



**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DESAKOTAANYAR
KECAMATAN KOTAANYAR**

(Studi Kasus Desa Kotaanyar Kecamatan Kotaanyar Kabupaten Probolinggo)

SKRIPSI

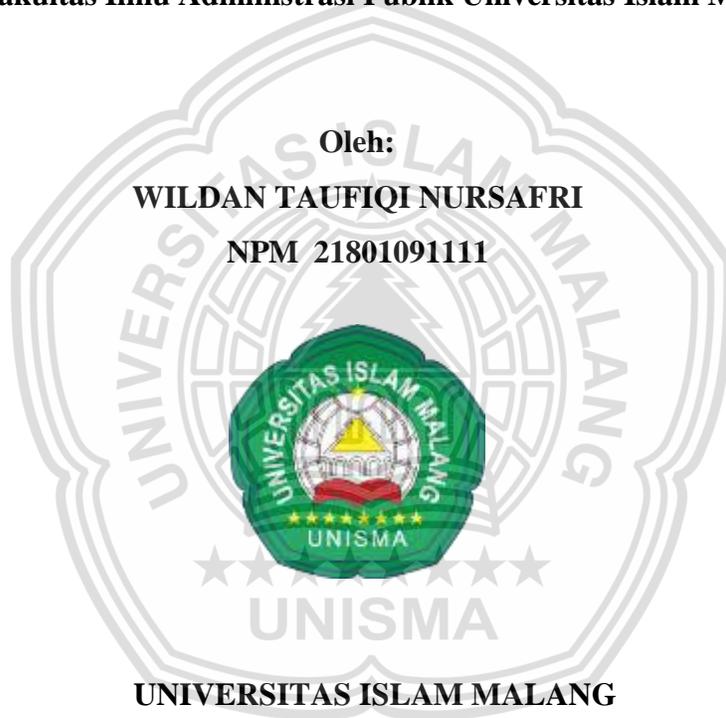
Diajukan Untuk Menempuh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Malang

Oleh:

WILDAN TAUFIQI NURSAFRI

NPM 21801091111



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2023

RINGKASAN

Wildan Taufiqi Nursafri, 2022. Efektivitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa Kotaanyar Kecamatan Kotaanyar, Komisi Pembimbing : (1) Dr. Afifudin, S. Ag., M. Si (2) Suyeno, S. Sos., M. AP

Pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat yakni pelayanan dalam tingkat desa setempat. Pemerintah desa lebih paham dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan serta keluhan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Begitu juga pelayanan di kantor Desa Kotaanyar, yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang efektif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk melakukan penelitian dengan sasaran yang ada digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian. Fokus penelitian berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi di kantor Desa Kotaanyar dengan menggunakan indikator teori menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan yang terbagi (prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan) serta dalam faktor penghambat dan pendukung pelayanan administrasi. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisisnya terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil yang diperoleh pada penelitian menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan administrasi di kantor Desa Kotaanyar berjalan belum sepenuhnya efektif berdasarkan penelitian dengan menggunakan indikator teori yang digunakan peneliti. Masih terdapat banyak kekurangan terutama pada indikator yang berhubungan dengan sumber daya manusia pemberi pelayanan. Ada beberapa poin yang perlu ditingkatkan agar, seperti penegasan mengenai peraturan disiplin waktu bagi para perangkat desa, penegasan mengenai hukum atau sanksi jika terdapat pungli dalam pelayanan administrasi, serta menyediakan dan memperbaiki fasilitas yang kurang, dan menyediakan sosialisasi mengenai proses atau prosedur pelayanan dengan menggunakan banner atau gambar.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Publik, Administrasi Desa*

SUMMARY

Wildan Taufiqi Nursafri, 2022. Effectiveness of Administrative Services at the Kotaanyar Village Office, Kotaanyar District, Advisory Commission: (1) Dr. Afifudin, S. Ag., M. Si (2) Suyeno, S. Sos., M. AP

Public services that are closest to the community are services at the local village level. The village government understands and knows what is needed as well as community complaints. Effective and efficient public services are the services desired by the community. Likewise the service at the Kotaanyar Village office, what the community hopes for is effective service. This study uses a qualitative research method which aims to conduct research with the aim that there is as much data as possible regarding the research objectives. The focus of research relates to the effectiveness of administrative services at the Kotaanyar Village office using indicator theory according to MENPAN Decree Number 63 of 2003 divided service standards (service procedures, service time, service fees, service products, facilities and infrastructure, competence of service providers) as well as in inhibiting factors and supporting administrative services. Data collection was carried out by interview, observation, and documentation techniques. The analysis technique consists of three streams of activities that occur simultaneously, namely data reduction, and drawing conclusions or verification.

