

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA
KAMPILI KABUPATEN GOWA



Oleh :
RAMADANI AL RAUDHA
Nomor Induk Mahasiswa : 1056 1111 8418

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

2022



SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA
KAMPILI KABUPATEN GOWA

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



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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Adminitrasi Di Kantor Desa
Kampili Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Ramadani Al Raudha

Nomor Induk Mahasiwa : 1056 1111 8418

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si
NBM: 991742

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ramadani al Raudha

Nomor Induk Mahasiswa : 105611118418

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar 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 07 juni 2022

Yang Menyatakan

Ramadani Al Raudha

Nim: 105611118418

ABSTRAK

Ramadani Al Raudha, Kualitas Pelayanan Adminitrasi Di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa (Di Bimbing Oleh Dr. Muh. Isa Ansari, M.Si dan Rasdiana, S.Sos M.Si)

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa kampili dengan mengacu pada indikator Kualitas Pelayanan oleh Maswell yaitu Tepat dan Relevan, Tersedia dan Terjangkau, Dapat dijamin rasa keadilan, Dapat di terima, dan Ekonomis efisien. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Teknik pengumpulan data yaitu Wawancara, Observasi, dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan dengan pemeriksaan semua data yang terkait, hasil wawancara mendalam, reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara, dan data sekunder diambil dari dokumen, catatan, laporan, dan arsip resmi yang dapat didukung dengan keutuhan data primer. Informan penelitian yang di ambil penulis adalah Kepala Desa Kampili, Sekertaris Desa, Bidang Kasi Pemerintahan, dan Seksi Pelayanan Administrasi Desa Kampili.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pemerintah desa Kampili dengan menggunakan teori Maswell yaitu 1).pelayanan yang di berikan oleh staf dan pegawai terhadap masyarakat cukup relevan dan masih perlu di tingkatkan, 2)Tersedianya dan terjangkaunya pelayanan yang di berikan oleh pemerintah Desa Kampili terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik dengan letak Kantor Desa Kampili dengan masyarakat yang strategis, 3) Perlakuan adil dengan meratanya suatu pelayanan yang di berikan pemerintah desa tanpa adanya suatu kesistemewaan bagi masyarakat individu atau pembeda satu masyarakat dengan masyarakat lainnya membuat masyarakat cukup puas atas pelayan yang d berikan, 4)Sudah menjadi prioritas dalam pelayanan administrasi yang ada di Pemerintah Desa dengan memaksimalkan aparatur yang bekerja dan melengkapi fasilitas yang di butuhkan, 5) Pelayanan Pemerintah Desa Kampili Sudah cukup Efisien dan terjangkau dengan tidak adanya pemungutan dalam pelayanan, kecuali admistrasi yang masuk kategori PAD dengan biaya minim

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

KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia kesehatan dan kenikmatan yang tak terhingga. Demikian pula salam dan shalawat kepada Nabi Muhammad SAW yang merupakan panutan dan contoh dalam beragama. Dengan keyakinan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa”. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang penulis ajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana di program study Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Muh. Isa Ansari, M.Si, selaku pembimbing I dan ibu Rasdiana, S.Sos M.Si selaku pembimbing II, yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Selanjutnya pada kesempatan ini, tak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberi bantuan terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yang tak pernah berhenti memberikan semangat, doa, nasehat serta memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi dan telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang.
2. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos.,M.Si selaku Ketua jurusan dan Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.Hi selaku Sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Segenap Dosen serta Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Seluruh Karyawan Kantor Desa dan masyarakat Desa Kampili yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi terkait penelitian ini.
6. Kepada seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Keluarga dan saudara penulis yang telah memberikan support dalam penulisan skripsi.

Teriring doa semoga Allah SWT menjadikan bantuan dan kebaikan itu sebagai cahaya penerang di dunia maupun di akhirat kelak. Oleh karena itu demi kesempurnaan penelitian ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat Wassalamu Alaikum
Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 25 Agustus 2022

Penyusun

RAMADANI AL RAUDHA

NIM : 1056 1111 8418

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEMINAR HASIL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Teori Dan Konsep	11
C. Kerangka pemikran.....	19
E. Fokus Penelitian.....	21
F. Deskripsi Penelitian	21
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23

A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	23
B. Jenis dan Tipe Penelitian	23
C. Sumber Data.....	24
D. Informan Penelitian	25
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Teknik Analisis Data	26
G. Keabsahan Data	27
BAB IV.....	28
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran umum lokasi penelitian.....	28
B. Gambaran Khusus Lokasi Penelitian	34
C. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa	41
D. Pembahasan Penelitian.....	56
BAB V	63
PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Dan Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah desa berperan penting dalam melayani masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera kemajuan suatu desa.

Pemerintah desa berperan penting dalam melayani masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan. (Rowena, Wilujeng, and Rembulan 2020)

Sejalan dengan itu, pemerintah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal (1) : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Rukayat 2017). Pasal 7 menyebutkan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat, namun kenyataan yang berkembang sekarang justru jauh dari kata sempurna dimana masih banyak kualitas pelayanan jauh dari kata sempurna dimana masih banyak pelayanan di kantor desa maupun instansi lainnya yang

masih jauh dari kata sempurna.

Dalam analisis penelitian (Prakoso, Suryaman, and Nugraha 2021) Kurangnya Sarana Dan Prasarana Yang Ada Hal Ini Membuat Lambatnya Proses Pelayanan Yang Dilakukan. Dari Beberapa Kekurangan Ini Perlu Adanya Perbaikan Dengan Memperhatikan Sisi Kualifikasi Pegawai dalam memberikan Pelayanan penelitian (Wiranata, Isabella, and Kencana 2019) juga menyimpulkan bahwa untuk penggunaan fasilitas beberapa pegawai belum bisa menggunakannya dengan baik penelitian (Maga, Gosal, and Lopian 2017) peran perangkat desa tidak berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya Sedangkan penelitian yg akan saya laksanakan mengkaji tentang kualitas pelayanan adminitrasi yang ada di kantor desa kampili. dengan demikian maka penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu.

Hasil observasi awal menemukan bahwa kualitas pelayanan di Kantor desa kampili masih belum begitu baik, dikarenakan masih ditemukan sejumlah pegawai yang terlambat masuk kerja Beberapa masyarakat yang sedang melakukan proses pengurusan juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan di kantor desa kampili masih perlu untuk ditingkatkan, karena masih ditemukan beberapa pegawai yang belum berada di tempat kerjanya setelah jam istirahat berlalu, dan juga kurang nya petunjuk prosedur pelayanan membuat masyarakat tidak mengetahui alur dari pelayanan Kantor desa kampili

Menariknya penelitian ini karena akan mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan adminitrasi yang berada di kantor desa kampili Berdasarkan

pada uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **”Kualitas Pelayanan Adminitrasi Di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa”**

B. Rumusan masalah

Perumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2015 : 88). Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan **Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa”**.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa kampili.

D. Manfaat Penelitian

Adapu yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti : Memberikan pengalaman bagi peneliti dengan secara langsung melakukan penelitian ke lapangan dan dapat melihat permasalahan yang sebenarnya terjadi di lapangan mengenai peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa kampili.
2. Bagi Instansi : Memberikan informasi dan membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi kepada masyarakat.

3. Bagi Akademisi : Sebagai masukan untuk mengetahui bagaimana Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Kampil.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Maga, Gosal, and Lopian 2017) Peranan pemerintah desa dalam pelaksanaan tugas adminitrasi	Kualitatif, deskriptif	Penelitian ini membahas tentang peran pemerintah yang memiliki fokus penelitian, objek dan lokasi penelitian yang berbeda dengan penulis.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi di Desa Ammat Selatan belum berjalan dengan baik dan dapat dikatakan inprosedural, hal ini terlihat dari peran perangkat desa tidak berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya seperti sekretaris desa yang kebanyakan hanya bertugas di kecamatan, padahal tugas pokok seorang sekretaris desa sesuai amanat undang-undang tentang desa sekretaris desa membantu kepala desa dalam hal administrasi desa. Ada tiga faktor yang mempengaruhi aparat dalam penyelenggaraan tata tertib administrasi adalah kemampuan aparat, sumberdaya manusia dan sarana prasarana, di Desa Ammat Selatan kemampuan aparat dapat dikatakan belum mampu

				menyelenggarakan tertib administrasi secara maksimal, salah satu penyebab adalah pendidikan para aparat, hal yang sama juga adalah sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam penyelenggara tertib adminitrasi
2.	(Wiranata, Isabella, and Kencana 2019) Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi	Kualitatif, deskriptif	Penelitian ini membahas tentang peran pemerintah yang memiliki fokus penelitian, objek dan lokasi penelitian yang berbeda dengan penulis.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1.) Dimensi Tangible (bukti fisik) cukup baik, karena untuk kenyamanan tempat, penampilan pegawai kemudahan dalam mengurus berkas. Serta kedisiplinan pegawai tidak memiliki masalah ataupun keluhan dari masyarakat, hanya saja untuk penggunaan fasilitas beberapa pegawai belum bisa menggunakannya dengan baik. 2.) Dimensi Reliability (Kehandalan) menunjukkan kualitas pelayanan masih rendah, karena hanya kecermatan pegawai yang di akui dan dirasakan masyarakat sangat baik serta SOP yang digunakan. 3.) Dimensi Responsiveness

				<p>(ketanggapan) menunjukkan kualitas pelayanan pegawai sangat baik, terlihat dari pegawai yang telah merespon semua pengguna layanan dan juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. 4.) Dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan kualitas pelayanan pegawai sangat baik, karena memberikan jaminan tepat waktu, dan jaminan biaya dengan jelas dan baik selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. 5.) Dimensi Empathy (Empati) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik, hal ini disebabkan oleh keramahan pegawai dan adanya diskriminatif dalam pelayanan. Membuktikan bahwa pegawai sangat menghargai semua masyarakat serta pegawai mendahulukan, kepentingan pelanggan (masyarakat) dari pada kepentingan pribadi dan hal ini diakui dan dirasakan oleh masyarakat</p>
3.	(Prakoso,	Kualitatif,	Penelitian ini analisi	Pelayanan publik

