalan)

Reliability, merupakan kemampuan aparat desa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri.

a. Kemampuan Pegawai

Kemampuan adalah kesanggupan atau keahlian dalam menggunakan alat bantu yaitu seperti penggunaan komputer dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga mampu menyelesaikan tugas dalam suatu pekerjaan. Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak irwansyah wawan selaku Kepala Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Untuk kemampuan dalam menggunakan alat bantu pegawai disini sudah mampu menggunakannya selama dalam proses pelayanan sehingga dapat memudah dan mempercepat jalanya pelayanan itu seperti penggunaan software, excel". (Wawancara 30 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas terkait dengan kemampuan pegawai Kantor Desa Liwu Lompona dalam mengoperasikan komputer sebagaimana mestinya digunakan dalam menerima pelayanan kepada masyarakat itu mampu di kuasai oleh pegawai Kantor Desa Liwu Lompona sehingga mempercepat jalanya proses pelayanan itu. Namun seperti yang disampaikan oleh bapak irwansyah wawan diatas dalam kemampuan pegawai dengan mengoprasikan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan pun mengatakan hal yang sama berdasarkan hasil wawancara dengan informan lainya dituturkan oleh bapak sarlinto menyatakan :

"Bahwa setiap pegawai itu sudah mempunyai tugas dan fungsi masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan mengenai kemampuan para pegawai dalam menggunakan alat bantu itu pegawai mampu mengoperasikannya sesuai fungsi yang digunakannya seperti mencatat dokumen kependudukan masyarakat yang di kerjakan oleh pegawai yang sudah di tunjuk sesuai jabatan dan kerjanya masing-masing". (Wawancara 30 juli 2022)

Seharusnya seluru pegawai kantor desa liwu lompona itu mampu mengoprasikan alat bantu yang tersedia di kantot desa sehingga jika banyak masyarakat yg membutuhkan pelayanan yang secara bersamaan maka para pegawai lain juga bisa mengambil ahli dari luar jabatan dan tugas pekerjaanya, sehingga prosedur pelayananya secara cepat terselesaikan dengan mudah. Adapun pendapat dari masyarakat yang dituturkan oleh bapak la rahim sebagai pengguna layanan di kantor desa liwu lompona yang menyatakan bahwa :

"Untuk melihat pegawai yang bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, jadi jika kita ingin membuat surat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) maka kita pergi mengurus pada pegawai yang bersangkutan yang keberja sesuai jabatannya dalam mengurus dokumen kependudukan masyarakat". (Wawancara 30 juli 2022)

Disini dapat kita lihat bahwa para pegawai kantor desa itu bekerja dan sesuai fungsi dan jabatanya masing-masing, jadi jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor desa liwu lompona maka akan langsung kepegawai yang bersangkutan yang akan memberikan pelayanan sesuai tugasnya.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus di dukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten mampu memahami serta dapat

melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang di bebaskan kepadanya. Selain itu juga pegawai kantor desa liwu lompona juga memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat yang tentunya juga masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah.

b. Memberikan Bantuan Kepada Masyarakat

Bantuan sosial adalah bantuan yang diberikan kepada masyarakat yang mengalami risiko sosial. Bantuan yang di berikan dapat berupa barang maupun uang tunai contohnya, pemerintah pusat meningkatkan jumlah penerima manfaat PKH bagi yang terdata di DTKS dan bantuan langsung tunai (BLT) bagi masyarakat yang tidak terdata di DTKS di samping bantuan lainnya seperti bantuan sembako oleh pemerintah daerah yang bersumber dari APBD serta BLT yang Bersumber dari dana desa. Mampu menjelaskan dirinya terdampak langsung atau tidak langsung akibat yang mengalami kesulitan untuk membayar cicilan alat produksi (motor, mobil, ataupun rumah) yang digunakan untuk usaha. Hal ini merupakan persyaratan untuk bantuan restrukturisasi. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak tasrun selaku sekretaris Kepala Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Mengenai alat bantu yang kita sediakan itu seperti BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan juga memberikan bantuan berupa pangan, untuk membantu masyarakat yang kurang mampu atau masyarakat yang sangat membutuhkan bantuan tersebut". (Wawancara 30 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengenai program BLT ini membawa pengaruh terhadap kepentingan masyarakat Desa Liwu Lompona sebagai stimulasi perekonomian dimana dengan adanya BLT dana Desa ini membantu untuk mendorong konsumsi masyarakat. Selain itu kepentingan pemerintah dalam melaksanakan tugasnya dapat tercapai sehingga masyarakat merasa terbantu dan dilindungi oleh pemerintah. Seperti yang dituturkan oleh salah satu masyarakat di kantor desa liwu lompona yaitu ibu wa ita menyatakan :

"Bantuan dari pemerintah desa liwu lompona berupa BLT (Bantuan Langsung Tunai) ataupun bantuan pangan lainnya itu merupakan tindakan yang bagus karena kita yang masyarakat miskin itu sangat membutuhkan bantuan tersebut dari pemerintah desa dan sangat membantu bagi masyarakat yang ada di kalangan bawa kaya kita". (Wawancara 30 juli 2022)

Dengan pernyataan informan di atas itu mengenai bantuan yang di berikan di kantor desa liwu lompona yang berupa BLT (Bantuan Langsung Tunai) ataupun bantuan seperti pangan itu merupakan alat pokok yang sangat di butuhkan oleh masyarakat, dengan adanya bantuan yang diberikan dari desa itu sangat membantu bagi masyarakat. Sama halnya yang di tuturkan oleh salah satu pegawai kantor desa liwu lompona yaitu bapak sarlinto menyatakan :

"Bantuan dari pemerintah desa itu merupakan tugas pokok dari program kerja dari kantor desa liwu lompona dalam memberikan bantuan kepada masyarakat baik itu berupa Uang ataupun menyediakan sembako yang akan di berikan kepada masyarakat yang membutuhkan". (Wawancara 30 juli 2022)

Penyediaan bantuan kepada masyarakat itu merupakan tugas dari pemerintah desa dalam memberikan bantuan kepada masyarakat seperti

bantuan uang tunai, sebako seperti beras, mie dan bahan pokok lainnya. Ini merupakan tugas yang sangat bermanfaat bagi masyarakat yang berada di kalangan bawah yang mendapatkan bantuan langsung dari pemerintah Desa Liwu Lompona.

Memberikan bantuan sosial kepada masyarakat yang mengalami resiko sosial atau masyarakat yang kurang mampu, bantuan yang diberikan dari pemerintah yaitu berupa barang, uang atau berupa jasa kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat yang kurang mampu, tidak mampu atau rentan terhadap resiko sosial. Bantuan ini dapat membantu bagi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan bantuan tersebut.

c. Kepengurusan Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu pemerintahan dan pembangunan di suatu daerah. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan sebagai wujud dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian layanan publik tanpa diskriminasi contohnya pembuatan Kartu Keluarga, KTP, akta lahir, surat kematian, dan lain-lain.

Membuat jadwal pembelajaran, mengurus surat-menyurat, dan mengatur aktivitas kepegawaian desa seperti absen pegawai, membuat surat masuk dan keluar barang. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak Sarlinto selaku kasib pemerintah Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Mengenai syarat-syarat administrasinya seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), surat nikah dan surat izin usaha. Untuk syarat-syarat dan kelengkapan dokumennya itu kita tertera di papan informasi agar masyarakat dapat lihat apa-apa saja yang perlu di

sediakan dalam menerima pelayan administrasinya ". (Wawancara 30 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengenai pelayanan publik merupakan pelayanan yang dibutuhkan dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, disini dapat kita lihat dari kejelasan informanya dalam memberikan pelayan administrasi itu sesuai seperti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Adapun penjelasan yang sama dengan salah satu petugas kantor desa liwu lompona yaitu bapak tasrun yang menyatakan :

"Dalam kepengurusan administrasi masyarakat itu seperti surat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) ataupun surat izin usaha itu mengenai syarat-syarat atau berkas-berkas yang harus dilengkapi dalam kepengurusan administrasi tersebut itu kita sampaikan langsung atau menjelaskan kepada masyarakatnya mengenai berkas-berkas yang lengkapi apa-apa saja dalam mengurus contohnya seperti surat izin usaha dan juga masyarakat bisa melihat langsung di papan informasi mengenai kelengkapan berkas-berkas yang di butuhkan". (Wawancara 30 juli 2022)

Dapat dilihat dari kejelasan informan diatas mengenai berkas-berkas yang harus di siapkan oleh masyarakat dalam kepengurusan administrasinya dan dapat bertanya langsung kepada pegawai kantor desa liwu lompona ataupun bisa melihat di papan informasi mengenai kelengkapan berkas yang harus di sediakan dalam mengurus keperluan administrasi seperti membuat surat izin uasaha. Adapun penjelasan dari beberapa warga yaitu ibu wa ita menyatakan :

"Untuk mengurus seperti Surat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) ataupun ingin membuat surat izin uasa itu kita dipermudah dan juga kita di jelaskan mengenai dokumen-dokumen

apa saja yang harus kita lengkapi agar lebih cepat cara pengerjaanya dalam memberikan pelayan administrasinya". (Wawancara 30 juli 2022)

Seperi yang dijelaskan oleh informan di atas yang menyatakan dalam syarat-syarat kepengurusan administrasi masyarakat itu dapat di jelaskan secara langsung oleh pegawai kantor desa liwu lompona atau dapat melihat informasinya di papan informasi kantor desa sehingga memudahkan masyarakat untuk melengkapi berkas-berkas yang minta dalam mengurus administrasi masyarakatnya.