The results obtained in the study showed that administrative service activities at the Kotaanyar Village office were not fully effective based on research using theoretical indicators used by researchers. There are still many deficiencies, especially in indicators related to the human resources of service providers. There are a number of things that need to be increased vigilance, such as affirming time discipline regulations for village officials, affirming laws or sanctions if there are extortions in administrative services, as well as providing and repairing inadequate facilities, and providing socialization regarding service processes or procedures by using banners or picture.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Village Administration

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan umum yang merupakan tujuan negara yang termuat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 alenia ke IV. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dilaksanakan pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik atau disebut *Good Governance*.

Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Local Governence) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), menyebutkan bahwa :

“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”

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan tindakan nyata yang dilakukan dalam suatu lembaga. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah (2011: 11), pelayanan

dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Manusia melakukan kegiatan dengan menggunakan peralatan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan. Kegiatan pelayanan tidak dapat dilihat dengan kasat mata, namun dapat dirasakan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) yang menyatakan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Secara sederhana, istilah pelayanan diartikan melakukan sesuatu bagi orang lain dan tidak menghasilkan produk secara fisik. Pelayanan dapat dilakukan oleh perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta. Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang cepat dan efektif.

Tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan yang mudah, cepat dan efektif membuat pemerintah terus membenahi sistem pelayanan publik. Hal ini didukung berdasarkan penjelasan Inu Kencana Syafie, dkk (dalam Sinambela, 2010:4) bahwasannya :

“Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.”

Oleh karena itu, pada dasarnya membutuhkan reformasi pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Apabila tidak diperbarui maka bisa terjadi perselisihan antara masyarakat dan pemerintahan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Sellang bahwasannya :

“Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejolak social, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran bangsa dan Negara.” (Sellang, 2016: 71)

Pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat yakni pelayanan dalam tingkat desa setempat. Pemerintah desa lebih paham dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan serta keluhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan administrasi di desa perlu diperhatikan. Peran pemerintah desa juga sangat penting dalam menunjang kondisi masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengertian pelayanan administrasi desa secara umum adalah proses pengelolaan dan peraturan surat-surat dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah didesa. Sedangkan pengertian Administrasi desa berdasarkan Pemendagri Nomor 47 tahun 2016 pasal 1 adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa. Dalam penyelenggaraan administrasi desa dilaksanakan oleh Kepala desa dengan dibantu oleh aparatur desa atau perangkat desa.

Tertib administrasi desa dilakukan oleh aparatur yang telah diberikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut dengan baik, namun hal tersebut bukan pekerjaan yang mudah karena membutuhkan pengalaman dan pengetahuan yang memadai sehingga hasil kerja akan menjadi efektif dan efisien.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, perangkat desa mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sebagaimana hal tersebut tertuang dalam Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 13 Tahun 2018 Bab VII Bagian Ketiga Pasal 23 ada beberapa larangan pada perangkat desa sebagai berikut :

“Pertama, merugikan kepentingan umum; Kedua, membuat keputusan yang menguntungkan diri sendiri, anggota keluarga, pihak lain dan/atau golongan tertentu; Ketiga, menyalahgunakan wewenang, tugas, hak, dan/atau kewajibannya; Keempat, melakukan tindakan diskriminatif terhadap warga dan/atau golongan masyarakat tertentu; Kelima, melakukan tindakan meresahkan sekelompok masyarakat Desa; Keenam, melakukan kolusi, korupsi, dan nepotisme, menerima uang, barang, dan/atau jasa dari pihak lain yang dapat memengaruhi keputusan atau tindakan yang akan dilakukannya”.

Dapat dipahami dari beberapa larangan tersebut bahwa perangkat desa harus sebaik mungkin melakukan pelayanan pada masyarakat desa. Keberadaan kepala desa dan aparat desa yang juga disertai tugas di bidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintah yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayah, maka input dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijakan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh. Ada kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintah.