	<p>Suryaman, and Nugraha (2021) Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Xyz Kabupaten Karawang</p>	<p>deskriptif</p>	<p>kualitas pelayanan kantor desa</p>	<p>merupakan rangkaian kegiatan Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Sesuai Dengan Yang Ada Dalam Peraturan Perundang-Undangan Bagi Setiap Warga Negara Dan Penduduk, Atau Pelayanan Administratif Yang Dibentuk Berdasarkan Undang-Undang Keberadaan Kantor XYZ Kabupaten Karawang Ini Diharapkan Mampu Memberikan Yang Maksimal Terhadap Masyarakat Yang Datang. Namun Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang Ini Masih Kurang Maksimal Dalam Melakukan Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat. Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Hal-Hal Secara Deskriptif Tentang Pelayanan Publik, Yang Terletak Di Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang. Dari Hasil Penelitian Menunjukkan Kualitas Pelayanan Publik Masih Kurang Maksimal. Berupa Masih Kurangnya Profesionalitas Dari Para Pegawai Dalam</p>
--	--	-------------------	---------------------------------------	--

				<p>Melaksanakan Tugas. Selain Itu Kurangnya Sarana Dan Prasarana Yang Ada, Hal Ini Membuat Lambatnya Proses Pelayanan Yang Dilakukan. Dari Beberapa Kekurangan Ini Perlu Adanya Perbaikan Dengan Memperhatikan Sisi Kualifikasi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan. Dalam Hal <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Dan <i>Assurance</i> (Jaminan). Selain Itu Penelitian Ini Dilakukan Melalui Proses Analisis Langsung Ke Tempat Dan Juga Wawancara Kepada Masyarakat Maupun Pegawai Disana. Maka Dengan Harapan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Akan Dirasakan Oleh Masyarakat. Dari Hal Ini Akan Menjadi Tempat Pelayanan Publik Yang Memiliki Kinerja Baik Oleh Masyarakat.</p>
--	--	--	---	---

B. Teori Dan Konsep

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (Anggraini 2020) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Wyckof (Anggraini 2020) berikut : Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan

tergantung kepada kemampuan penyedia layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (Hardiansyah and Ng 2018) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Ibrahim dalam (Sari, Widowati, and Rengga 2013), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

2. Prinsip Kualitas Pelayanan

Dasar filosofis dan perangkat orientasi nilai, pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik menggunakan seperangkat prinsip – prinsip

praktik etik yang membimbing dan membatasi tindakan – tindakan professional mereka. Prinsip-prinsip etis tersebut dipandang sebagai kewajiban, standar, tugas, dan tanggung jawab. Prinsip-prinsip ini akan mempermudah pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Adapun prinsip-prinsip menurut (Anggara 2012), sebagai berikut.

- a. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik mengutamakan tanggung jawab melayani kesejahteraan individual atau kelompok, yang meliputi perbaikan publik.
- b. Pimpinan dan para penyelenggaraan pelayanan mendahulukan dan mengutamakan tanggung jawab profesi daripada kepentingan pribadinya.
- c. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik tidak membedakan- bedakan latar belakang keturunan, warna kulit, agama, umur, jenis kelamin, warga negara, serta berusaha mencegah serta menghapuskan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, dalam tugas-tugas serta dalam praktik-praktik kerja.
- d. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik melaksanakan tanggung jawab demi mutu dan keluasan pelayanan yang diberikannyapelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia Sinambela dalam (Nur and Ali 2020)
- e. Menghargai dan mempermudah/ mewujudkan partisipasi penerima pelayanan.
- f. Menghargai keinginan penerima pelayanan atau menentukan nasib sendiri.
- g. Menghargai martabat dan harga diri penerima pelayanan. Prinsip-prinsip dasar lainnya di antaranya sebagai berikut:

1. Acceptance (penerimaan) Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik harus dapat menerima kondisi penerima pelayanan secara apa adanya.
 2. Individualization (Individualisasi) Penerima pelayanan merupakan pribadi unik yang harus dibedakan dengan yang lainnya.
 3. Non-judgemental attitude (sikap tidak menghakimi) Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik harus mempertahankan sikap non-judgemental terhadap kedudukan apa pun dan penerima pelayanan dan tingkah laku mereka.
 4. Rationality (rasionalitas) Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik memberikan pandangan yang objektif dan factual terhadap kemungkinankemungkinan yang terjadi, serta mampu mengambil keputusan.
 5. Emphaty (empati) Kemampuan memahami apa yang dirasakan orang lain/penerima pelayanan
 6. Genuiness (ketulusan/kesungguhan), terutama dalam komunikasi vertal.
 7. Impartiality (kejujuran) Tidak menghadiahi ataupun tidak merendahkan seseorang dan kelompok (tidak menganak-emaskan atau menganak-tirikan).
 8. Confidentiality (kerahasiaan) Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik harus menjaga kerahasiaan data/informasi perihal penerima pelayanan kepada orang lain.
2. Self-awareness (mawas diri) Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan ublik harus sadar akan potensi dan keterbatasan kemampuannya

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Maxwell dalam (Ningrum 2018) tentang kunci kualitas, dikembangkan dalam hubungan pelayanan yang sehat, memberikan petunjuk awal yang baik, untuk menyertakan kemauan konsumen. Dikemukakan bahwa layanan harus :

- a. Appropriate and relevan (Sesuai dan relevan) untuk memenuhi pilihan individu atau kelompok yang sesuai dengan harapan dan kesukaannya
- b. Availabel and accessible (tersedia dan dapat dimiliki) untuk semua orang atau untuk individu atau kelompok yang diberikan prioritas lebih
- c. Equitable (keadilan) mempunyai persamaan dalam perlakuan bagi individu atau kelompok dalam masyarakat dalam kondisi yang lama
- d. Acceptable (dapat diterima) dalam hubungan kualitas layanan yang diberikan, cara pemberiannya
- e. Economic and efficient (ekonomis dan efisien) dari sudut pengguna layanan, yaitu mereka membayar layanan melalui pajak oleh masyarakat.

Menurut Gronroos dalam (Giovani 2018)) menyatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari dua dimensi, yaitu:

- a. Dimensi kualitas teknis (techincal quality), yaitu apa saja yang diperoleh konsumen,
- b. Dimensi fungsional (functional quality), yaitu dengan cara bagaimana konsumen memperoleh jasa.
- c. Menurut Brady dan Cronin dalam (Giovani 2018) menyatakan adanya tiga dimensi utama sebagai alternatif dari dimensi kualitas layanan, yaitu: Kualitas interaksi (interaction quality): kontak yang terjadi pada proses

penyampaian jasa dalam pertemuan antara penyedia jasa dengan konsumen, dan hal tersebut merupakan kunci penentu dari evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap kualitas layanan.

- d. Kualitas hasil (outcome quality): didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan konsumen terhadap hasil dari aktivitas layanan jasa yang diterimanya, termasuk ketepatan waktu dalam pelayanan jasa.
- e. Kualitas lingkungan (environment quality) terkait dengan seberapa jauh dan seberapa besar fitur berwujud (tangible feature) dari proses penyampaian layanan yang kemudian memainkan peran dalam mengembangkan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan jasa secara keseluruhan

4. Pemerintah Desa

Istilah Pemerintah menurut Bagirmanan dalam (Panjaitan 2018) dari kata dasar perintah yang mendapat sisipan “em” yang berarti “suatu sistem” dalam menjalankan wewenang dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya, atau sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan atau penguasa suatu Negara.

Menurut Syafiie dalam (Panjaitan 2018) kata perintah itu sendiri paling sedikit ada 4 (empat) unsur yang terkandung didalamnya, yaitu sebagai berikut:

- a) Ada dua pihak yang terlibat.
- b) Yang pertama pihak yang memerintah disebut penguasa atau pemerintah.
- c) Yang kedua adalah pihak yang diperintah yaitu rakyat.

d) Antara kedua pihak tersebut terdapat hubungan.

Istilah “pemerintah” ini pula yang oleh kebanyakan kalangan menyepadankan dengan istilah government (bahasa Inggris) dan gouvernement (bahasa Prancis) yang keduanya berasal dari perkataan latin gubernaculum, yang artinya “kemudi”. Istilah pemerintah ini sering pula disinonimkan dengan penguasa, kadang juga diartikan sama dengan eksekutif, yakni pemegang atau yang melaksanakan pemerintahan secara riil dan ada pula yang mengistilahkan pemerintah dengan jawatan atau aparatur dalam susunan pemerintah.

5. Pengertian Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa sansekerta, deca yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan hak asal usul dan adat istiadat yang diakui dalam Pemerintahan Nasional dan berada di daerah Kabupaten. Tercermin dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004.

Menurut Widjaja (Widjaya 2002) dalam buku yang berjudul “Otonomi Desa” menyatakan bahwa: “Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintah desa adalah keanekaragaman partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.”

Lahirnya Undang-undang tentang desa telah memberi keleluasaan kepada pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada

masyarakat. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, menyatakan bahwa desa adalah desa dan desa adat, selanjutnya desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam Sistem Pemerintah Negara Republik Indonesia. bahwa desa adalah desa dan desa adat, selanjutnya desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam Sistem Pemerintah Negara Republik Indonesia.

C. Kerangka pemikiran

Pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi harus Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi **Kantor desa kampil** kualitas pelayanan di kantor tersebut dapat lebih meningkat dan jadi lebih baik. Uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka Untuk mengukur kualitas pelayanan Kantor Desa Kampili, maka penulis menggunakan enam kriteria kualitas Layanan menurut Maxwel dalam (Ningrum 2018), yaitu diantaranya:

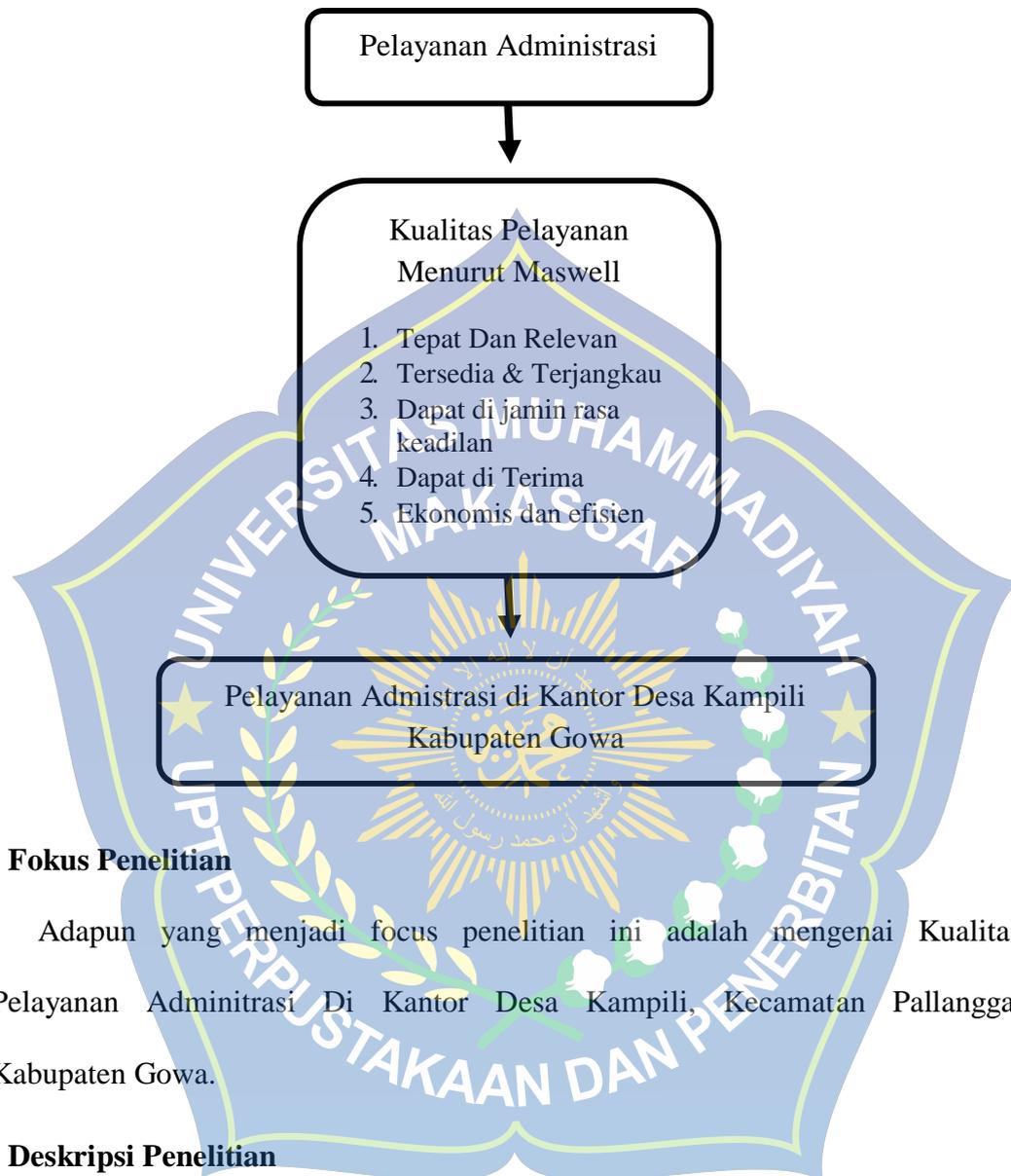
1. Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau

kelompok yang mendapatkan prioritas.

3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi
5. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.



Bagan 1.1 Kerangka Fikir



E. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi focus penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan Adminitrasi Di Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa.

F. Deskripsi Penelitian

1. Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat pada Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa.
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas pada Kantor Desa Kampili, Kecamatan

Pallangga, Kabupaten Gowa.

3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama pada Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa
4. Dapat diterima, artinya pelayanan di Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi
5. Ekonomis dan Efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu 2 bulan di Kantor Kepala Desa Kampili Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa dengan Topik yang diteliti yaitu mengenai Bagaimana Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat dalam rangka menciptakan kepuasan pelayanan untuk masyarakat.

Alasan penulis memilih obyek atau lokasi tersebut adalah dengan pertimbangan bahwa penulis berdomisili di kota yang sama yaitu di Gowa, sehingga mempermudah dalam perolehan data dan waktu, tenaga, serta biaya dapat digunakan seefisien mungkin.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, jenis ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati Bogdan dan Taylor dalam (Najichah 2020).

Denzin dan Lincoln dalam (Najichah 2020) menyatakan bahwa, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sedangkan Jane Richie dalam (Najichah

2020) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dikatakan bahwa, penelitian kualitatif berusaha melihat, mengetahui, serta menggambarkan fenomena tertentu terhadap masyarakat berdasarkan apa adanya, sesuai dengan kenyataan yang terjadi.

C. Sumber Data

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan penelitian ini, penulis memperoleh data yang bersumber dari :

1. Data Primer

Data ini diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rating Scale, yaitu bentuk kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang diikuti dengan beberapa kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan, mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh melalui pencatatan dokumen-dokumen perusahaan dan dari industri terkait yang ada hubungannya dengan pembahasan penulisan.

D. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Desa Kampili
2. Sekertaris Desa Kampili
3. KASI Pelayanan Kantor Desa Kampili
4. Masyarakat Desa Kampili

E. Teknik Pengumpulan Data

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini, maka diperlukan adanya informasi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan melakukan pengamatan, baik dengan berhadapan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pada metode ini, peneliti mengamati kegiatan pelayanan yang dilakukan di kantor desa kampili . Dengan adanya fenomena yang diamati, maka dapat dengan mudah mendapatkan dan menggali informasi lebih jauh.
2. Wawancara Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan. Wawancara dilakukan setelah memperoleh temuan dari setiap proses pengamatan yang telah dilakukan. Adapun isi dari wawancara menyangkut kualitas pelayanan administrasi di kantor desa kampili .

3. Kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut. Adapun responden yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan administrasi di kantor desa kampili

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dalam hal ini gambaran mengenai Kualitas Pelayanan administrasi di kantor desa kampili.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya, dalam hal ini peneliti berusaha untuk menguraikan secara singkat tentang Kualitas Pelayanan administrasi di kantor desa kampili

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek dalam hal ini mengenai Kualitas Pelayanan Kualitas Pelayanan

administrasi di kantor desa kampili.

G. Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data, diperlukan teknik pemeriksaan. Menurut Lexy J. (Najichah 2020) pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan akan sejumlah criteria tertentu, criteria tersebut adalah derajat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan dan kepastian. Dalam penelitian ini akan menggunakan salah satu kriteria pemeriksaan diatas, yaitu derajat kepercayaan dengan teknik pemeriksaan triangulasi data. Menurut William dalam Sugiyono (Sugiyono 2010) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Menurut peneliti salah satu cara paling tepat untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan hasil triangulasi peneliti, metode, dan sumber data. Dengan mengacuh kepada Surjaman, T, Moleong, L. J. (1989).

1. Triangulasi Sumber yaitu Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek pada sumber lain keabsahan data yang telah diperoleh sebelumnya.
2. Triangulasi Metode yaitu Triangulasi Metode bermakna data yang diperoleh dari satu sumber dengan menggunakan metode atau teknik tertentu, diuji keakuratan dan ketidak akuratanya.
3. Triangulasi waktu yaitu triangulasi waktu berkenan dengan waktu dan pengambilan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum lokasi penelitian

1. Kabupaten Gowa

Kabupaten Gowa adalah salah satu Daerah Tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota Kabupaten ini terletak di Kota Sungguminasa. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.883,32 km² atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan dan berpenduduk sebanyak ± 652.941 jiwa, dimana bahasa yang digunakan di kabupaten ini adalah bahasa Makassar dengan suku Konjo Pegunungan yang mendiami hampir seluruh Kabupaten Gowa. Penduduk di kabupaten ini mayoritas beragama Islam. Kabupaten ini berada pada 12°38.16' Bujur Timur dari Jakarta dan 5°33.6' Bujur Timur dari Kutub Utara. Sedangkan letak wilayah administrasinya antara 12°33.19' hingga 13°15.17' Bujur Timur dan 5°5' hingga 5°34.7' Lintang Selatan dari Jakarta. Kabupaten yang berada pada bagian selatan Provinsi Sulawesi Selatan ini berbatasan dengan 7 kabupaten/kota lain, yaitu di sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Maros. Di sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai, Bulukumba, dan Bantaeng. Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Jeneponto sedangkan di bagian Barat berbatasan dengan Kota Makassar dan Takalar.

Wilayah Kabupaten Gowa terbagi dalam 18 Kecamatan dengan jumlah Desa/Kelurahan definitif sebanyak 169 dan 726 Dusun/Lingkungan. Wilayah

Kabupaten Gowa sebagian besar berupa dataran tinggi berbukit-bukit, yaitu sekitar 72,26% yang meliputi 9 kecamatan yakni Kecamatan Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Selebihnya 27,74% berupa dataran rendah dengan topografi tanah yang datar meliputi 9 Kecamatan yakni Kecamatan Somba Opu, Bontomarannu, Pattallassang, Pallangga, Barombong, Bajeng, Bajeng Barat, Bontonompo dan Bontonompo Selatan.

Dari total luas Kabupaten Gowa, 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya, Bontolempangan dan Tompobulu. Dengan bentuk topografi wilayah yang sebahagian besar berupa dataran tinggi. Wilayah Kabupaten Gowa dilalui oleh 15 sungai besar dan kecil yang sangat potensial sebagai sumber tenaga listrik dan untuk pengairan. Salah satu diantaranya sungai terbesar di Sulawesi Selatan adalah sungai Jeneberang dengan luas 881 Km² dan panjang 90 Km.

Di atas aliran sungai Jeneberang oleh Pemerintah Kabupaten Gowa yang bekerja sama dengan Pemerintah Jepang, telah membangun proyek multifungsi DAM Bili-Bili dengan luas + 2.415 Km² yang dapat menyediakan air irigasi seluas + 24.600 Ha, konsumsi air bersih (PAM) untuk masyarakat Kabupaten Gowa dan Makassar sebanyak 35.000.000 m³ dan untuk Pembangkit Listrik Tenaga Air yang berkekuatan 16,30 Mega Watt. Seperti halnya dengan daerah lain di Indonesia, di Kabupaten Gowa hanya dikenal dua musim, yaitu musim kemarau dan musim hujan. Biasanya musim kemarau dimulai pada Bulan Juni

hingga September, sedangkan musim hujan dimulai pada Bulan Desember hingga Maret. Keadaan seperti itu berganti setiap setengah tahun setelah melewati masa peralihan, yaitu Bulan April-Mei dan Oktober-November.

Curah hujan di Kabupaten Gowa yaitu 237,75 mm dengan suhu 27,125°C. Curah hujan tertinggi yang dipantau oleh beberapa stasiun/pos pengamatan terjadi pada Bulan Desember yang mencapai rata-rata 676 mm, sedangkan curah hujan terendah pada Bulan Juli - September yang bisa dikatakan hampir tidak ada hujan.