Di kantor desa liwu lompona menyediakan sarana dan prasarana pelayanan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dengan syarat-syarat atau dokumen kependudukan yang diminta harus di lengkapi agar mudah dalam proses pembuatan layanan administrasi kependudukan masyarakat.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness, merupakan respon atau kesigapan aparat desa dalam membantu pelanggan dan memberi pelayanan yang cepat dan tanggap dalam melayani keluhan masyarakat.

a. Mersikap tanggap

Menanggapi dengan sikap yang baik dan cepat dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Tanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik. Sebagaimana yang dituturkan oleh

bapak sarlinto selaku kasih pemerintahan Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Iya bersikap tanggap, cepat terhadap masyarakat dengan merespon baik segala keluhan masyarakat agar cepat dan mudah diselesaikan pelayanan yang diminta". (Wawancara 4 agustus 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas menyatakan sikap tanggap yang dimiliki oleh pegawai kantor desa itu berjalan dengan baik, dan secepat mungkin merespon segala keluhan yang di sampaikan oleh masyarakat agar lebih cepat dan mudah menyelesaikan segala aspirasi masyarakat. Sama halnya dengan beberapa penjelasan dari masyarakat desa liwu lompona yaitu ibu wa nunu menyatakan :

"Sikap yang dimiliki oleh para pegawai kantor desa itu sopan, ramah, dan baik. Sehingga jika kita menginginkan pelayan itu mereka para pegawai dengan cepat mengurus keperluan yang kita inginkan. Sehingga cepat dan mudahnya terselesaikan urusan atau pelayanan yang kita minta". (Wawancara 4 agustus 2022)

Sikap yang baik dan sopan santun terhadap para penerima layanan ataupun sebaliknya para pegawai dalam memberikan pelayanan itu harus bersikap baik dan ramah terhadap kepada pelanggan. Karena sikap yang akan di tampilkan kepada masyarakat itu merupakan nilai kualitas dalam memberikan pelayanan. Adapun pendapat dari beberapa masyarakat yaitu bapak la rahim menyatakan :

"Sikap yang diberikan para pegawai kantor desa liwu lompona itu sangat ramah kepada masyarakat mudah tersenyum dan menyapa masyarakat meskipun berada di lingkungan masyarakat. Jadi sebagai masyarakat kita lebih suka dengan sikap para pegawai yang diberikan sehingga apa yang butuhkan dalam pelayanan itu lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengurus urusan yang ada di kantor desa itu kita selalu di utamakan dan di tanggapi dengan cepat agar urusan yang kita minta

itu segerah terselesaikan dengan mudah". (Wawancara 4 agustus 2022)

Di dalam segala urusan para masyarakat yang ada di kantor desa itu cepat dan mudah di tanggapi oleh para pegawai kantor desa liwu lompona. Sehingga memudahkan juga bagi masyarakat dalam mengurus keperluanya di kantor desa dengan cepat dan dipermudahkannya jalannya pelayanan bagi masyarakatnya.

Adanya respon pegawai atau sikap tanggap pegawai kantor desa liwu lompona terhadap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan yang ada. Sikap tanggap pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dapat di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

b. Merespon keluhan masyarakat

Responsivitas aparaturnya dengan cara mengukur kemampuan aparatur untuk menanggapi keluhan-keluhan dari aspirasi masyarakat serta bagaimana sikap aparatur dalam merespon keluhan masyarakat tersebut. Responsivitas yang baik tentunya sangat diperlukan bagi sebuah organisasi pelayanan publik dalam menunjang peningkatan kinerja aparatnya. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak tasrun selaku sekretaris Kepala Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Sesuai dengan tugas dan fungsi pokok masing-masing, jadi kalau tugas dan fungsi tidak sesuai dengan kewenangan masing-masing harus diberikan kepada yang bersangkutan yang memahami permasalahan tersebut sehingga keluhan dari masyarakat tersebut itu dapat di atasi dengan baik dan cepat". (Wawancara 4 agustus 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengenai respon aparat desa dalam mengatasi keluhan masyarakat sudah berjalan dengan baik sehingga para aparat desa selalu melakukan rapat evaluasi kerja guna mendapatkan solusi bersama untuk memperbaiki keluhan ataupun aspirasi yang di sampaikan masyarakat. Adapun beberapa pendapat dari pegawai kantor desa liwu lompona yaitu bapak sarlinto menyatakan :

"Untuk merespon atau sikap kita dalam menangani masalah masyarakat itu kita mempermudah dan mencari jalan solusinya dalam menanggapi masalah dari masyarakat, sebisa mungkin kita para pegawai kantor desa itu untuk menanggapi masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat itu dengan cepat dan mencari jalan solusi maslanya". (Wawancara)

Dari respon informan diatas mengenai cara menanggapi keluhan dari masyarakat itu dengan cepat dan mencari jalan solusinya agar mempermudah jalanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun pendapat dari masyarakat terkait respon pegawai dalam menyikapi keluhan masyarakat yaitu ibu wa nunu menyatakan :

"Para pegawai kantor desa itu selalu mempermudah jalanya dalam memberikan pelayanan. Adapun permasalahan-permasalahan yang kita alami dan ingin mendapat respon baik dan cepat dari pegawai desa itu selalu mengutkan kita sebagai masyarakat". (Wawancara 4 agustus 2022)

Penilaian dari masyarakat terhadap respon pegawai dalam menangani masalah yang di keluhkan oleh masyarakat itu selalu di utamakan dan menanggapi dengan cepat jalanya mencari solusi yang di terimah masyarakat.

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang, dengan menghargai dan merespon dengan cepat dapat menimbulkan efek

positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor desa liwu lompona sehingga pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor desa liwu lompona memberikan reapon yang baik kepada masyarakat dan pelayanan tersebut akan menjadi penilaian yang berkualitas bagi masyarakat.

c. Penyampaian Informasi Pelayanan

Distribusi informasi dalam komunikasih adalah proses dimana informasi yang tepat disampaikan pada orang yang tepat, pada waktu yang diinginkan. Komunikasih antara sesama karyawan ataupun atasan kebawahan dan sebaliknya, atau sesama atasan yang menjalin komunikasih dalam interaksi yang baik dengan mendiskusikan sebuah masalah ataupun dalam penyebaran informasi akan menciptakan suatu keuntungan tersendiri bagi setiap individu. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak sarlinto selaku kasi pemerintahan Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Untuk pegawai pemerintah desa dalam menyampaikan informasi itu memudahkan masyarakat untuk menerimanya seperti menggunakan bahasa-bahasa yang mudah dipahami seperti bahasa daera jika masyarakat kurang faham mengenai inti dari informasi tersebut, dan juga pegawai yang menyampaikan informasi tersebut adalah pegawai yang paham betul akan inti pokok dari informasi tersebut sehingga jika ada pertanyaan dari masyarakat itu sendri mudah untuk dijelaskanya". (Wawancara 4 agustus 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengenai segala informasi yang disampaikan oleh para aparat desa dalam menyampaikan informasi dengan sebaik mungkin, jelas dan mudah di pahami oleh masyarakat itu sendiri dengan diberikanya kepada aparat desa yang paham mengenai informasi yang akan di sampaikan dan menggunakan bahasa yang selayaknya mudah di pahami oleh masyatakat

setempat. Sama halnya dengan beberapa pernyataan dari masyarakat desa yaitu bapak la rahim menyatakan :

"Biasa penyampaian informasi atau seperti pengumuman yang akan di sampaikan kepada masyarakat itu menggunakan bahasa-bahasa yang mudah kita pahami oleh masyarakat seperti menggunakan bahasa daera agar kita sebagai masyarakat itu mampu memahami isi informasi yang di sampaikan oleh pegawai desa". (Wawancara 4 agustus 2022)

Penjelan dari informan diatas mampu kita ketahui bahwa penyampaian informasi yang diberikan oleh pegawai desa itu sangat memudahkan untuk di pahami oleh masyarakat dan mudah di mengerti oleh masyarakat mengenai isi informasi yang berikan. Adapun pendapat lain dari warga desa yaitu ibu wa ita menyatakan :

"Kalau ada informasi yang di sampaikan dari pegawai desa itu mereka menyampaikan secara langsung dan juga lewat pengumuman di toa mesjid. Untuk penyampaian yang mereka gunakan yaitu menggunakan bahasa daera agar kami masyarakat mudah memahaminya atau jika masi kurang paham dengan penjelasan informan yang di sampaikan tadi bisa bertanya secara langsung atau pribadi kepada para pegawai kantor desa biar kita dijelaskan ulang mengenai informasi pelayanan yang berikan". (Wawancara 4 agustus 2022)

Informasi yang di sampaikan oleh para pegawai desa itu mampu memberikan penjelasan atau informasi yang sangat mudah di pahami bagi masyarakat desa liwu lompona, misalkan seperti masyarakat yang tidak memahami isi penyampaian informasi yang dengan menggunakan bahasa indonesia namun ada beberapa warga yang fase dan paham hanya dengan penggunaan bahasa daera maka para pegawai desa juga akan menjelaskan informasi pelayannya dengan menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh masyarakat yaitu bahasa daera. Adanya pelayanan informasi seperti ini

mempermudah jalanya proses pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat.