Peran dari aparatur pemerintah desa sangatlah penting dalam menjalankan urusan pemerintahan desa, termasuk dalam hal melayani kebutuhan administrasi masyarakat. Begitupun juga dengan masyarakat yang membutuhkan aparatur/perangkat desa untuk memenuhi kebutuhan kepentingan administrasi

mereka. Oleh karena itulah kualitas dari kinerja aparatur/perangkat desa perlu diperhatikan. Baik dalam aparatur pemerintah pusat maupun daerah perlu diperhatikan kualitasnya, karena sebagai pemberi pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Seperti halnya dengan kondisi administrasi di Desa kotaanyar Kabupaten Probolinggo. Di kantor desa Kotaanyar memiliki beberapa aparatur desa yang setiap hari senin sampai jum'at bekerja dinas untuk melayani masyarakat setempat, tak terkecuali dalam bidang administrasi. Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan fenomena yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan aparat desa Kotaanyar ialah kurangnya pemahaman aparatur desa terhadap tugas pokok dan fungsi sebagai administrator, minimnya sumber daya manusia dalam melayani bagian administrasi serta adanya beberapa pemain pungli dalam pengurusan administrasi, terutama di bagian administrasi kependudukan serta banyaknya masyarakat yang memohon pelayanan administrasi di luar jam kerja dinas pemerintah desa.

Kejadian seperti itulah yang perlu diperbaiki oleh pemerintah. Seorang aparatur selain memiliki kemampuan dan skill tidaklah cukup untuk menjadikan sebagai aparatur yang sesuai. Melainkan dengan memahami betul apa dan bagaimana fungsi serta tugas dari pekerjaan yang diemban. Kurangnya pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi dari aparatur desa itu sendiri menjadi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintah desa.

Hal ini di picu dengan minimnya tingkat pendidikan pemerintah dan

kurangnya pelatihan terhadap aparatur desa. Sesuai dengan data yang ada di desa, bahwsanya rata-rata pendidikan terakhir dari masing-masing aparatur adalah SMA. Oleh sebab itu, masih banyak yang tidak memahami secara utuh terkait tupoksi masing-masing dan tidak memahami cara administrasi dengan baik. Dengan kondisi demikian, banyak kasus yang terjadi dalam pengurusan administrasi desa, misalkan adanya pungli dalam pelayanan administrasi, karena hal ini dinilai cukup baik dalam percepatan pelayanan administrasi, sehingga masyarakat rela membayar lebih hanya untuk administrasi cepat bisa diambil.

Pelayanan yang bersih dan efektif adalah pelayanan yang didambakan oleh semua masyarakat. Dikatakan dengan pelayanan yang bersih adalah pelayanan yang bebas dari pungli. Sedangkan pelayanan yang efektif salah satunya bisa dilihat dari cepat lambatnya pelayanan yang diberikan, atau hal lainnya yang memudahkan pelayanan. Pada suatu instansi pemerintah maupun swasta tinggi rendahnya sumber daya manusia dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Setiap pegawai selalu dituntut agar selalu bekerja dengan baik dan penuh semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terkesan lamban. Jadi pegawai harus selalu siap untuk melayani masyarakat dengan baik serta selalu siap dalam menjalankan tugas dengan baik pula. Hal tersebut dilakukan suatu instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebuah pelayanan dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan target yang ditentukan. Pada dasarnya efektivitas merupakan unsur pokok untuk

mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Efektif atau tidaknya pelayanan dapat diketahui dengan melihat tercapainya sasaran tersebut. Robbins (dalam Tika, 2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas harus dilakukan pada waktu bekerja dalam pencapaian tujuan.

Menurut Mardianti (2020), Efektivitas merupakan suatu tingkatan keberhasilan yang dicapai seseorang dengan melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan pengetahuan dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan kinerja menurut Suntoro dalam (Nawawi, 2015) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

Kantor Desa merupakan suatu instansi pemerintahan yang melakukan pengolahan data kependudukan. Kependudukan berhubungan dengan teknik pengumpulan, menyelidiki, mencatat dan mengolah data penduduk yang terdiri dari pengolahan data kelahiran, pengolahan data kematian, pengolahan pindah datang, dan pengolahan pindah keluar. Pengolahan data kependudukan merupakan suatu kegiatan utama yang dilakukan oleh desa/kelurahan, dimana dalam melakukan pengolahan data harus dilakukan secara cepat, tepat dan akurat, terutama dalam proses pembuatan kartu keluarga (KK), akte kelahiran, akte kematian, surat keterangan pindah datang, dan surat keterangan pindah keluar.