2. Topologi

Topografi Kabupaten Gowa sebagian besar berupa dataran tinggi berbukit-bukit, yaitu sekitar 72,26% yang meliputi 9 kecamatan yakni Kecamatan Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Selebihnya 27,74% berupa dataran rendah dengan topografi tanah yang datar meliputi 9 Kecamatan yakni Kecamatan Somba Opu, Bontomarannu, Pattallassang, Pallangga, Barombong, Bajeng, Bajeng Barat, Bontonompo dan Bontonompo Selatan. Dari total luas Kabupaten Gowa, 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya, Bontolempangan dan Tompobulu. Dengan bentuk topografi wilayah yang sebahagian besar berupa dataran tinggi, maka wilayah Kabupaten Gowa dilalui oleh 15 sungai besar dan kecil yang sangat potensial sebagai sumber tenaga listrik dan untuk pengairan. Salah satu diantaranya sungai terbesar di Sulawesi Selatan adalah sungai Jeneberang dengan luas 881 Km² dan panjang 90 Km. Di atas aliran

sungai Jeneberang oleh Pemerintah Kabupaten Gowa yang bekerja sama dengan Pemerintah Jepang, telah membangun proyek multifungsi DAM Bili-Bili dengan luas + 2.415 Km² yang dapat menyediakan air irigasi seluas + 24.600 Ha, konsumsi air bersih (PAM) untuk masyarakat Kabupaten Gowa dan Makassar sebanyak 35.000.000 m³ dan untuk pembangkit tenaga listrik tenaga air yang berkekuatan 16,30 Mega Watt.

3. Kondisi Geografis

Kabupaten Gowa berada pada 12° 38.16' Bujur Timur dari Jakarta dan 5° 33.6' Bujur Timur dari Kutub Utara. Sedangkan letak wilayah administrasinya antara 12° 33.19' hingga 13° 15.17' Bujur Timur dan 5° 5' hingga 5° 34.7' Lintang Selatan dari Jakarta. Kabupaten yang berada pada bagian selatan Provinsi Sulawesi Selatan ini berbatasan dengan 7 kabupaten/kota lain, yaitu di sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Maros. Di sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai, Bulukumba, dan Bantaeng. Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Jeneponto sedangkan di bagian Barat berbatasan dengan Kota Makassar dan Takalar.

Luas wilayah Kabupaten Gowa adalah 1.883,33 km² atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah Kabupaten Gowa terbagi dalam 18 Kecamatan dengan jumlah Desa/Kelurahan definitif sebanyak 167 dan 726 Dusun/Lingkungan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar berupa dataran tinggi berbukit-bukit, yaitu sekitar 72,26% yang meliputi 9 kecamatan yakni Kecamatan Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao,

Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Selebihnya 27,74% berupa dataran rendah dengan topografi tanah yang datar meliputi 9 Kecamatan yakni Kecamatan Somba Opu, Bontomarannu, Pattallassang, Pallangga, Barombong, Bajeng, Bajeng Barat, Bontonompo dan Bontonompo Selatan.

Dari total luas Kabupaten Gowa, 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya, Bontolempangan dan Tompobulu. Dengan bentuk topografi wilayah yang sebahagian besar berupa dataran tinggi, wilayah Kabupaten Gowa dilalui oleh 15 sungai besar dan kecil yang sangat potensial sebagai sumber tenaga listrik dan untuk pengairan. Salah satu diantaranya sungai terbesar di Sulawesi Selatan adalah sungai Jeneberang dengan luas 881 Km² dan panjang 90 Km.

Di atas aliran sungai Jeneberang oleh Pemerintah Kabupaten Gowa yang bekerja sama dengan Pemerintah Jepang, telah membangun proyek multifungsi DAM Bili-Bili dengan luas + 2.415 Km² yang dapat menyediakan air irigasi seluas + 24.600 Ha, konsumsi air bersih (PAM) untuk masyarakat Kabupaten Gowa dan Makassar sebanyak 35.000.000 m³ dan untuk pembangkit tenaga listrik tenaga air yang berkekuatan 16,30 Mega Watt.

Seperti halnya dengan daerah lain di Indonesia, di Kabupaten Gowa hanya dikenal dua musim, yaitu musim kemarau dan musim hujan. Biasanya musim kemarau dimulai pada Bulan Juni hingga September, sedangkan musim hujan dimulai pada Bulan Desember hingga Maret. Keadaan seperti itu berganti setiap

setengah tahun setelah melewati masa peralihan, yaitu Bulan April-Mei dan Oktober-Nopember.

Curah hujan di Kabupaten Gowa yaitu 237,75 mm dengan suhu 27,125°C. Curah hujan tertinggi yang dipantau oleh beberapa stasiun/pos pengamatan terjadi pada Bulan Desember yang mencapai rata-rata 676 mm, sedangkan curah hujan terendah pada Bulan Juli - September yang bisa dikatakan hampir tidak ada hujan.

4. Visi dan Misi Pemerintahan Kabupaten Gowa

a. Visi :

Terwujudnya Gowa sebagai Daerah Tujuan Wisata, Sejarah dan Alam yang handal dan berdaya saing tinggi di Sulawesi Selatan.

b. Misi :

- 1) Melestarikan nilai, keragaman dan kekayaan budaya dalam rangka memperkuat jati diri dan karakter bangsa.
- 2) Mengembangkan Ekonomi kreatif dan industri pariwisata yang handal dan berdaya saing serta destinasi yang berkelanjutan.
- 3) Mengembangkan sumber daya kebudayaan dan pariwisata.
- 4) Mengembangkan jaringan hubungan kemitraan yang berbasis kerakyatan.
- 5) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia bidang kebudayaan dan pariwisata yang profesional dan berkemampuan tinggi.
- 6) Meningkatkan koordinasi dan keterpaduan program antar stakeholder maupun sektor terkait.
- 7) Mengembangkan program pemasaran dalam rangka peningkatan pendapatan asli daerah.

B. Gambaran Khusus Lokasi Penelitian

1. Kondisi Geografis Desa

Keadaan Fisik wilayah Desa Kampili berada pada ketinggian 30 m s/d 36 m dari permukaan laut, Letak geografis Desa Kampili yang merupakan salah satu Desa di Kecamatan Pallangga pada 119^oBujur Timur Dan 5^oLintang selatan. Desa Kampili yang terletak di Kecamatan Pallangga ini dengan batas-batas wilayah:

- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Bontomarannu
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Desa Bonto Ramba
- Sebelah Selatan : Berbatasan Desa Julupamai Dan Desa Julu Bori
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Desa Toddotoa

Wilayah Administrasi Desa Kampili terbagi atas 4 Dusun, dengan luas wilayah = ± 535 Ha, Wilayah Desa Kampili terbagi empat (4) Dusun yaitu :

- a) Dusun Pa'rappunganta dengan luas wilayah ± 200 Ha.
- b) Dusun Bontona Songkolo dengan luas wilayah ± 100 Ha.
- c) Dusun Lompokiti dengan luas wilayah ± 150 Ha.
- d) Dusun Je'nemadingin dengan luas wilayah ± 85 Ha.

Wilayah Dusun terbagi RW dan RT yakni :

- a) Dusun Pa'rappunganta terbagi Delapan (8) RT dan Empat (4) RW
- b) Dusun Bontona Songkolo terbagi empat (4) RT dan Dua (2) RW
- c) Dusun Lompokiti terbagi Enam (6) RT dan Tiga (3) RW
- d) Dusun Jenemadingin terbagi Empat (4) RT dan dua (2) RW

2. Sejarah berdirinya desa kampili

Desa Kampili adalah merupakan salah satu desa induk yang ada di Kecamatan Pallangga yang berdiri pada tahun 19 Pada tahun 1975 Pada saat itu Kepala Desa tersebut telah membentuk 4 Dusun yaitu Dusun Pa'rappunganta, Bontona Songkolo, Dusun Lompokiti., Dusun Je'nemadingin. Pada saat sebelum terbentuknya Desa Kampili pada saat itu penduduknya sekitar 4205 Jiwa dengan jumlah kepala keluarga 1.146 KK dengan luas Wilayah + 535 Ha dengan mata pencaharian masyarakat 87 % adalah petani.

Dengan pesatnya pembangunan infrastruktur dan sumber daya masyarakat menjadikan Kampili menjadi Desa yang mampu menjawab tantangan masa depan yang kompotif dan berdaya saing dengan Desa yang lain. Hal ini terbukti dengan rata-rata tingkat kesejahteraan Masyarakat dan pendidikan yang semakin meningkat. dan semoga Desa Kampili tetap sukses di segala bidang.

3. Visi dan Misi

VISI: Terwujudnya Masyarakat Desa Kampili, yang Adil, Makmur, Sejahtera, Bermartabat, dan Transparan Dalam Anggaran Pembangunan Desa.

MISI :

- 1) Memberdayakan semua potensi yang ada di masyarakat yang meliputi:
 - a. Pemberdayaan sumber daya manusia (SDM)
 - b. Pemberdayaan sumber daya alam (SDA)
 - c. Pemberdayaan ekonomi kerakyatan
- 2) Menciptakan kondisi masyarakat Desa Kampili yang, aman, tertib, damai

dan rukun dalam kehidupan bermasyarakat.

3) Optimalisasi penyelenggaraan Pemerintah Desa Kampili, yang meliputi :

- a. Penyelenggaraan Pemerintahan yang Transparan dan akuntabel
- b. Pelayanan kepada masyarakat yang prima. yaitu, cepat, tepat, dan benar
- c. Pelaksanaan pembangunan yang berkesinambungan dan mengedepankan partisipasi dan gotong royong masyarakat

4) Bekerja sama dengan Pemerintah Daerah Tingkat I/II dan Pusat dalam mewujudkan Pembangunan Infrastruktur di Desa Kampili.