Pelayanan informasi yang di sampaikan di kantor desa liwu lompona dengan memberikan informasi publik yang bersifat terbuka agar dapat di akses oleh setiap pengguna informasi publik, setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, pemeberi informasi juga harus menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh masyarakat sehingga memudahkan pemahaman masyarakat itu sendiri.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance, merupakan kemampuan aparat desa dengan memberikan informasi yang benar dan akurat, kemmpuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan dan memahami keinginan atau kebutuhan pelanggan.

a. Jaminan Tepat Waktu

Kualitas pelayanan publik dalam memberikan jaminan pelayanan tepat waktu dalam memberikan pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga contoh seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa di ambil dengan menggunakan bukti

pengambilan yang sudah diberikan kepada masyarakat tersebut. Pegawai memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan agar pengguna layanan tidak menunggu terlalu lama. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak irwansyah wawan selaku Kepala Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Untuk jaminan waktunya itu contohnya seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) kami memberikan jaminan dalam proses pembuatan KTP itu sekitaran 2-3 hari dan jika sudah melewati waktu yang dijanjikan maka kami akan konfirmasi kembali kepada masyarakat atas keterlambatan dalam pembuatan KTP itu, tetapi kami selalu mengusahakan dalam memberikan jaminan yang tepat waktu". (Wawancara 4 agustus 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengenai aparat desa dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu agar sekiranya berkas-berkas yang di butuhkan oleh masyarakat itu cepat di selesaikan dengan memberikan jaminan waktu yang jelas seperti penjelasan informan di atas yaitu dengan memberikan jaminan waktu sekitar 2-3 hari berkas yang di butuhkan masyarakat itu akan secepatnya di selesaikan. Adapun penjelasan lainya dari beberapa masyarakat yaitu bapak la rahim menyatakan :

"Kalau untuk jaminan tepat waktu itu terkadang dalam pembuatan seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang awalnya di janjikan 2-3 hari akan selesai pembuatan KTP nya namun terkadang juga lewat dari waktu yang sudah mereka janjikan dan tidak adanya juga pemberitahuan selanjutnya mengenai kendala terlambatnya pembuatan KTP, jadi kita sebagai masyarakat juga menunggu kepatian dari informasi selanjutnya dari pegawai desa". (Wawancara 4 agustus 2022)

Adapun penjelasan dari informan diatas yang menyatakan tentang jaminan tepat waktu yang di berikan oleh pegawai desa dalam kepengurusan

pelayanan yang di minta dengan diberikan jangka waktu 2-3 hari yang di janjikan akan terselesaikan dengan cepat proses pembuatan administrasi penduduk, namun jika lewat dari masa perjanjian yang diberikan maka para pegawai harus mengkonfirmasi ulang mengenai keterhambatan dalam proses pelayanan administrasinya, agar masyarakat bisa mengetahui kendala keterhambatan dalam proses layanan yang diterimahnya. Adapun juga pendapat dari beberapa warga yang yaitu ibu wa nunu menyatakan :

"Untuk jaminan waktunya itu terkadang tidak sesuai dengan apa yang di janjikan. Seperti kita sudah di usahakan untuk secepatnya di selesaikan namun ada beberapa kendala yang menghambat jalanya proses pelayanan yang kita minta. Jadi untuk mengenai waktu yang tepat itu terkadang bisa secepatnya selesai dan juga terkadang lama proses pelayanan". (Wawancara 4 agustus 2022)

Dari penjelasan diatas mengenai proses pelayanan yang janjikan tepat waktu itu terkadang tidak sesuai seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat. Jadi mengenai jaminan tepat waktu itu para pegawai kantor desa terkadang tidak selalunya berjalan dengan cepat dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang memperlambat jalanya pelayanan administrasi seperti pembuatan surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk) namun adanya hambatan seperti kartu KTP yang kurang (Blanko) yang menjadi keterlambatan dalam mengurus atau pembuatan KTP untuk masyarakat.

Pelayanan publik terkait dengan jangka waktu pelayanan yang di janjikan kepada masyarakat mengenai kepengurusan administrasi masyarakat seperti jangka waktu dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dengan diberikan jangka waktu yang cepat dalam kepengurusan

pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) sehingga masyarakat lebih dipermudah dalam proses pelayanan administrasinya.

b. Jaminan Kepastian Biaya

Pemberian pelayanan kepada masyarakat terbagi berbagai jenis dan bentuk, ada bentuk dan jenis pelayanan yang semata-mata diperuntukkan kepada masyarakat tanpa menarik biaya dan bersifat gratis, tapi juga ada bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya apa bila layanan sudah diterima masyarakat selanjutnya membayar beban biaya. Namun demikian biaya beban tersebut sudah menjadi standar dan wajar dan terjangkau oleh masyarakat pelanggan serta dengan dasar hukum yang jelas, contoh dalam pelayanan mengenai jaminan biaya dalam kepengurusan administrasi masyarakat di Desa Liwu Lompona itu tidak dipungut biaya atau gratis sehingga masyarakat tidak di bebani biaya dalam mengurus keperluannya di kantor Desa. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak sarlinto selaku Kasih Pemerintahan Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Untuk kepengurusan pelayanan administrasi masyarakat itu tidak dikenakan biaya sama sekai atau di gratiskan"

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas tentang biaya mengurus kebutuhan kantor desa, tidak semua orang memiliki biaya untuk mengurusnya. Jaminan jaminan biaya sudah ada dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Peraturan Bupati Pidie Nomor 65 Tahun 2018. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang atau secara gratis untuk mengurus

keperluannya. Sama halnya dengan beberapa pernyataan dari masyarakat lainnya yaitu bapak la rahim menyatakan :

"Untuk mengurus pembuatan surat KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga) itu tidak di pungut biaya atau kita masyarakat di gratiskan dalam mengurus keperluan di kantor desa liwu lompona. Sehingga itu sangat membantu bagi kita masyarakat dalam mengurus segala keperluan kita di kantor desa itu dengan dipermudah tanpa mengeluarkan biaya sepersenpun". (Wawancara 4 agustus 2022)

Dari penjelasan informan diatas yang menyatakan tentang kepengurusan administrasi masyarakat di kantor desa liwu lompona itu sangat dipermudah bagi masyarakat dan tidak memungut biaya sepersenpun dari masyarakat atau di gratiskan bagi masyarakat yang ingin mengurus keperluan administrasinya di kantor desa. Sama halnya dengan beberapa pendapat dari warga lain yaitu ibu wa ita yang menyatakan :

"Allhamdulillahnya kita masyarakat itu dipermudah dalam mengurus dikantor desa liwu lompona, dan untuk mengurus berkas-berkasnya kita itu tidak di pungut biaya jadi ini sangat membantu bagi kita masyarakat yang berada di kalangan bawa dalam mengurus surat-surat izin kita di kantor desa". (Wawancara 4 agustus 2022)

Sama halnya dengan penjelasan informan di atas mengenai pengurusan administrasi masyarakat di kantor desa liwu lompona itu memudahkan masyarakat yang berada di kalangan bawa sehingga tidak mengeluarkan biaya dalam proses menerima layanan dengan secara gratis.

Dalam mengurus keperluan di kantor desa liwu lompona, tidak semua mengeluarkan biaya dalam kepengurusan administrasi masyarakat. Dengan adanya jaminan biaya yang tersedia di kantor desa liwu lompona dengan tidak memungut biaya kepada masyarakat yang ingin menerima

pelayanan sehingga untuk keperluan tersebut para pegawai menggratiskan seluru pelayanan adminiatriasi masyarakat.

c. Jaminan Layanan

jaminan atau pelayanan yang diberikan oleh aparat desa sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kpuasan pelayanan yang diterimah. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak sarlinto selaku kasih pemerintahan Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Memudahkan terutama dalam kebutuhan-kebutuhan masyarakat karena itu merupakan tanggung jawab kami, misalkan seperti masyarakat yang kelupaan memfotocopy berkasnya maka kita bisa membantunya dengan meyediakan print agar bisa mengkopi atau print berkasnya."(Wawancara 4 agustus 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengenai bentuk jaminan pelayanan yang di berikan oleh aparat desa yaitu memiliki perilaku (*Personality Behavior*) yang baik dalam memberikan pelayan dan sifat cepat dalam melayani masyarakat. Adapun Beberapa pendapat dari masyarakat lainya yaitu ibu wa nunu dengan menyatakan :

"Dalam memberikan pelayanan itu kepada kita para pegawai sangat memudahkan kita untuk mendapatkan pelayanan yang kita minta sehingga memudahkan dan mempercepat jalanya proses pelayanan yang mereka berikan seperti kita masyarakat ingin bertanya kepada para pegawai mengenai syarat-syarat dalam pembuatan surat izin usaha, jadi para pegawai desa itu menjelaskan dengan baik mengenai persyaratan apa-apa saja yang harus kita bawa". (Wawancara 4 agustus 2022)

Hasil dari wawancara dengan informan diatas menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan dari kantor desa itu sangat efektif dan

mempercepat jalan proses pelayanannya sehingga masyarakat merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang mereka berikan. Sama halnya dengan beberapa pernyataan yang di jelaskan oleh masyarakat lainnya yaitu ibu wa ita menyatakan :

"Kalau kaya jaminan pelayanan itu seperti kita di layani dengan cepat, dipermudah segala urusanya, dilayani dengan ramah dan memberikan kita pelayanan yang berkualitas yang akan jadi penilaian bagi kita sebagai masyarakat desa". (Wawancara 4 agustus 2022)

Untuk jaminan pelayan yang diberikan para pegawai desa kepada masyarakat itu dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dan merupakan penilaian yang baik dimata masyarakat karena dari masyarakat sendiri yang merasakan kualitas pelayan yang diberikanya.