Berdasarkan observasi awal yang didapat yaitu kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Desa Kotaanyar Kecamatan Kotaanyar Kabupaten Probolinggo dinilai masih kurang efektif, hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa pelayanan tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pekerjaan yang dihasilkan belum maksimal dan berpengaruh pada kualitas dan kuantitas pekerjaan. Pegawai kurang teliti dalam bekerja seperti saat mengagendakan surat pindah domisili, karena kurang ketelitian sehingga salah penempatan dalam buku agenda. Selain itu, masih adanya pegawai yang belum sepenuhnya paham menggunakan komputer dengan baik, sehingga menghambat penyelesaian pekerjaan.

Dengan demikian, setiap organisasi membutuhkan tenaga-tenaga yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi, mau bekerja, dan penuh tanggung jawab. Mereka memandang kerja bukan semata-mata sebagai sumber penghasilan saja tetapi merupakan kesempatan untuk mengembangkan diri, mengembangkan sesuatu yang berarti bagi perusahaan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah semangat berkinerja, yang mendorong individu berkarya melebihi kemampuan yang sebelumnya ditampakkan.

Oleh karena itu dalam situasi seperti ini, kepala desa maupun kepala bidang perlu melakukan penilaian pelayanan untuk meninjau kembali sejauh mana keefektifan kinerja pegawai dan mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang terdapat didalam kantor desa kotaanyar kecamatan kotaanyar kabupaten probolinggo sehingga dapat diambil tindakan secepatnya untuk mengatasi

masalah tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka saya sebagai peneliti ingin meneliti lebih dalam tentang **“EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA KOTAANYAR KECAMATAN KOTAANYAR”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti di atas, maka peneliti ingin mengetahui dan mengkaji beberapa permasalahan yang akan di jawab nantinya pada hasil dan pembahasan penelitian.

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi pada kantor desa kotaanyar kecamatan kotaanyar ?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan administrasi pada kantor desa kotaanyar kecamatan kotaanyar ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Obyektif
 - a. Untuk mengetahui, menganalisis serta menggambarkan efektivitas pelayanan administrasi di Desa Kotaanyar.
 - b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam pelayanan administrasi di Desa Kotaanyar.
2. Tujuan Subyektif
 - a. Untuk memperoleh data yang lengkap guna penulisan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
 - b. Untuk menambah wawasan pengetahuan serta pemahaman

penulis terhadap teori-teori yang telah penulis terima selama menempuh kuliah untuk mengatasi masalah administrasi yang terjadi di masyarakat.

- c. Untuk memberikan gambaran dan sumbangsih pemikiran bagi Ilmu Administrasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan penelitian selanjutnya dengan menjadikan referensi yang memiliki kesamaan variable penelitian.
 - b. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
 - c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah di pelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administasi Universitas Islam Malang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Dengan penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pelayanan administrasi di Desa Kotaanyar Kabupaten Probolinggo.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan membantu meningkatkan efektivitas pelayanan yang ada di Desa Kotaanyar.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi pada Desa Kotaanyar Kecamatan Kotaanyar belum sepenuhnya efektif. Masih terdapat banyak kekurangan terutama pada indikator yang berhubungan dengan sumber daya manusia pemberi pelayanan. Untuk lebih jelasnya berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi :

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan atau aturan, persyaratan dalam pelaksanaan pelayanan di desa Kotaanyar sudah ada sesuai dengan aturan. Namun belum tersosialisasikannya atau belum banyak masyarakat tau dan paham akan prosedur ini. Jadi, karena itu masih terdapat masyarakat yang harus kembali karena persyaratan untuk pengajuan pelayanan masih belum lengkap. Dan hal tersebut dapat memperlambat pelayanan.

2) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan di desa Kotaanyar tidak menentu. Tergantung dari jenis pelayanan yang diajukan dari masyarakatnya. Jika hanya pengajuan pelayanan seperti permintaan

surat rekomendasi, surat pengantar desa maka hanya membutuhkan waktu yang singkat kurang lebih 15-30 menit. Namun jika pengajuan pelayanannya seperti pembuatan KTP, KK dan juga akte tanah, dan lainnya membutuhkan waktu yang lama karena banyak prosesnya. Dari waktu pelayanan yang diberikan juga mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Namun jika mengenai waktu pelayanan jam operasional kerja masih kurang disiplin. Terdapat perangkat desa yang masih belum disiplin dengan jam kerjanya. Hal tersebut tentunya tidak efektif dalam pelayanan. Akibatnya jam pelayanan yang seharusnya didapatkan masyarakat berkurang.