4. Jumlah Penduduk

Desa Kampili dengan Jumlah penduduk **4.205** Jiwa, yang tersebar dalam 4 wilayah Dusun dengan rincian sebagaiberikut :

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa Kampili

Nama Dusun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Jumlah KK
Pa'rappunganta	767	793	1560	415
Bontona songkolo	380	392	772	205
Lompokiti	630	672	1302	349
Je'ne Madingin	279	292	571	177
Jumlah	2.056	2.149	4.205	1.146
JUMLAH RUMAH				1042

(Sumber Pemerintah Desa Kampili)

6. Fokus Layanan Bidang Administrasi

Dalam kontask penelitian, penulis secara khusus memfokuskan pada bidang layanan administrasi desa. Pada dasarnya salah satu jenis pelayanan yang juga dilaksanakan oleh Pemerintah Desa kampili yakni layanan administrasi publik . layanan administrasi publik yang dilaksanakan pada Kantor Desa kampili yang terdiri dari :

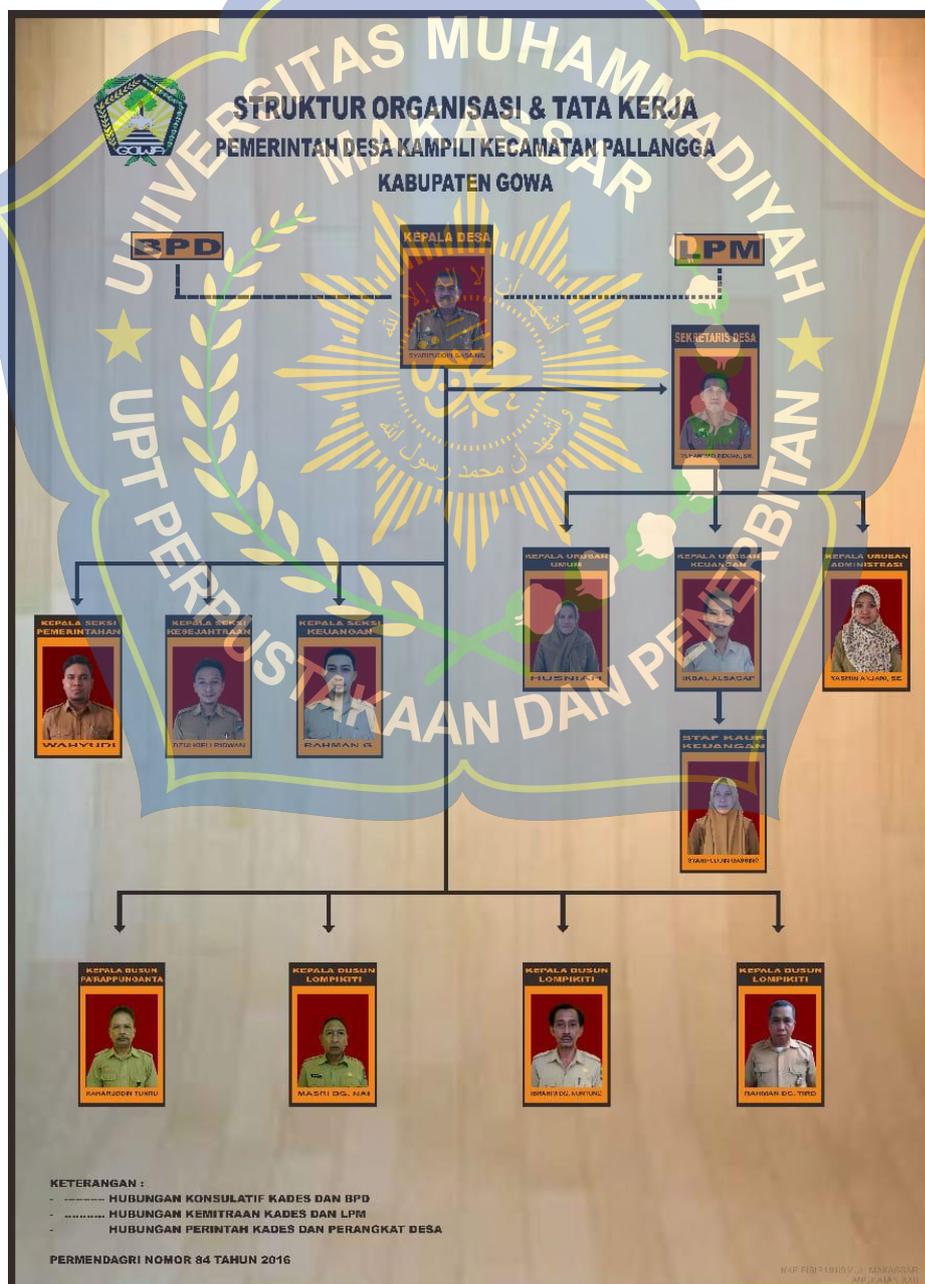
- a. Administrasi Pemerintahan
- b. Meliputi upaya penertiban administrasi pemerintahan serta
- c. pelaksanaan reportase secara teratur dan memadai dalam bentuk
- d. Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LPPD), Informasi
- e. Penyelenggaraan Pemerintah Desa (IPPD), Laporan Keterangan
- f. Pertanggung jawaban (LKPJ), SPJ dan lain-lain serta
- g. pelbagai program penataan peraturan perundang-undangan atau produk hukum desa melalui Peraturan Desa (Perdes), Peraturan Kepala Desa (Perkepdes) dan Surat Keputusan (SK) lainnya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan menjamin kepastian hukum.
- h. Administrasi Kependudukan meliputi peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, antara lain dalam pelayanan administrasi; surat keterangan kelahiran/ kematian. Surat keterangan nikah/ belum menikah, surat keterangan domisili/ penduduk/ pengantar KK dan lain-lain.

7. Struktur Organisasi Dan Tugas dan Fungsi Perangkat Desa kampili

Dalam menjalankan sistem pemerintahan, Pemerintah Desa kampili juga memerlukan struktur organisasi. Dengan adanya susunan organisasi, maka akan jelas terkait garis komando yang dijalankan pada Pemerintah Desa kampili.

Struktur Organisasi Pemerintah Desa kampili KabupatenGowa

Gambar 4.1 Bagan Struktural Pemerintah Desa Kampili



8. Tugas dan Fungsi Perangkat Desa kampili

a. Kepala Desa

Mengingat unit pemerintahan desa adalah bagian integral dari pemerintahan nasional, maka pembahasan tentang tugas dan fungsi pemerintah desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi pemerintahan nasional seperti yang telah diuraikan dalam Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 pada pasal 127 tentang tugas pokok Kepala Desa yaitu:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

b. Tugas bidang pemerintahan

1) Registrasi

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 ketertiban, kesejahteraan dan keamanan.

- 3) Membuat laporan periodik mengenai keadaan dan perubahan penduduk, keamanan serta sosial ekonomi.
- 4) Melaksanakan hal-hal yang sudah menjadi keputusan ditingkat desa.
- 5) Melaksanakan kerjasama dengan instansi ditingkat Desa dan menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan tanah.

c. Tugas bidang pelayanan umum

- 1) Pemberian bermacam-macam izin, seperti izin tempat tinggal, izin meninggalkan desa, izin usaha dan izin pendirian bangunan.
- 2) Memberikan macam-macam keterangan seperti : bukti diri, keterangan catatan kepolisian dan sebagainya.

d. Tugas bidang ketatausahaan

Dokumentasi data, keadaan wilayah, laporan keuangan dan lain-lain. Sementara itu, menurut instruksi Mendagri Nornor 21 Tahun 1992, pada pasal (2) ditegaskan bahwa "desa mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan umum dan urusan pemerintahan daerah dan wilayahnya. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut (pasal 2) Desa mempunyai fungsi (pasal 3) yaitu:

- 1) Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan.
- 2) Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang

menjadi tanggung jawabnya.

- 3) Melakukan usaha dalam rangka peningkatan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
- 4) Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan Ketentraman dan ketertiban wilayah.
- 5) Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan kepada pemerintah. Pelaksanaan tugas dan fungsi desa tersebut.

C. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa

Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa adalah sejauhmana aktivitas para pemberi layanan publik dari pihak organisasi dalam menerapkan asas-asas pelayanan publik sehingga terciptanya iklim kualitas pelayanan yang efektif dan efisien yang akan memperlancar aktivitas pelayanan publik sehingga masyarakat merasakan kepuasan. Pelayanan publik merupakan hal yang mutlak yang harus diberikan oleh pemberi jasa pelayanan dan dalam konteks ini adalah Pemerintah Desa Kampili.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- 10) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 11) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 12) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Standart Oprasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan yang ad di kantor Desa Kampili menjadi dasar pengurus untuk menyusun dan membuat paertanyaan-pertanyaan terkait indikator yang di ambil penulis untuk mengetahui Kualitas pelayanan yang ada di Desa Kampili Kabupaten Gowa.

Pemerintah Desa kampili juga dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat desa. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan maka akan semakin mengindikasikan bahwa Pemerintah Desa sudah dengan optimal dalam memberikan pelayanan publik. demikain sebaliknya juga, semakin rendah kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan maka secara tidak langsung akan mengidentifikasi bahwa Pemerintah Desa belum optimal dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan adminisrasi adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang juga

dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Kampili. Konteks pelayanan administrasi dalam penelitian ini adalah kebutuhan masyarakat akan dokumen-dokumen kependudukan atau sejenisnya yang paling sering dibutuhkan oleh masyarakat desa. Semakin sering masyarakat menerima pelayanan administrasi maka akan semakin mudah peneliti mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Kampili, Dalam hal ini peneliti mencoba menganalisis sejauh mana tingkat kualitas pelayanan administratif yang diberikan kepada masyarakat oleh pemberi jasa pelayanan publik dalam hal ini Pemerintah Desa Kampili dengan menggunakan Indikator-indikator penelitian yang telah dirumuskan.

1. Tepat dan Relevan

Kata relevan sendiri merupakan sebuah kata yang berasal dari relevansi. Dan secara umum, relevan atau relevansi memiliki dua jenis, yaitu internal dan eksternal. Relevansi internal adalah kesesuaian atau konsistensi antara komponen-komponen seperti tujuan, isi, proses penyampaian dan evaluasi. Sedangkan relevansi eksternal adalah kesesuaian dengan tuntutan, kebutuhan, dan perkembangan dalam masyarakat. Sehingga dengan pengertian di atas kita dapat dipahami bahwa, arti relevan atau relevansi adalah hubungan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat pada Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa.

Mengingat unit pemerintahan desa adalah bagian integral dari Pemerintahan

nasional, Maka pembahasan tentang tugas dan fungsi Pemerintah Desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi Pemerintahan Nasional seperti yang telah diuraikan dalam Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 pada pasal 127 tentang tugas pokok Kepala Desa yaitu:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

Sebagaimana telah di sampaikan penulis dengan mengamati dan menganalisis hasil observasi awal dan masalah ASN yang sering di temukan oleh para peneliti yaitu masih ada beberapa pegawai atau kariawan yang kurang konsisten dalam ketepatan waktu masuk kerja sehingga hal tersebut juga mempengaruhi kinerja dan kualitas suatu pelayanan. Maka dari itu untuk menjawab bagaimana mengukur kualitas pelayanan dalam aspek Tepat dan Relevan, Penulis kemudian melakukan Wawancara kepada kepala Desa Kampili Kabupaten Gowa yang mengatakan

“Adapun ketepatan & relevan pelayanan yang kami terapkan di kantor desa Kampili kalau bagi kami di sini itu sudah relevan, kenapa? Karna banyaknya personil yang yang ada di kantor desa kampili sudah siap melayani masyarakat desa kampili yang datang ke kantor desa” (Hasil wawancara kepala Desa Kampili Gowa, 26 July 2022).