Jaminan layanan diwujudkan dengan memberikan kualitas proses pelayanan sesuai dengan ketentuan aturan yang ada dan memberikan pelayanan yang optimak kepada pengguna layanan dengan adanya standar pelayanan yang menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.

5. Empathy (Empati)

Empathy, merupakan perhatian secara individual yang diberikan karyawan terhadap pelanggan, kemampuan sikap empati yang besar terhadap pelanggan.

a. Mendahulukan Kepentingan Pemohon Atau Pelanggan

Dalam mengutamakan kepentingan pemohon atau pelanggan petugas harus melayani dengan sikap rama, petugas harus melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak mendiskriminatif (membedakan) dan petugas melayani dan menghargasi setiap pelanggan. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak irwansyah wawan selaku Kepala Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Mendahulukan kepentingan layanan dikarenakan itu menyangkut hak orang banyak jadi kita sebagai pemerintah desa harus melayani masyarakat terlebih dulu, karenanya kita pemerintah digaji atas uang rakyat maka harus mengutamakan kepentingan rakyat juga". (Wawancara 7 agustus 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas mengenai sikap pegawai yang tidak di haruskan untuk mendiskriminatif (membedakan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena dari masyarakatlah yang menggaji aparat desa sehingga para aparat desa wajib mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan. Adapun pendapat dari beberapa masyarakat desa yaitu bapak la rahim dengan menyatakan :

"Ketika kita ke kantor desa liwu lompona untuk mendapatkan pelayanan itu kita masyarakat selalu di utamakan dan tidak membedah-bedahkan dari kalangan manapun, jadi mengenai urusan yang kita ajukan kepegawai desa itu selalu mengutamakan kita sebagai masyarakat terlebih dahulu agar urusan atau mengenai masalah yang kita ajukan itu cepat terselesaikan". (Wawancara 7 agustus 2022)

Menurut dari pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang di dapatkan dari para pegawai kantor desa itu tidak membedakan atau mendeskriminasi masyarakat dalam memberikan pelayanan baik itu

masyarakat dari kalangan manapun tetap di sama ratakan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pendapat lain dari beberapa masyarakat lainnya yaitu ibu wa ita dengan menyatakan :

"Iya tidak membeda-bedakan kalau memberikan pelayanan, tidak juga mengutamakan kepentingan pribadi dari pegawai desa tapi sesuai aturan siapa yang pertama datang untuk meminta pelayan maka dia yang akan di dahulukan. Seperti sesuai urutan antrian yang memberikan pelayanan ataupun bantuan yang cepat di dapatkan oleh masyarakat". (Wawancara 7 agustus 2022)

Dari penjelasan informan diatas terkait dengan sikap pegawai yang mendiskriminasi masyarakat dalam memberikan pelayanan atau mengutamakan kepentingan pribadi dari pada kepentingan layanan namun sikap demikian tidaklah di dapatkan dari pegawai kantor desa liwu lompona yang lebih mengutamakan kepentingan layanan dan mengutamakan masyarakat yang terlebih dulu datang untuk meminta layanan agar tertip dalam prosedur pelayananya.

Pegawai pelayanan harus mementingkan keperluan pengguna layanan di atas kepentingan pribadinya karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus di prioritaskan oleh pegawai layanan sehingga para pegawai senantiasa dengan mudah dan cepat untuk menanggapi keluhan masyarakat.

b. Menyikapi Keluhan Masyarakat

pelayanan yang diberikan kepada orang yang di layani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang di hadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang memberikan pelayanan juga

memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak tasrun selaku sekretaris Kepala Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Ada ketentuan dari pembeda di haruskan untuk vaksin bagi masyarakat yang ingin menerima pelayanan, namun karna rasa empati kita terhadap masyarakat yang mungkin tidak bisa mendapatkan vaksin karna riwayat penyakit maka kita tetap diberikan pelayanan tersebut dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku seperti masyarakat tersebut memiliki surat tidak wajib vaksin dari puskesmas". (Wawancara 7 agustus 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dalam mengatasi keluhan masyarakat yang tidak memungkinkan untuk bisa vaksin namun ingin mendapatkan pelayanan yang ada dengan syarat harus memiliki surat tidak wajib vaksin dari puskesmas sehingga masyarakat tersebut tetap bisa mendapatkan pelayanan yang tersedia. Adapun beberapa pendapat dari pegawai lain di kantor desa liwu lompona yaitu bapak sarlinto dengan menyatakan :

"Adapun keluhan-keluhan dari masyarakat itu mengenai beberapa masalah yang di alami oleh masyarakat seperti masyarakat yang kurang paham akan proses pelayanan dikantor desa jadi kita sebagai pegawai menyikapinya dengan cepat dan mencari jalan solusi yang di alami oleh masyarakat tersebut dan selalu memberikan pemahaman-pemahaman yang mampu di mengerti oleh masyarakat seperti masyarakat kesulitan dalam kepengurusan administrasinya maka kita siap untuk membantu masyarakat tersebut dengan memberikan penjelasan mengenai masalah kepengurusan administrasinya". (Wawancara 7 agustus 2022)

Dari penjelasan informan diatas itu para pegawai kantor desa liwu lompona itu selalu memberikan kemudahan dan pemahan dalam menyikapi

keluhan dari masyarakat agar mudahnya mencari jalan keluar dari keluhan yang di alami oleh masyarakat. Selanjutnya ada dari penjelasan dari masyarakat desa yaitu bapak la rahim dengan menyatakan :

"Kalau keluhanya itu kaya keterlambatan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) jangka waktu yang mereka janjikan itu terkadang tidak sesuai dengan proses jadinya pembuatan KTP, yang terkadang juga tidak diinformasikan kembali mengenai hambatan dalam pembuatan KTP. Selain itu untuk keluhan-keluhan lainnya itu tidak ada dikarenakan para pegawai desa itu siap siaga untuk secepatnya membantu apa yang kita urus di kantor". (Wawancara 7 agustus 2022)

Mengenai penjelasan dari informan di yang menyatakan tentang sikap para pegawai desa dalam menyikapi keluhan masyarakat itu selalu siap siaga untuk membantu secepatnya proses yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga masyarakat merasa hambatan-hambatan yang mereka sampaikan itu cepat di proses dan di kerjakan oleh para pegawai desa liwu lompona. Agar tidak mempersulit urusan masyarakat.

Pengguna jasa membutuhkan kemudahan proses pelayanan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat. Berdasarkan hasil kajian di atas, Kantor Desa Liwu Lompona menerapkan suatu kemudahan bagi pengguna jasa yang ingin mengurus keperluannya di dinas pelayanan, bagaimana memfasilitasi pemberian pelayanan sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa tanpa harus melakukan hal tersebut tidak mempersulit.

c. Memiliki Sifat Empati

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan

aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin di layani. Pihak yang di layani juga memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama yang saling memenuhi di antara satu sama lain. Sebagaimana yang di tuturkan oleh bapak irwansyah wawan selaku Kepala Desa Liwu Lompona dengan menyatakan :

"Dalam memberikan pelayanan itu kita tidak membeda-bedakan masyarakat dari kalangan apapun dan untuk masyarakat yang tidak wajib vaksin itu bisa mendapatkan BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) dengan memiliki sayarat-syarat tertentu yaitu masyarakat tersebut harus memiliki surat tidak wajib vaksin karena memilili riwayat penyakit dari puskesmas dan untuk lansia diberikan saja bantuan karena memiliki rasa simpati". (Wawancara 7 agustus 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di ats mengenai perihal rasa empati terhadap masyarakat yang tidak menerima bantuan BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) karena tidak memenuhi persyaratan yang sudah di tentukan, namun karna rasa empati yang timbul sendiri dari sikap para aparat desa untuk tetap memberikan bantuan tersebut kepada masyarakat. Selanjutnya ada penjelasan dari beberapa masyarakat lain yaitu ibu wa iya dengan menyatakan :