3) Biaya Pelayanan

Mengenai biaya pelayanan sebenarnya dari pihak kantor desa sudah membebaskan biaya pelayanan. Terkecuali dengan pelayanan yang berhubungan dengan tanah/sawah misalnya jual beli, atau pembuatan akte tanah yang memang dikenakan biaya dalam proses pelayanannya. Namun masih saja terdapat oknum lainnya yang melakukan pungli dalam pelayanan.

4) Produk pelayanan

Produk pelayanan sama halnya dengan jenis pelayanan apa saja yang bisa diakses oleh masyarakat. Dan juga hasil dari pelayanan tersebut di desa Kotaanyar sendiri produk pelayanan yang bisa diakses masyarakat sama seperti desa pada umumnya, yakni kepengurusan surat menyurat atas nama desa, dan juga segala pengurusan

kependudukan bisa diakses dikantor desa.

5) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki kurang memadai. Seperti kurangnya alat penunjang pelayanan yakni laptop atau computer, alat percetakan dokumen atau printer yang kurang memadai. Dan juga fasilitas lainnya seperti tempat duduk dan ruang tunggu yang kurang layak, tidak tersedia ruang ibu menyusui, dan tidak adanya fasilitas bagi penyandang disabilitas serta perlunya perawatan terhadap kantor desa.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kemampuan dari petugas atau perangkat desa Kotaanyar dinilai kurang. Karena hanya beberapa perangkat saja yang paham terkait teknologi yang digunakan untuk pelayanan. Kurang disiplinnya dalam waktu sehingga dapat menghambat pelayanan publik.

Selanjutnya yakni pada faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan administrasi di desa Kotaanyar. Faktor penghambatnya yakni, kurang kompeten dan disiplinnya sumber daya manusia yang bertugas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, masih terdapat oknum yang melakukan pungli. Dan faktor pendukungnya yakni seperti tersedianya jaringan wifi yang dapat memperlancar pelayanan, terdapat meja kursi untuk pelayanan, adanya computer untuk pelayanan meskipun kurang memadai.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang mungkin bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan pelayanan di Kantor Desa Kotaanyar Kecamatan Kotaanyar adalah sebagai berikut :

1. Mengadakan sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan, bisa dengan menggunakan banner/spanduk, atau brosur mengenai alur pelayanan dan persyaratannya.
2. Menegaskan aturan mengenai oknum yang tidak bertanggungjawab dan yang melakukan pungli dalam pelayanan, dengan membuat aturan baru.
3. Melengkapi sarana dan prasarana yang kurang memadai.
4. Perlu penegasan lebih lanjut terhadap para staff/perangkat desa yang tidak disiplin dalam waktu, dengan mengadakan sistem ceklok bagi para staff.

DAFTAR PUSTAKA

Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik : Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta. Penerbit Ombak.

Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Sagian, Sondang P. 1990. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Gunung Agung

Handayani, Ratih. 1990. *Pengantar Study Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta. CV Haji Masagung.

Undang-Undang

Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintah Desa.

Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 13 tahun 2018 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa Kabupaten Probolinggo.

Jurnal dan Skripsi

Farida, Hasna. 2019. *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018*.

Sri Wahyuni, Mayarni. 2020. *Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (SiCantik Cloud) di Kabupaten Kampar*. Jurnal Administrasi Publik & Bisnis. Vol. 2 No. 2

Mardianti. 2020. *Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalimantan Utara*. *eJurnal Administrasi Negara*. 8 (4): 4456-4469.

Tambunan, Gonanda Ulfa. 2019. *Efektivitas Binjai Smart city dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bidang E-Perizinan Di Kota Binjai*.

Universitas Sumatera Utara.

Migar, Selfia. 2021. *EFFECTIVENESS OF HEALTH SERVICES IN PUSKESMAS (Case Study in Bakun Village, Loloda Sub-district, Halmahera Barat District) State Administration Department Sam Ratulangi University Manado.*

Moch. Faizal Mustofa. 2019. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi Pelayanan Kk, Ktp/E-Ktp dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).* Skripsi.

Sofi, Akhmad. 2018. *Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.* Skripsi.

Wadi, Hamzan. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur.* Skripsi.

Rifai, Ahmad. 2018. *Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang.* Vol 13. No 7.

Nur'aini, Andi. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok I Kecamatan Biau Kabupatel Buol.* Vol 1. No 12. Jurnal Fisip. Universitas Madako Tolitoli.