Menurut Kepala Desa Kampilli mengenai kualitas pelayanan yang ada sudah tepat dan relevan karena staf dan pegawai yang di miliki bekerjasama dalam

memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi para staf dan pegawai yang bekerja di Desa Kampili. Keseluruhan tugas dan fungsi administrasi pemerintah desa yang di miliki, tidak akan terlaksana dengan baik, manakala tidak ditunjang dari aparatnya dengan melaksanakan sebaik-baiknya apa yang menjadi tanggung jawab masing-masing aparat.

Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Pemerintah Desa Kampili

No	Nama Pegawai	Alamat	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1	Syarifuddin Gassing	Taipale' Leng	SMA/Sederajat	Kepa;A Desa
2	Muhammad Ridwan	Taipale' Leng	S1	Sekretaris Desa
3	Rahmang	Taipale' Leng	Sma/Sederajat	Kasi Pembangunan
4	Wahyudi	Taipale' Leng	Sma/	Kasi Pemerintahan
5	Dzulfikri Ridawan	Taipale' Leng	SMA/Sederajat	Kasi Kesejahreaan
6	Husnia	Taipale' Leng	SMA/Sederajat	KAUR Umum
7	Yasmin Anjani	Bontoa	S1	KAUR Administrasi
8	Iqbal Ansagap	Taipale' Leng	S1	Kaur Keruangan
9	Kaharuddin Tunru	Taipale' Leng	S1	KADUS Pa' Rapunganta
10	Masri	Bontoa	SMA/Sederajat	KADUS Bontona Songkolo
11	Ibrahim Dg Nuntung	Allaka	SMA/Sederajat	KADUS Lompokiti
12	Abd Rahman Dg Tiro	Jenemahadingin	SMA/Sederajat	KADUS Je'nemadingain
13	Rabiati	Allaka	SMA/Sederajat	Staf Kaur Keuangan

(Sumber Pemerintah Desa Kampili)

Berdasarkan observasi penulis melalui pengamatan dan survey di lapangan bahwa jumlah pegawai Pemerintah Desa Kampili berjumlah 13 orang (Dari tabel 4.2) dengan jabatan yang berbeda untuk memenuhi dan melayani masyarakat Desa Kampili yang berjumlah 1.146 (Tabel 4.1 Jumlah penduduk Desa Kampili tahun 2022) yang rata-rata sehari-hari masyarakat yang datang ke kantor Desa Kampili berjumlah 20% dari jumlah masyarakat yang ada berdasarkan observasi penulis di lapangan. Hal ini di benarkan oleh Sekretaris Desa Kampili dan KASI Pelayanan Kantor Desa Kampili dengan pertanyaan yang sama oleh penulis yang

menyatakan:

“Kami dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan jumlah masyarakat yang besar dari Pemerintah Desa itu terlapas dari hanya sedikit masyarakat yang datang di Kantor di sebabkan masyarakat datang ke Kantor bila ada kebutuhan administrasi”(Hasil wawancara Penulis kepada Informan, 26 juli 2022)

Menyadari betapa pentingnya tugas Administrasi Pemerintahan Desa maka yang menjadi keharusan bagi Kepala Desa dan aparatnya adalah berusaha untuk mengembangkan kecakapan dan keterampilan menjumlah masyarakat yang ada berdasarkan observasi penulis di lapangan mengelola organisasi pemerintahan desa termasuk kemampuannya untuk melaksanakan tugas-tugas dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dengan perbandingan jumlah masyarakat dan pegawai yang dapat menyeimbangi kebutuhan masyarakat di Desa Kampili Kabupaten gowa

Namun ada satu hal yang mengurangi kualitas pelayanan di Desa Kampili menjadi relavan di sebabkan ada beberapa aparat(pegawai) Kantor Desa Kampili yang masih tidak konsisten dalam ketepatan waktu masuk kerja sesuai pengamatan observasi penulis di lapangan. Sejalan dengan hal tersebut penulis kemudian melakukan wawancara kepada masyarakat mengenai tepat dan relevannya pelayan yang di berikan pemerintah Desa Kampili yang mengatakan:

“Pelayanan yang di berikan oleh kepala Desa kepada kami sangat masyarakatat sangat memuaskan, dan ketika kami ke kantor desa, yang melayani kami pun ramah-ramah dan langsung cepat tanggap dalam pelayanan nya. (Hasil wawancara punilis kepada Masyarakat. 26 juli 2022).

Berdasarkan dengan hasil wawancara penulis kepada para informan yang telah di wawancarai mengenai tepat dan relevanya pelayanan yang ada Desa

Kampili yaitu Kualitas pelayanan yang di berikan oleh staf dan pegawai terhadap masyarakat cukup relevan dan masih perlu di tingkatkan. Berdasarkan tugas dan fungsi masing masing dan masyarakat Desa Kampili pengakuan masyarakat yang merasa kualitas pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah desa sudah tepat, Aparatur (pegawai) Kantor Desa Kampili yang masih tidak konsisten dalam ketepatan waktu masuk kerja

2. Tersedia dan Terjangkau

Tersedianya pelayanan juga termasuk faktor penting dalam mengukur kualitas pelayanan, Maxwell mengatakan kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Masyarakatlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan apakah terjedia dan dapat di jangkau, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan)

secara konsisten.

Berdasarkan hal tersebut penulis kemudian melakukan wawancara kepada masyarakat yang tinggal di Desa Kampili yang mengatakan:

“Ketika membutuhkan pertolongan ya tentu saya langsung ketemu dengan kepala Desa di rumahnya untuk membicarakan nya, walaupun di terus mengatkan prosedur seharusnya ke Kantor Desa, tetapi pada saat itu kepala Desa langsung menerima saya dan melayani dengan baik.”(Hasil wawancara penulis terhadap masyarakat, 27 juli 2022).

Dari apa yang di sampaikan oleh masyarakat yang telah di wawancari oleh penulis dapat di tarik garis besar bahwa bentuk tersedianya layanan yang di berikan oleh Pemerintah desa bukan halnya datang ke Kantor untuk mendapatkan sebuah layanan, tetapi juga jika hal mendesak dan bukan pada saat jam kerja, Kepala Desa pun menerima dan dapat di temui oleh masyarakat di rumahnya.

“Adanya beberapa masyarakat yang jarang menggunakan Kantor sebagai tempat pelayanan, justru di tempat-tempat misalnya di rumah atau misalnya di jalanan, karena terkadang kami tunggu masyarakat di kantor tetapi yang datang waktud luar jam Kantor masih kita yang datang kami tetap layani” (Hasil wawancara penulis terhadap Kepala Desa Kampili, 27 juli 2022).

Berdasarkan hal di atas untuk membenarkan pernyataan yang di sampaikan oleh masyarakat Desa Kampili terkait masalah tersedia dan terjangkunya suatu layanan yang di berikan, penulis pun melakukan wawancara kepada Sekertaris Desa Kampili yang mengatakan:

“Terjangkaunya layanan yang di berikan oleh Pemerintah Desa Kampili Alhamdulillah saya rasa terjangkau karena tempat Kantor Desa Kampili sangat srategis di berada di tengah Desa Kampili itu sendiri sehingga akses masyarakat manjadi mudah dan terjangkau” (Hasil Wawancara penulis kepada Sekertaris desa Kampili, 27 juli 2022).

Hal ini sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh Seksi Bidang Pelayanan Kantor Desa Kampili yang mengatakan:

“Saya rasa pelayanan yang kami berikan sudah tersedia dan dapat terjangkau oleh masyarakat, dengan masyarakat yang datang ke kantor kami fasilitasi dengan baik, kebanyakan laporan yang masuk di kantor yaitu persoalan administrasi izin usaha dan mengurus keterangan tidak mampu.” (Hasil Wawancara penulis kepada Seksi Bidang Pelayanan, 27 juli 2022).

Berdasarkan dengan hasil wawancara penulis kepada para informan yang telah di wawancarai kualitas pelayanan yang ada Desa Kampili yaitu tentang Tersedianya dan terjangkaunya pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Desa Kampili terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik dengan letak geografis Kantor Desa yang berada tepat di tengah-tengah Desa Kampili sehingga akses masyarakat dapat tersedia dan mudah terjangkau. Dan juga Kepala Desa yang juga menerima masyarakat di luar jam Kantor misalnya di jalanan dan di rumah Kepala Desa.

3. Dapat di Jamin Rasa Keadilan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa Pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, Pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi Pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata Pemerintahan Desa yang transparan Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya Pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No 6 Tahun 2014

Tentang Desa Pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.

Dapat menjamin rasa keadilan artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama pada Kantor Desa Kampili Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam aspek keadilan suatu layanan yang di berikan, penulis melakukan wawancara kepada informan yaitu Kepala Desa Kampilli yang mengatakan:

“Menyangkut masalah dengan keadilan itu tergantung dari individu masing-masing, apakah masyarakat merasa adil itu dalam pelayanan maupun tidak, yang jelas kami telah memberikan pelayanan yang terbaik.” (Hasil wawancara penulis kepada Kepala Desa Kampili, 27 Juli 2022).

Rasa keadilan yang di katakan oleh kepala Desa Kamapili yang berhasil di wawancarai penulis yang mengatakan bahwa suatu tolak ukur adil tidanya suatu pelayan tentunya masyarakat yang harus menilai terkait adil dan tidaknya suatu pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Desa Kampili, Hal lain yang di katakan oleh Seksi Pelayanan Administrasi Desa Kampili sebagai berikut:

“Iya sudah, pelayanan yang di berikan kebanyakan pelayanan yang di berikan prioritas kami buat surat keterangan-keterangan seperti keterangan usaha dan surat keterangan tidak mampu bagi masyarakat yang memang tidak mampu”(Hasil wawancara penulis kepada Seksi Pelayanan Administrasi Desa Kampili, 27 Juli 2022).

Hal tersebut sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh Sekertaris Desa Kampili yang telah di wawancarai penulis mengatakan:

“Iya kami sudah bersikap adil, dengan kami tidak membeda-bedakan masyarakat dan tidak ada yang dapat perlakuan khusus semuanya adil selama dia adalah warga desa Kampili”(Hasil wawancara Sekertaris Desa Desa Kampili, 27 Juli 2022).

Setelah melakukan beberapa wawancara kepada aparatur pemerintah desa Kampili, untuk mengetahui adil dan tidaknya suatu pelayanan yang d berikan dan berdasarkan wawancara kepada Pemerintah Desa Kampili, Selanjutnya penulis melakukan wawancara kepada masyarkat yang merasakan pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Desa Kampili sebagia berikut:

“Saya rasa emerintah Desa dalam menjalankan pemerintahan desa sudah bersikap adil, ketika kami datang ke kantor di wajibkan untuk membawa berkas yang di butuhkan agar di layani”(Hasil wawancara penulis kepada masyarakat, 27 juli 2022).