"Sifat empati atau rasa kepedulian para pegawai desa liwu lompona itu sangat-sangat membantu masyarakat dan memperdulikan masyarakat yang berada dikalangan bawa maupun kalangan atas. Dalam memberikan bantuan sosial juga tidak pernah persulit kita dengan syarat-syarat dalam menerima bantuan, contoh seperti dalam memberikan bantuan seperti yang terjadi di tahun lalu itu masyarakat yang menerima bantuan berupa BLT (Bantuan Langsung Tunai) itu memiliki wajib syarat kepada masyarakat yang sudah vaksin namun

bagaimana dengan kita sebagai masyarakat yang sudah lanjut usia dan tidak bisa vaksin namun bisa menerima bantuan tersebut tanpa syarat karena rasa empati yang dimiliki oleh para pegawai kantor desa liwu lompona". (Wawancara 7 agustus 2022)

Mengenai penjelasan dari informan diatas yang menyatakan bahwa sifat empati yang dimiliki oleh para pegawai desa liwu lompona itu dapat mereka rasakan dikalangan para masyarakat sikap tersebut sangat-sangat membantu masyarakat dalam memberikan layanan maupun kepada penerima layanan. Baik sikap dalam memberikan bantuan sosial pun selalu tidak membedakan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat. Adapun juga pendapat lain dari masyarakat desa yaitu bapak la rahim dengan menyatakan :

"Rasa sikap empati para pegawai desa kepada masyarakat itu sangat memberikan perhatian yang baik dan mudah membantu masyarakat yang mendapatkan kesulitan. Kemudian juga tidak mempersulit masyarakat dalam hal apapun yang kita ingin urus di kantor desa". (Wawancara 7 agustus 2022)

Sifat empati yang dirasakan oleh masyarakat desa liwu lompona dapat dilihat dari penjelasan informan diatas yang menjelaskan bahwa masyarakat juga merasakan sikap yang baik yang diberikan oleh pegawai desa baik itu berupa bantuan maupun memudahkan segala urusan masyarakat yang bersangkutan di kantor desa.

Sifat empati yang dimiliki oleh pegawai kantor desa liwu lompona dengan mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik dengan merespon dan mendengarkan segala keluhan masyarakat dengan mencoba untuk memberikan solusi terhadap keluhan masyarakat. Kemampuan pegawai yang senantiasa mampu

memahami segala bentuk aspek dan kendala yang terjadi di masyarakat dengan memudahkan segala urusan pelayanan yang akan diterima oleh masyarakat.

C. Pembahasan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan lima indikator *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah, sehingga peneliti berusaha untuk mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data-data yang di peroleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. *Tangible* (Berwujud)

Dalam penelitian ini menggunakan indikator dengan penampilan, sarana dan prasarana, serta keadaan lingkungan di Kantor Desa Liwu Lompona tergolong dalam kategori baik dan layak digunakan. Penampilan dalam hal ini adalah penampilan dari para pemerintah Desa Liwu Lompona yang berpenampilan setiap harinya menggunakan pakaian dinas atau di hari lain bisa menggunakan pakaian biasa namun tetap rapi dan sopan, untuk mengenai sarana dan prasarana yang terdiri dari atas bangunan, ruang tunggu, kursi ruang tunggu dan perlengkapan atau alat-alat yang digunakan seperti komputer, printer, dan alat-alat lainnya yang dapat mendukung jalanya pelayanan administrasi. Selain itu, kondisi lingkungan kantor desa yang berada di sepanjang jalan raya sehingga mudah dijangkau masyarakat dengan lingkungan yang bersih dan menyenangkan.

Selanjutnya dapat disimpulkan dengan melihat dari penjelsan informan diatas terkait dengan penampilan para pegawai kantor desa liwu lompona dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu diruang lingkup kantor desa ataupun dilingkungan masyarakat dengan berpenampilan disaat jam kerja kantor ataupun memberikan pelayanan diluar jam kerja kantor selalu memberikan atau berpenampilan yang menarik atau berpenampilan yang rapi dan bersih disetiap kali memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun dijam kerja kantor selalu menggunakan pakaian dinas harian ataupun berada diluar jam kerja kantot itu berpakaian kemeja yang rapi dan sopan.

Untuk penunjang sarana dan prasarana yang tersedia dikantor desa liwu lompona itu seperti tidaknya tersedia kursi tunggu, satu unit komputer, inventer, print dan alat persuratan lainnya itu merupakan masi belum memadai dan harus dilengkapi lagi apa yang masi kurang dikantor desa liwu lompona seperti kursi tunggu yang tidak disediakan oleh kantor desa sehingga para masyarakat yang mengantri untuk menerima pelayanan terpaksa harus berhamburan di sekitan lingkungan kantor desa. Kompute yang tersedia masi satu sehingga ketika banyaknya permintaan dari masyarakat mengenai pelayanan adaministrasi atau mengimput data masyarakat itu harus satu persatu dan itu memakan waktu yang lama sehingga para pegawai desa lainnya harus membawa leptop sendri dari rumah untuk membantu mengimput data masyarakat agar cepat terselesaikan pelayanan yang diminta.

Akses informasi yang disampaikan oleh pegawai desa mengenai informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat itu sesuai koordinasi dari jajarannya yang akan disampaikan kepada masyarakat. Adapun alat pendukung yang digunakan untuk menyampaikan informasi yaitu berupa papan informasi yang sudah tersedia di kantor desa agar masyarakat dapat melihatnya secara langsung dan membaca mengenai informasi yang ada, dan juga menggunakan salah satunya yaitu toa mesjid (alat pembesar suara) dengan alat tersebut memudahkan bagi masyarakat untuk mendengarkan informasi yang akan diterimahnya secara langsung tanpa harus keluar rumah namun bisa mendapatkan akses informasi dengan cepat dan akurat.

Ayat 5 Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa salah satu standar pelayanan yang harus ada adalah sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Penelitian ini senada dengan hasil penelitian Ratna Esa Kusnawati (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul dengan melihat dari dimensi *tangible* (Berwujud) yaitu perbaikan kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara perbaikan sarana dan prasarana seperti penataan ruang pelayanan, perbaikan AC agar dapat berfungsi kembali dan penyimpanan arsip sesuai dengan sistem penyimpanan arsip yang baik agar pengguna layanan merasa nyaman dengan perubahan sarana dan prasarana tersebut.

2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan atau keterpercayaan menggunakan dua indikator untuk melihat kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan yang akurat dan pelayanan yang prosedural. Pelayanan yang akurat seperti memberikan pelayanan tepat waktu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat, sedangkan pelayanan bersifat prosedural yaitu memberikan pelayanan yang baik, sopan dan tepat sasaran kepada penerima pelayanan.

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang salah satu standar pelayanan yang ditetapkan pada ayat 1 yaitu tentang standar prosedur pelayanan bagi penyedia dan penerima pelayanan yang disebut pengaduan. Tentunya hal ini sudah menjadi aturan baku yang harus dipatuhi setiap saat di wilayah perkantoran Desa Liwu Lompona.

Kesimpulan dari pendapat informan diatas dengan melihat kemampuan atau kehandalan pegawai desa dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer yang digunakan untuk mengimput data masyarakat dan kepengurusan administrasi masyarakat. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat penyedia sarana dikantor desa liwu lompona itu sudah diserahkan kepada masing-masing petugas dengan disesuaikan fungsi dan jabatannya. Sehingga ini memudahkan masyarakat untuk tidak bingung lagi pada siapa ia akan mengurus dokumen-dokumen yang ia butuhkan dan dilayani dengan cepat.

Memberikan bantuan kepada masyarakat itu merupakan tugas pokok dari kantor desa liwu lompona, bantuan yang diberikan kepada masyarakat itu berupa BLT (Bantuan Langsung Tunai), bantuan sosial dan bantuan sembako. Bantuan tersebut sangatlah bermanfaat bagi masyarakat dan merupakan perbuatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan memberikan uluran tangan yang bermanfaat. Bagi masyarakatpun dengan adanya kegiatan berupa bantuan itu merupakan sebuah program kerja yang sangat bernilai dengan kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Syarat-syarat dalam kepengurusan pelayanan administrasi itu seperti surat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan surat izin usaha itu mengenai syarat-syarat dan informasi dan berkas-berkas yang harus disediakan dalam mengurus dokumen-dokumen yang mereka butuhkan agar segera diproses dan dilayani secepatnya. Adapun syarat-syarat dan informasi mengenai kepengurusan administrasi masyarakat, para pegawai kantor desa liwu lompona itu sudah sudah menyediakan di papan informasi mengenai persyaratan atau dokumen yang harus disediakan dapat mereka lihat secara langsung dipapan informasi yang tersedia di kantor desa. Sehingga memudahkan bagi masyarakat yang datang dan bertanya mengenai syarat dan ketentuan yang dibutuhkan dalam mengurus pelayanan administrasinya.

Melihat penelitian sebelumnya oleh Erdipa Panjaitan (2019) yang berjudul Peran Pemdes dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Masyarakat dapat dilihat dari dimensi Reliability yaitu

memiliki metrik standar pelayanan yang jelas dan kemampuan menggunakan AIDS. Terdapat indikator yang tidak berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, seperti pegawai yang tidak maksimal menggunakan SOP (Standard Operating Procedure) dalam proses pelayanan. Namun dalam hal kemampuan penggunaan alat bantu, seluruh pegawai memiliki penguasaan terhadap alat bantu seperti komputer agar proses pelayanan berjalan dengan lancar.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness yang digunakan dalam variabel ini yaitu pelayanan yg cepat, menyampaikan informasi yang jelas, dan merespon dengan cepat terhadap berbagai keluhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara cepat agar masyarakat tidak menunggu lebih lama dalam menerima pelayanan, mengenai informasi yang diberikan dari pemerintah desa dan di sampaikan kepada masyarakat itu harus informasi yang jelas dan akurat, sedangkan respon merupakan sikap yang tanggap dengan berbagai pelayanan yang diberikan dan layanan yang diterimanya.

Kesimpulan dari wawancara dengan informan di atas yang menyatakan tentang melihat sikap tanggap yang dimiliki oleh para pegawai kantor desa Liwu Lompona itu memiliki sikap yang tanggap terhadap masyarakat, rasa kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat, sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah proses jalannya pelayanan yang

diberikan pada masyarakat. Sehingga masyarakat mampu merasakan secara langsung sikap yang para pegawai berikan kepada masyarakat sehingga perilaku tersebut merupakan suatu kualitas penilaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sara puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa kepada masyarakat itu merupakan point penting bagi peningkatan kualitas kinerja dikantor desa liwu lompona.

Menyikapi keluhan masyarakat merupakan suatu perilaku yang harus cepat ditangani oleh para pegawai desa dengan mencari jalan solusi apa yang dialami oleh masyarakat. Dengan menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat dan mempermudah jalanya proses pelayanan yang mereka minta maka cepat juga terselesaikan keluhan yang dialami oleh masyarakat. Adapun pegawai kantor desa liwu lompona dalam menyikapi keluhan masyarakat yaitu masyarakat yang mengalami kesulitan tersebut akan di arahkan kepada pegawai yang bersangkutan yang akan menangani proses permasalahan tersebut, karena itu sudah merupakan tugas dan fungsi dari masing-masing pegawai yang sudah bertanggung jawab dengan jabatan yang telah diterimahnya. Dengan proses tersebut memudahkan bagi masyarakat untuk langsung menghadap kepada pegawai kantor desa yang bersangkutan yang akan membantu dalam proses pelayanan yang ingin diterimahnya.

Penyampaian informasi yang diberikan kepada pegawai yang bertanggung jawab akan menyampaikan informasi pelayanan kepada

masyarakat baik itu secara langsung ataupun melalui toa mesjid (alat pembesar suara) agar lebih efektif dan efisien. Pegawai yang sudah diamanatkan untuk menyampaikan informasi pelayan itu merupakan pegawai yang paham betul mengenai informasi yang disampaikan, sehingga jika ada masyarakat yang kurang paham bisa jelaskan kembali dengan cara memberikan pemahaman kembali mengenai informasi yang disampaikan. Adapun pemberi informasi juga dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat itu menggunakan bahasa-bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat seperti menggunakan bahasa daera agar masyarakat lebih mudah lagi memahami isi informasi yang di sampaikan.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu Yayat Rukayat (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu dengan melihat dari *responsiveness* (Daya Tanggap) pegawai dalam hal ini membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan yang sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.

4. Assurance (Jaminan)

Variabel penjaminan diukur dengan alat kehandalan dan akuntabilitas, sehingga semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dipertanggung jawabkan oleh negara. Negara dalam hal ini

Kantor Desa Liwu Lompona adalah penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat yang tinggal di Desa Liwu Lompona untuk memenuhi kebutuhan publiknya. Oleh karena itu, mereka harus selalu memberikan kepastian atau jaminan tentang apa yang dibutuhkan masyarakat dari keberadaan pengurus desa di wilayahnya. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena masyarakat telah memberikan uang berupa pajak, retribusi dan berbagai pembayaran lainnya. Ketika kebutuhan dan tuntutan masyarakat semakin kompleks, seharusnya kantor desa hadir untuk memberikan apa yang mereka butuhkan.

Adapun kesimpulan yang dapat dilihat dari pernyataan informan di atas mengenai jaminan tepat waktu yang berikan kepada masyarakat itu terkadang tidak sesuai seperti apa yang sudah dijanjikan. Seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang dijanjikan oleh pegawai kantor desa akan diselesaikan secepatnya sekitaran 2-3 hari proses pembuatan KTP nya diselesaikan. Namun terkadang ada hambatan dalam proses pengerjaan pembuatan KTP nya terhambat dan tidak adanya konfirmasi ulang dari pihak pegawai kantor desa mengenai keterlambatan dalam pembuatan KTP nya ataupun tidak adanya diberikan konfirmasi jaminan waktu dalam pelayanan agar masyarakat mengetahui kapan akan kembali untuk konfirmasi lagi mengenai kepengurusan pelayanan yang belum terselesaikan. Kurangnya efektifitas dalam memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat

itu merupakan kurangnya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang ada dan menjadi kurangnya nilai kualitas pelayanan yang ada di kantor desa liwu lompona.

Kepastian biaya dalam memberikan pelayanan administrasi ini sangatlah penting untuk masyarakat ketahui agar masyarakat tau berapa biaya yang dikeluarkan dalam kepengurusan administrasi masyarakat. Namun seperti yang sudah dipaparkan oleh informan diatas mengenai biaya dalam kepengurusan administrasi di kantor desa liwu lompona itu tidaklah dipungut biaya sepersenpun atau menggratiskan bagi masyarakat desa liwu lompona dalam memberikan pelayanan administrasi ataupun bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen-dokumen kependudukannya di kantor desa. Dengan menggratiskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat itu sangat membantu bagi masyarakat yang kurang mampu dan sangat mempermudah bagi masyarakat ingin mengurus berkas-berkas kependudukannya.

Dalam memberikan jaminan layanan itu para petugas itu siap dan cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat yang dilayaninyapun merasa lebih cepat terbantu dalam segala hal kepengurusan yang dimintainya. Seperti sama halnya dengan pelayanan yang diberikan di kantor desa liwu lompona, para pegawai selalu mengutamakan pelayanan masyarakat, memudahkan jalanya pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, dan membantu proses pelayanan yang diminta oleh masyarakat. Contohnya seperti

masyarakat yang lupa mengcopy atau print berkas-berkas yang dibanya maka dari pegawai kantor desa liwu lompona itu membantu dan mempermudah proses pelayanan yang minta oleh masyarakat seperti pegawai mengcopy atau memprintkan berkas-berkas dari masyarakat tanpa harus masyarakat ketempat photo copy lagi. Dengan begitu pelayanan yang diminta masyarakat itu lebih cepat diselesaikan dan sangat mempermudah atau membantu dalam memberikan jaminan layanan yang cepat dan efisien.

Berdasarkan penelitian terdahulu Amtai Alasan (2016) dengan judul Kemampuan Pemerintah Desa Dan Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan dengan melihat dari dimensi *assurance* (Jaminan) dimana pemerintah desa meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan maupun menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan dan pembangunan kepada masyarakat.

5. *Empathy* (Empati)

Variabel empati merupakan bentuk sikap perangkat desa Liwu Lompona terhadap masyarakat. Indikator dari variabel ini adalah kepedulian yang tulus dan kemampuan memahami keinginan masyarakat. Perhatian yang tulus dari pihak penyedia jasa pasti akan memberikan sikap atau tanggapan yang positif dari para pengguna jasa. Perhatian perangkat desa Liwu Lompona tentunya akan berdampak positif terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Selain itu, pengurus

liwu Lompona juga berharap bisa memahami keinginan masyarakat misalnya seperti adanya bantuan dari pemerintah mengenai BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) dengan syarat masyarakat yang sudah memiliki kartu vaksin ke dua, namun bagaimana dengan masyarakat yang memiliki riwayat penyakit dan tidak di berlakukan vaksin apakah masyarakat tersebut masi bisa mendapat bantuan BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) tersebut. Bagaimana sikap pemerintah Desa Liwu Lompona dalam menyikapi hal tersebut dengan berbagaimacam keluhan dari masyarakat.

Melihat dari kesimpulan dari informan diatas mengenai sikap deskriminasi para pegawai pemberi layanan kepada masyarakat itu merupakan sikap yang kurang baik atau sikap yang tidak patut dicontoh dalam memberikan pelayan kepada masyarakat. Adapun sikap para pemerintah desa liwu lompona dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat itu tidak pernah membedah-bedahkan atau mendiskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun pernyataan dari masyarakat desa liwu lompona yang merasakan secara langsung bagaimana melihat sikap para pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat itu disama ratakan dan tidak membedah-bedahkan dalam memberikan pelayanan bahkan tidak juga mengutamakan pelayanan pribadi namun memberikan pelayanan itu sesuai prosedur yang ada. Bagi masyarakat yang pertama dalam mengajukan ingin menerima pelayanan maka masyarakat tersebutlah yang akan diutamakan dalam memberikan pelayanan dengan cepat.