Berdasarkan dengan hasil wawancara penulis kepada para informan yang telah di wawancarai yang ada Desa Kampili tentang keadilan dalam pelayanan keseluruhan masyarakat yang ada di Desa Kampili yang mendapatkan perlakuan adil dengan meratanya suatu pelayanan yang di berikan pemerintah desa tanpa adanya suatu keistemewaan bagi masyarakat individu atau pembeda satu masyarakat dengan masayarakat lainya membuat masyarakat cukup puas atas pelayanan yang d berikan oleh Pemerintah Desa Kampili.

4. Dapat diterima

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara

pengusaha dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, masyarakat akan merasa dihargai di tempat tersebut. Konsumen merasa layanan yang di berikan sesuai dengan keinginan dan harapannya. Maka dari itu penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pengalaman pengunjung, sehingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya. Seperti tidak dihargai dengan pelayanan yang cuek dan kurang ramah. Cara lain yakni dengan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan kepada masyarakat konsumen. Jika pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut bisa dianggap ideal. Kualitas pelayanan bisa dianggap rendah apabila yang diterima atau dirasakan konsumen tidak sesuai yang diharapkan.

Dapat di terima, artinya pelayanan di Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.

“Yang kita prioritaskan ialah pelayanan adalah pelayanan yang betul-betul bisa di layanani. Misalnya segala kebutuhan-kebutuhan yang menyangkut yang di butuhkah masyarakat kita siapkan di Kantor Desa seperti ketersediaan alat-alat yang di butuhkan dalam masyarakat”. (Hasil wawancara penulis kepada Sekertaris Desa Kampili, 27 Juli 2022).

Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan melalui berbagai cara. Seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional. Semua pekerja harus kompak memiliki perasaan agar bisa menjaga profesionalitas. Sebagai Pemerintah Desa harus tetap

menjaga kualitas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan bisa menjadi nilai lebih. Sebagaimana yang di sampaikan oleh Seksi Pelayanan Desa Kampili yang mengatakakan

“Kemudahan yang di berikan kepada masyarakat yaitu dengan hanya datang langsung ke kantor desa dengan membawa kartu identitas maka akan langsung mendapatkan pelayanan”(Hasil Wawancara Seksi Pelayanan Administrasi Desa Kampili, 27 Juli 2022).

Hal tersebut sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh Masyarakat Desa Kampili yang telah di wawancarai penulis mengatakan:

“Saya selaku Masyarakat yang tinggal di Desa Kampili merasa sejauh ini pelayanan yang di berikan oleh pemerintah desa sudah cukup baik dengan tidak adanya suatu problem yang terjadi ketika kita datang ke kantor dan langsung di layani”(Hasil wawancara penulis kepada masyarakat, 27 Juli 2022).

Berdasarkan dengan hasil wawancara penulis kepada para informan yang telah di wawancarai yang ada di Desa Kampili Dapat di terima dalam pelayanan yaitu sudah menjadi prioritas dalam pelayanan adminstrasi yang ada di desa Kampili dengan memaksimalkan aparatur yang bekerja di Kantor desa dan melengkapi fasilitas yang di butuhkan untuk pelayanan kepada masyarakat dan juga tingkat kepuasan masyarakat yang merasakan pelayanan yang di berikan yang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Desa Kampili.

5. Ekonmis dan Efisien

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.Oleh sebab itu biaya atau tarif yang yang diberikan harus memiliki standart harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang

murah. Efektivitas atau efisien adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan secara efektif. Hal terpenting yang perlu dicatat adalah bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka dapat di simpulkan Ekonomis dan Efisien artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.

“Jika di tinjau dari segi materi, bentuk pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat yaitu bebas dari pungutan biaya, kecuali ada kebutuhan PAD sebagai contoh Izin usaha misalnya itu kita terapkan Rp 10.000, selain itu contoh yang kami gratiskan seperti keterangan tidak mampu dan yang lainnya.” (Hasil wawancara penulis kepada Kepala Desa Kampili, 27 Juli 2022).

Hal tersebut sejalan dengan apa yang di sampaikan oleh Masyarakat Desa Kampili yang telah di wawancarai penulis mengatakan:

“Dalam melakukan pengurusan di kantor Desa Kampili saya tidak pernah di bebaskan persoalan biaya yang ada untuk adminrasinya”(Hasil wawancara penulis kepada masyarakat, 27 Juli 2022).

Informan yang lain yaitu Sekertaris Desa dan Seksi Pelaaayyyanan

Administrasi mengatakan bahwa;:

“Dari segi ekonomis dan efisien menurutnya masyarakat yang menentukan hal tersebut. Kami hanya bekerja semaksimal mungkin sesuai arahan pimpinan.”(Hasil waancara Penulis kepada Informan, 26 juli 2022)

Berdasarkan dengan hasil wawancara penulis kepada para informan yang

telah di wawancarai yang ada Desa Kampili tentang Ekonomis dan efisien dalam pelayanan yaitu Segala macam pelayanan yang di berikan pemerintah Desa Kampili di berikan kepada masyarakat secara grtatis sesuai tujuan suatu pemerintah desa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, terkecuali pemungutan suatu yang di lakukan jika kebutuhan administrasi masyarakat yang ingin mengurus surat Izin usaha karena termasuk dalam pembiayaan PAD bagi Pemerintah Desa Kampili.

D. Pembahasan Penelitian

1. Tepat dan Relevan

Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Kampili Kabupaten Gowa adalah sejauhmana aktivitas para pemberi layanan publik dari pihak organisasi dalam menerapkan asas-asas pelayanan publik sehingga terciptanya iklim kualitas pelayanan yang efektif dan efisien yang akan memperlancar aktivitas pelayanan publik sehingga masyarakat merasakan kepuasan. Pelayanan publik merupakan hal yang mutlak yang harus diberikan oleh pemberi jasa pelayanan dan dalam konteks ini adalah Pemerintah Desa Kampili. Menurut Maxwel dalam (Ningrum 2018) Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat pada Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa. Hasil penelitian tentang Kualiatas pelayanan yang di berikan oleh staf dan pegawai terhadap masyarakat cukup relevan dan masih perlu di tingkatkan. Berdasarkan tugas dan fungsi masing masing dan masyarakat desa Kampili, pengakuan masyarakat yang merasa

kualitas pelayanan yang di berikan oleh aparatur pemerintah desa sudah tepat, Aparatur(pegawai) Kantor desa Kampili yang masih tidak konsisten dalam ketepatan waktu masuk kerja. Hal berbeda dari hasil penelitian dari (Maga, Gosal, and Lopian 2017) yang “Peranan Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi” menunjukkan bahwa administrasi di Desa Ammat Selatan belum berjalan dengan baik dan dapat dikatakan inprosedural, hal ini terlihat dari peran perangkat desa tidak berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya seperti Sekretaris desa yang kebanyakan hanya bertugas di Kecamatan, padahal tugas pokok seorang Sekretaris desa sesuai amanat undang-undang tentang desa sekretaris desa membantu Kepala Desa dalam hal administrasi desa.

2. Tersedia dan Terjangkau

Tersedianya pelayanan juga termasuk faktor penting dalam mengukur kualitas pelayanan, Maxwell mengatakan kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Masyarakatlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan apakah terjedia dan dapat di jangkau, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Hasil penelitian menunjukan. Tersedianya dan terjangkaunya pelayanan yang di berikan oleh pemerintah Desa Kampili terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik dengan letak geografis Kantor Desa yang berada

tepat di tengah-tengah desa Kampili sehingga akses masyarakat dapat tersedia dan mudah terjangkau. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maga, Gosal, and Lopian 2017) yang menunjukkan bahwa Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi di Desa Ammat Selatan belum berjalan dengan baik dan dapat dikatakan inprosedural, hal ini terlihat dari peran perangkat desa tidak berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya seperti Sekretaris desa yang kebanyakan hanya bertugas di kecamatan, padahal tugas pokok seorang Sekretaris Desa sesuai amanat undang-undang tentang desa sekretaris desa membantu kepala desa dalam hal administrasi desa. Ada tiga faktor yang mempengaruhi aparat dalam penyelenggaraan tata tertib administrasi adalah kemampuan aparat, sumber daya manusia dan sarana prasarana, di Desa Ammat Selatan kemampuan aparat dapat dikatakan belum mampu menyelenggarakan tertib administrasi secara maksimal, salah satu penyebab adalah pendidikan para aparat, hal yang sama juga adalah sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam penyelenggara tertib adminitrasi

3. Dapat di Jamin Rasa Keadilan

Dapat menjamin rasa keadilan artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama pada Kantor Desa Kampili Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam aspek keadilan suatu layanan yang di berikan, penulis melakukan wawancara kepada informan yaitu Kepala Desa Kampilli yang mengatakan: Hasil penelitian menunjukan mengenai keadilan yaitu

keadilan dalam pelayanan keseluruhan masyarakat yang ada di Desa Kampili yang mendapatkan perlakuan adil dengan meratanya suatu pelayanan yang di berikan pemerintah desa tanpa adanya suatu kesistemewaan bagi masyarakat individu atau pembeda satu masyarakat dengan masyarakat lainya membuat masyarkat cukup puas atas pelayan yang d berikan oleh Pemerintah Desa Kampili.

4. Dapat di Terima

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, masyarakat akan merasa dihargai di tempat tersebut. Konsumen merasa layanan yang di berikan sesuai dengan keinginan dan harapannya. Dapat di terima, artinya pelayanan di Kantor Desa Kampili, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat di andalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi. Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan melalui berbagai cara. Seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional. Semua pekerja harus kompak memiliki perasaan agar bisa menjaga profesionalitas. Sebagai Pemerintah Desa harus tetap menjaga kualitas pelayanan. Hasil Penelitian menunjukkan sudah menjadi prioritas dalam pelayanan administrasi yang ada di Desa Kampili dengan memaksimalkan aparatur yang bekerja di Kantor desa dan melengkapi fasilitas yang di butuhkan untuk pelayanan kepada masyarakat dan juga tingkat kepuasan masyarakat yang merasakan pelayanan yang di berikan yang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Desa Kampili. Hal ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh (Mursyidah & Nurfajriya, 2019) tentang dapat di terimanya suatu pelayanan yaitu petugas memberikan pelayanan selalu menyelesaikan secara tuntas dan sudah baik karna memang pelayanan yang diberikan petugas haruslah tuntas, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan. Petugas bertindak ramah dan sopan dinilai responden sudah baik, hal ini terlihat dari ungkapan responden yang memberikan respon positif terhadap sikap petugas/perawat. Petugas haruslah memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan pasien yang sangat mengharapkan perhatian yang lebih dan perlakuan ramah dari petugas. Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas.