Dalam menyikapi keluhan dari berbagai masalah yang diterima oleh masyarakat, sikap para pegawai kantor desa dalam menangani keluhan tersebut pegawai harus cepat dan siap dalam menerima keluhan yang masyarakat sampaikan. Seperti halnya yang disampaikan oleh informan diatas mengenai sikap para pegawai kantor desa dalam menanggapi keluhan masyarakat yaitu menggapinya dengan cepat dan mencari jalan solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat seperti yang terjadi ditahun lalu dimana masyarakat diwajibkan harus sudah melakukan vaksin untuk bisa mendapatkan pelayanan yang ada dikantor desa, adapun beberapa keluhan dari masyarakat yang tidak diwajibkan vaksin karena riwayat penyakit maka masyarakat tersebut harus memiliki surat dari puskesmas terhadap masyarakat yang tidak wajib vaksin. Sehingga masyarakat tersebut masi bisa menerima pelayanan yang ada dengan syarat memiliki surat wajib tidak vaksin. Dengan hal itu dapat memudahkan bagi masyarakat yang mengeluh namun dengan cepat dicarikan jalan solusinya agar masyarakat lebih mudah dan cepat terselesaikan keluhan-keluhan yang dihadapi oleh masyarakat.

Dalam melihat hasil dari informan di atas yang menyatakan tentang sikap empati yang dimiliki oleh para pegawai desa liwu lompona yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat bagaimana mendapatkan pelayanan yang baik dan rasa kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat. Adapun sikap para pegawai tersebut merupakan nilai kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat

yang menerima dan merasakan sendiri pelayanan yang diterimahnya. Adapun pendapat dari informan di atas yang menyatakan bahwa sikap empati para pegawai kantor desa liwu lompona itu sangat-sangat memperhatikan masyarakat dan memudahkan segala urusan masyarakat yang terkait di kantor desa.

Dilihat dari penelitian Nurazizah sebelumnya (2020) berjudul 'Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mutiara Timur', Kabupaten Pidie melihat Dimensi Empati Kantor Kecamatan Mutiara Timur, sebaiknya mengingatkan semua orang. yang kedua tentang pentingnya keramahan kepada pengguna jasa dalam proses pelayanan agar penyedia jasa merespon dengan baik kepada pengguna jasa.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah dengan menggunakan lima indikator yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud) kualitas pelayanan di Kantor Desa Liwu Lompona yang saya lihat itu kurangnya fasilitas pendukung untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat seperti tidak tersedianya kursi tunggu dan ruang tunggu yang dipake masi menggunakan serambi halaman kantor dan halaman yang masi kurang bersih.
2. *Reliability* (Kehandalan) dalam memberikan pelayanan aparat Desa Liwu Lompona sebaiknya ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih puas dengan apa yang diterimahnya selama dalam proses menerima pelayanan yang berkualitas.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Staf Kantor Desa Liwu Lompona (Akuntabilitas) harus saling mengingatkan akan pentingnya keselamatan pengguna jasa dalam proses pelayanan agar pihak pemberi pelayanan memberikan respon yang baik kepada pengguna jasa.
4. *Assurance* (Jaminan) dengan memberikan jaminan ketepatan waktu dalam kepengurusan pelayanan administrasi baik itu pembuatan KK (Kartu Keluarga) dengan memberikan jaminan waktu yang tepat dan

memberikan pelayanan yang tepat sasaran kepada orang yang membutuhkan pelayanan.

5. *Empathy* (Empati) sikap yang peduli terhadap masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses menerima pelayanan dengan cara memudahkan masyarakat tersebut agar bisa mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

B. Saran

1. Perlunya selalu menjaga dan mempertanggungjawabkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan mematuhi Service Delivery Standards (SOP).
2. Meningkatkan lagi sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Liwu Lompona agar masyarakat lebih nyaman dalam masa menerima pelayanan.
3. Selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dalam menerima ataupun memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan memberikan sikap yang ramah dan sopan.

DAFTAR PUSTAKA

- Angga Adha Wiranata , dkk 2019. *Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin*. Jurnal Pemerintahan Dan Politik. Vol 4. No 3. Agustus 2019.
- Erdipa Panjaitan, dkk 2019. *Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. Jurnal Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. Vol 8. No 1. Hal 32-38. Juni 2019.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Prismawati. 2012. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada SKPD Kabupaten Sukoharjo)*. (Skripsi) Di Ambil Dalam Situs http://eprints.ums.ac.id/19940/2/3_BAB_I.pdf. Di Akses Pada Senin 13 Mei 2019.
- Sinambela, Lijan P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sri Maryunis, Rika. 2012. *Upaya Pemerintah Kecamatan Puring Kabupaten Kebumen Dalam Pelaksanaan Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Administrasi Desa* (Skripsi) Diambil Dalam situs <http://eprintsuny.ac.id.pdf>. Diakses Pada Selasa 14 Mei 2019.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian. Metode Penelitian*
- Surat Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yayat Rukayat, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu*. Jurnal Ilmia Magister Administrasi. Vol 11. No 2. Juni 2017.

Yulia Dewi Maslachah, dkk 2019. *Respon Masyarakat Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa*. Jurnal Respon Publik. Vol 13. No 2. Hal 68-74. Tahun 2019.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Ratna Esa Kusnawi, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul*.

Amtai Alasan, *Kemampuan Pemerintah Desa Dan Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan*. Jurnal Otonomi - Sitia Trinitas, Vol. 9. No 17. Februari 2016.

Nurazizah, 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*.

Deden Achmad, Nurbiah Tahir, Sitti Rahmawati Arfah, Agustus 2022. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantot Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar*. Jurnal Kualitas, Pelayanan Publik, Kelurahan Vol 3. No 4.





Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan

PEDOMAN WAWANCARA

1. *Tangible* (Berwujud)

- a. Bagaimana melihat penampilan-penampilan aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
- b. Bagaimana melihat tempat sarana dan prasarana penunjang pelayanan di kantor desa liwu lompona?
- c. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di kantor desa liwu lompona?

2. *Reliability* (Kehandalan)

- a. Bagaimana dengan kemampuan petugas atau pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
- b. Apa saja alat bantu yang disediakan di kantor?
- c. Apa saja syarat dan ketentuan dalam kepengurusan pelayanan administrasi kepada masyarakat ?

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- a. Apakah pegawai bersikap tanggap terhadap masyarakat?
- b. Bagaimana merespon keluhan masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan?
- c. Apakah setiap pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi pelayanan yang tepat dan mudah di pahami oleh masyarakat?

4. Assurance (Jaminan)

- a. Apakah pegawai memberikan jaminan layanan tepat pada waktunya?
- b. Apakah pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan administrasi?
- c. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?

5. Empathy (Empati)

- a. Ketika memberikan layanan, apakah mendahulukan kepentingan layanan daripada kepentingan pribadi?
- b. Bagaimana pegawai menyikapi keluhan masyarakat yang tidak memungkinkan untuk mendapat vaksin karena riwayat penyakit, apakah masyarakat tersebut bisa mendapatkan pelayanan yang ada?
- c. Bagaimana petugas layanan bersikap tidak mendiskriminatif atau membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan bantuan berupa BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai)?

Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara

a. Tabgiable (Berwujud)



Gambar 4.1
Dokumentasi penampilan pegawai dalam memberika pelayanan
30 juli 2022



Gambar 4.2
Dokumentasi sarana dan prasarana penunjang pelayanan
30 juli 2022



Gamabar 4.3
Dokumentasi akses informasi 30 juli 2022

b. Reliability (Kehandalan)



Gambar 4.4

Dokumentasi kemampuan pegawai 30 juli 2022



Gambar 4.5

Dokumentasi memberikan bantuan kepada masyarakat 30 juli 2022

<p>Ketentuan pembuatan KTP :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan KTP Baru <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan • Fotocopy KK • Datang Langsung untuk di Foto 2. Permohonan KTP Pengganti karena Hilang atau Rusak <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan Fotocopy KK • Menyerahkan Surat Keterangan kehilangan dari Kepolisian (bagi KTP Hilang) atau • Menyerahkan bukti KTP yang rusak • Datang langsung untuk diproses 3. Permohonan Pembetulan Data KTP <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan • Fotocopy KK • Fotocopy Bukti pendukung sesuai dengan permohonan data pembetulan dalam KK • Datang langsung untuk diproses 	<p>SURAT NIKAH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pengantar RT/RW. • Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (calon suami dan istri) . • Fotocopy Kartu Keluarga (calon suami dan istri). • Fotocopy Akta Lahir (calon suami dan istri). • Fotocopy Ijazah Terakhir (calon suami dan istri) • Pas Foto 2x3 sebanyak 4 lembar (calon suami dan istri) . <p>Syarat Administrasi Permohonan SIUP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi KTP Direktur Utama/Penanggung Jawab Perusahaan atau pemegang sahamnya. • Fotokopi Kartu Keluarga jika penanggungjawabnya seorang perempuan. • Fotokopi NPWP. • Surat Keterangan Domisili atau SITU. • Fotokopi Akta Pendirian PT dan fotokopi Surat Keputusan Pengesahan Badan Hukum.
--	--

Gambar 4.6

Dokumentasi kepengurusan pelayanan administrasi 30 juli 2022

C. Responsiveness (Daya Tanggap)



Gambar 4.7
Dokumentasi bersikap tanggap 4 Agustus 2022



Gambar 4.8
Dokumentasi merespon keluhan masyarakat 4 Agustus 2022



Gambar 4.9
Dokumentasi penyampaian informasi pelayanan 4 Agustus 2022

D. Assurance (Jaminan)



Gambar 4.10

Dokumentasi jaminan tepat waktu 4 Agustus 2022



Gambar 4.11

Dokumentasi Jaminan Layanan 4 Agustus 2022

E. Empathy (Empati)



Gambar 4.12

Dokumentasi mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan 7 Agustus 2022



Gambar 4.13

Dokumentasi menyikapi keluhan masyarakat 7 Agustus 2022



Gambar 4.14

Dokumentasi memiliki sifat empati 7 Agustus 2022

Lampiran 3 : Dokumentasi Lapangan



Gambar 1.

Dokumentasi wawancara dengan narasumber 7 Agustus 2022



Gambar 2.

Dokumentasi wawancara dengan narasumber 7 Agustus 2022

Lampiran4 : Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN BUTON TENGAH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jl. Gerasamata No. 5 Labungkari Kode Pos 93763
 Telp./Fak. ... Email: Kesbangpol.buteng@yahoo.co.id

Labungkari, 04 Juli 2022

Nomor : 070/152/2022
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada
 Yth. **Camat Talaga Raya**
 di-
 Tempat

Dasar : Peraturan Bupati Buton Tengah Nomor: 03 Tahun 2020 Tanggal 02 Januari 2020.
 Tentang Izin Penelitian, Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata.
 Menunjuk : Berdasarkan Surat dari Ketua LP3M, Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor
 2198/C.4-VIII/VI/2022, pada tanggal 20 Juni 2022, Hal Izin Penelitian.

MENGIZINKAN :

Kepada
 Nama : **ZUMARINA**
 Tempat / Tanggal Lahir : Talaga, 21 September 2000
 NIM / NIP / NIK : 7401185503981001
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat Rumah : Kel. Talaga Satu, Kec. Talaga Raya Kab. Buton Tengah
 Untuk : Mengadakan penelitian dengan judul "**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA LIWU LOMPONA KECAMATAN TALAGA RAYA KABUPATEN BUTON TENGAH**"

Lokasi : Kantor Desa Liwu Lompona, Kec. Talaga Raya, Kab. Buton Tengah
 Waktu : Mulai Tanggal 05 Juli sd. 05 Agustus 2022
 Penanggung Jawab : Ketua LP3M, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melaporkan kepada pejabat pemerintah setempat (camat/lurah desa) dan atau kepala instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Wajib menyampaikan laporan hasil pelaksanaan Penelitian sebanyak 1 (satu) eksemplar kepada Bupati melalui Kepala Bakesbangpol Kabupaten Buton Tengah.
4. Izin tidak boleh digunakan untuk kepentingan-kepentingan diluar yang direkomendasikan.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, disampaikan Pejabat Pemerintah/Non Pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.
 Setelah selesai pelaksanaan Penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 6 (Enam) bulan setelah berakhirnya Penelitian.

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BUTON TENGAH,
SEKRETARIS


HERMANSYA, SH
 Pembina IV/a
 NIP. 19820530 201001 1 013

Tembusan :

1. PJ. Bupati Buton Tengah (sebagai laporan) di Labungkari;
2. Kasat Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Buton Tengah di Labungkari;
3. Ketua LP3M, Universitas Muhammadiyah Makassar di Makassar;
4. Mahasiswa Yang bersangkutan.

PEMERINTAH KABUPATEN BUTON TENGAH
KECAMATAN TALAGA RAYA
Jln Nusa Indah No. 2 Telp...E-mail:kecamatan.talagaraya@yahoo.com
TALAGA

Talaga 1, 07 Juli 2022

Nomor : 070 / 217 / 2022
Lampiran : -
Peihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kades Liwu Lompona
Di
Tempat

Menindak lanjut surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Buton Tengah Nomor : 070/152/2022 tanggal 04 Juli 2022 tentang izin Penelitian.

Maka sehubungan dengan hal tersebut diatas bahwa :

Nama : ZUMARINA
Tempat Tgl. Lahir : Talaga 1, 21 September 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Kel. Talaga 1, Kec. Talaga Raya Kab. Buton Tengah.
Judul : "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA LIWU LOMPONA, KEC. TALAGA RAYA KAB. BUTON TENGAH"
Waktu : Satu (1) Bulan
Lokasi : Kantor Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sultra".
Penanggung Jawab : Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Kiranya yang bersangkutan dapat diterima untuk mengadakan Penelitian di Instansi Bapak guna mendapatkan materi sebagai bahan tugas akhir.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Camat Talaga Raya

ZALUDIN SE
NIP. 197112312016011032

Tembusan Kepada Yth :

1. Pj. Bupati Buton Tengah (sebagai laporan) di Labungkari
2. Kapolsek Talaga Raya di Talaga 1
3. Danposmil Talaga Raya di Talaga 1
4. Yang Bersangkutan
5. Arsip

Lampiran 5: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN BUTON TENGAH
KECAMATAN TALAGA RAYA
DESA LIWU LOMPONA
Alamat : Jln. Poros Masjid Rahmatullah

SURAT KETERANGAN
 NOMOR : 140/170/VIII/2022

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: IRWANSYAH WAWAN, S.Kom
Jabatan	: KEPALA DESA LIWULOMPONA
Alamat	: DESA LIWULOMPONA

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama	: ZUMARINA
Stambuk	: 105611106018
Jurusan	: ILMU ADMINJSTRASI NEGARA
Fakultas	: FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Benar – benar telah melaksanakan **PENELITIAN** Mulai dari tanggal 25 Juli 2022 sampai dengan tanggal 25 Agustus 2022 di Desa Liwulompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah dengan Judul Penelitian “Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwulompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah di Masa Pandemi Covid – 19”.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Liwulompona, 26 Agustus 2022

Kepala Desa Liwulompona


 IRWANSYAH WAWAN, S.Kom

Lampiran 6: Hasil Plagiasi



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Zumarina
Nim : 10561106018
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	21 %	25 %
3	Bab 3	19 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 28 Juni 2023
Mengetahui
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

BAB I Zumarina 105611106018

by Tahap Tutup



Submission date: 28-Jul-2023 07:30AM (UTC+0700)

Submission ID: 2137778843

File name: BAB_I_ZUMARINA.docx (24.55K)

Word count: 1031

Character count: 7243



BAB II Zumarina 105611106018

by Tahap Tutup



Submission date: 28-Jul-2023 07:30AM (UTC+0700)

Submission ID: 2137779172

File name: BAB_II_ZUMARINA.docx (38.96K)

Word count: 3493

Character count: 23751



BAB III Zumarina 105611106018

by Tahap Tutup



Submission date: 28-Jul-2023 07:31AM (UTC+0700)

Submission ID: 2137779430

File name: BAB_III_ZUMARINA.docx (22.35K)

Word count: 875

Character count: 5781

BAB III Zumarina 105611106018

ORIGINALITY REPORT

9%	8%	4%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinsu.ac.id Internet Source	2%
2	lonsuit.unismuhluwuk.ac.id Internet Source	2%
3	ppid.aceh.bawaslu.go.id Internet Source	2%
4	Retnaning Tyas Ayu Novitasari, Muhammad Hanif. "TARI KECETAN DALAM TRADISI KEDUK BEJI DESA TAWUN KECAMATAN KASREMAN KABUPATEN NGAWI (MAKNA SIMBOLIS DAN SUMBER PEMBELAJARAN SEJARAH LOKAL)" AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA, 2017 Publication	2%
5	Submitted to Universitas Negeri Makassar Student Paper	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

BAB IV Zumarina 105611106018

by Tahap Skripsi



Submission date: 28-Jul-2023 07:33AM (UTC+0700)

Submission ID: 2137780171

File name: BAB_IV_ZUMARINA.docx (78.89K)

Word count: 10853

Character count: 70150

BAB IV Zumarina 105611106018

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

core.ac.uk
Internet Source

3%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches On



BAB V Zumarina 105611106018

by Tahap Tutup



Submission date: 28-Jul-2023 07:34AM (UTC+0700)

Submission ID: 2137780361

File name: BAB_V_ZUMARINA.docx (19.4K)

Word count: 261

Character count: 1732

BAB V Zumarina 105611106018

ORIGINALITY REPORT

3%
SIMILARITY INDEX

3%
INTERNET SOURCES

0%
PUBLICATIONS

0%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 www.scribd.com
Internet Source

3%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches On



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Zumarina, Lahir di Talaga I, pada tanggal 21 September 2000. Anak ke lima dari pasangan bapak La Aniya Dan ibu Wa Sana. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN Negri 1 Talaga Raya pada tahun 2012. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negri 1 Talaga Raya dan tamat pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negri 1 Talaga Raya dan tamat pada tahun 2018. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2023 ini akan mengantarkan penulis untuk mendapatkan Gelar Sarjana Satu (S.1) dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Liwu Lompona Kecamatan Talaga Raya Kabupaten Buton Tengah".