5. Ekonomis dan Efisien

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempererat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, masyarakat akan merasa dihargai di tempat tersebut. Menurut Maswell apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan secara efektif. Hal terpenting yang perlu dicatat adalah bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka dapat di simpulkan Ekonomis dan Efisien artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat. Hasil penelitian

menunjukkan tentang ekonomis dan efisien Segala macam pelayanan yang di berikan pPemerintah Desa Kampili di berikan kepada masyarakat secara gratis sesuai tujuan suatu Pemerintah Desa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, terkecuali pemungutan suatu yang di lakukan jika kebutuhan adminstrasi masyarakat yang ingin mengurus surat Izin usaha karena termasuk dalam pembiyaan PAD bagi Pemerintah Desa Kampili.





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diuraikan dan dikemukakan pada bab sebelumnya maka penelitian dapat membuat sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang di berikan oleh staf dan pegawai terhadap masyarakat cukup relevan dan masih perlu di tingkatkan.
2. Tersedianya dan terjangkaunya pelayanan yang di berikan oleh pemerintah Desa Kampili terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik dengan letak Kantor Desa Kampili dengan masyarakat yang strategis.
3. Perlakuan adil dengan meratanya suatu pelayanan yang di berikan pemerintah desa tanpa adanya suatu kesistemewaan bagi masyarakat individu atau pembeda satu masyarakat dengan masyarakat lainnya membuat masyarakat cukup puas atas pelayan yang d berikan.
4. Sudah menjadi prioritas dalam pelayanan administrasi yang ada di Pemerintah Desa dengan memaksimalkan aparatur yang bekerja dan melengkapi fasilitas yang di butuhkan.
5. Pelayanan Pemerintah Desa Kampili Sudah cukup Efisien dan terjangkau dengan tidak adanya pemungutan dalam pelayanan, kecuali admistrasi yang masuk kategori PAD dengan biaya minim.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, ada berapa hal yang penulis sarankan semoga kiranya dapat bermanfaat dan bisa menjadi bahan evaluasi untuk kita semua tanda terkecuali.

1. Pemerintah Desa Kampili harusnya membuat suatu layanan digital yang memberikan kemudahan kepada mayarakat untuk melakukan pengurusan adminstrasi di kantar Desa Kampili.
2. Perlunya ada sosialisai yang di lakukan Pemerintah Desa mengenai prosedur layanan perintah Desa Kampili.
3. Kesadaran masyarakat yang perlu di tingkatkan untuk ke kantor ketika membutuhkan layanan Pemerintah Desa.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. 1 *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. CV Pustaka Setia.
- Ika Novita. 2020. "Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin."
- Giovani, Andias Kiki. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Swalayan Pamela 7 Yogyakarta."
- Hardiansyah, Deni, and Chee Meng Ng. 2018. "Effects of the FcRn Developmental Pharmacology on the Pharmacokinetics of Therapeutic Monoclonal IgG Antibody in Pediatric Subjects Using Minimal Physiologically-Based Pharmacokinetic Modelling." In *MAbs*, Taylor & Francis, 1144–56.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Maga, Briet, Ronny Gosal, and Marlien Lopian. 2017. "Peranan Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi (Suatu Studi Di Desa Ammat Selatan Kecamatan Tampan Amma Kabupaten Kepulauan Talaud)." *JURNAL EKSEKUTIF* 2(2).
- Mursyidah, Lailul, and Islamic Nurfajriyah. "Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo." *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)* 5.1 (2019): 109-124.
- Najichah, Amalia. 2020. "Analisis Struktur Dan Makna Onomatope Dalam Komik Baru Klinting Karya Sapriandy (The Analysis of Structure and Onomatope Meaning in the Baru Klinting Comics by Sapriandy)." *Jalabahasa* 14(2): 1–8.

- Ningrum, Retno Kusuma. 2018. "Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Hunian Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017."
- Nur, Andi Musfirawati, and Ardiansyah Ali. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pada Koperasi Kredit Pintu Air Cabang Makassar." *Jurnal Penkomi Kajian Pendidikan Dan Ekonomi* 3(2): 86–92.
- Panjaitan, Erdipa. 2018. "Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhan Batu Utara."
- Prakoso, Ilyas Aji, Maman Suryaman, and Billy Nugraha. 2021. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Xyz Kabupaten Karawang." *YUME: Journal of Management* 4(2).
- Rowena, Janny, Fuji Rahayu Wilujeng, and Glisina Dwinoor Rembulan. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Publik Di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara." *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 13(1).
- Rukayat, Yayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu." *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi* 11(2).
- Sari, Dina Aprita, Nina Widowati, and Aloysius Rengga. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Gratis (Bebas Bea) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten." *Journal of Public Policy and Management Review* 3(1): 112–21.
- Surjaman, Tjun, and Moleong, Lexy J.. Metodologi penelitian kualitatif. Indonesia, Remadja Karya, 1989.
- Sugiyono. 2010. *Journal of Experimental Psychology: General Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*.
- Widjaya, A W. 2002. *Otonomi Daerah Dan Daerah Otonom*. Divisi Buku Perguruan Tinggi, RajaGrafindo Persada.

<https://books.google.co.id/books?id=-rptAAAACAAJ>.

Wiranata, Angga Adha, Isabella Isabella, and Novia Kencana. 2019. “Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin.” *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 4(3).



L
A
M
P
I
R
A
N





Matriks Pedoman wawancara dengan instansi desa & Masyarakat

INDIKATOR	BAGI INSTANSI DESA	BAGI MASYARAKAT
Relevan	<p>1. Apa saja pelayanan yang diberikan kantor Desa Kampili untuk masyarakat?</p> <p>2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>3. Apakah pelayanan yang ada di kantor desa kampili sudah tepat dan relevan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat</p>	<p>1. Jenis pelayanan apa yang bapak/ibu sering urus di kantor Desa Kampili ?</p> <p>2. Apa saja kendala yang dihadapi bapak/ibu ketika menerima layanan dari kantor desa ?</p> <p>3. Apakah pelayanan yang diberikan kantor desa kampili sudah memenuhi kebutuhan dan harapan bapak / ibu ?</p>
Tersedia Dan Terjangkau	<p>1. Apakah pelayanan yang ada di kantor desa kampili sudah tersedia dan dapat dijangkau oleh setiap kalangan / kelompok?</p> <p>2. Pelayanan apa yang menjadi prioritas dilakukan kantor Desa Kampili kepada masyarakat?</p>	<p>1. Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu terima dari kantor desa sudah mudah dijangkau dan tidak membeda – bedakan masyarakat kantor desa kampili ?</p>
Memenuhi rasa	<p>1. Apakah pelayanan yang diberikan oleh kantor desa kampili sudah terbuka dan</p>	<p>1. Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu terima dari kantor desa kampili sudah</p>

keadilan	memberikan perlakuan yang adil terhadap masyarakat?	terbuka dan memberikan perlakuan yang adil bagi masyarakat?
dit diterima	<p>Bagaimana teknis/cara pelayanan yang ada di kantor desa kampili?</p> <p>Apakah pelayanan yang diberikan oleh kantor desa kampili sudah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani?</p> <p>Apakah pelayanan yang diberikan oleh kantor desa kampili sudah cepat, tepat waktu dan responsive?</p>	<p>Apakah pelayanan yg diberikan di kantor desa kampili sudah nyaman dan mudah bagi bapak/ibu ?</p> <p>Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu terima dari kantor desa kampili sudah tepat waktu dan cepat diberikan bagi masyarakat?</p>
komis dan efisien	<p>0. Apakah pelayanan yang diberikan oleh kantor desa kampili sudah dapat efisien dan mudah di jangkau bagi semua lapisan masyarakat bagi masyarakat yang dilayani?</p> <p>1. Apa strategi dan kunci sukses kantor desa kampili dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat?</p>	<p>Apakah pelayanan yang Bapak/Ibu terima dari kantor desa kampili dapat efisien dan mudah di jangkau bagi semua lapisan masyarakat ?</p>

lampiran surat penelitian

**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **4307/S.01/PTSP/2022** Kepada Yth.
Lampiran : - Bupati Gowa
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2268/05/C.4-VIII/VI/40/2022 tanggal 28 Juni 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **RAMADANI AL RAUDHA**
Nomor Pokok : 10561118418
Program Studi : Ilmu Adminitrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA KAMPILI KABUPATEN GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 Juli s/d 01 September 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 29 Juni 2022

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



Dra. Hj SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
Nip : 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-887188 Sungguminasa 92111

Sungguminasa, 20 Juli 2022

Kepada Yth.

Nomor : 503/911/DPM-PTSP/PENELITIAN/VII/2022

Kepala Desa Kampili Kab. Gowa

Lamp :

di-

Perihal : Rekomendasi Penelitian

Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 4307/S.01/PTSP/2022 tanggal 29 Juni 2022 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **RAMADANI AL RAUDHA**
 Tempat/Tanggal Lahir : Makassar / 29 November 2000
 Nomor Pokok : 105611118418
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Bn Mutiara Permai Blok M67

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA KAMPILI KABUPATEN GOWA**".

Selama : 1 Juli 2022 s/d 1 September 2022

Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Gowa;
2. **Penelitian/Pengambilan Data** tidak menyimpang dari izin yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Kepada yang bersangkutan wajib memakai masker;
5. Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi protokol kesehatan pencegahan COVID-19.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.



Ditandatangani secara elektronik oleh :
 a.n. BUPATI GOWA
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 H.INDRA SETIAWAN ABBAS,S.Sos,M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Muda
 Nip : 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
3. Yang bersangkutan;
4. Pertinggal

1. Dokumen ini diterbitkan sistem Sicantik Cloud berdasarkan data dari Pemohon, tersimpan dalam sistem Sicantik Cloud, yang menjadi tanggung jawab Pemohon
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN.



Lampiran Dokumentasi Wawancara









RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Ramadani Al Raudha lahir di Makassar pada tanggal 29 Nov 2000, merupakan anak pertama dari pasangan suami istri Rapiuddin dan Rasmawati. S. Penulis menempuh pendidikan di SD Inpres Bonto-Bontoa dan selesai pada tahun 2012, penulis melanjutkan pendidikan SMPN 4 Sungguminasa dan selesai pada tahun 2015, pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Gowa dan selesai pada tahun 2018. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar (Unismuh Makassar) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan lulus pada tahun 2022. Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menambah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamankan dan memberi manfaat.

Dengan semangat yang tinggi dan motivasi dari orang-orang sekitar penulis terus berusaha dan belajar akhirnya penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) dengan judul skripsi “kualitas pelayanan administrasi di kantor desa kampili kabupaten gowa”