

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data Penelitian**

1. Deskripsi Objek Penelitian
  - a. Letak Geografis Penelitian

Wilayah Desa Sukodono terletak pada wilayah dataran rendah di Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung, dengan luas 17.100 km<sup>2</sup> atau setara 171 hektar. Wilayah desa yang terletak di Tulungagung bagian utara ini berbatasan dengan :

Sebelah Utara : Desa Sukorejo

Sebelah Timur : Desa Karangrejo

Sebelah Selatan : Desa Gedangan

Sebelah Barat : Desa Sendang

Pusat Pemerintahan Desa Sukodono terletak di Dusun Sukodono RT 02 RW 01 Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung dengan menempati area lahan seluas 1200 m<sup>2</sup>. Jumlah penduduk Desa Sukodono Tahun 2018 sebanyak 2.546 jiwa yang tersebar di 2 dusun, yaitu : Dusun Sukodono dan Dusun Gleduk. Desa Sukodono sendiri terdapat 4 Rukun Warga (RW) dan 17 Rukun Tetangga (RT). Dari jumlah penduduk tersebut terdiri dari laki-laki 1.269 jiwa dan perempuan 1.277 jiwa, dengan tingkat pertumbuhan rata-rata selama 6 (enam) tahun sebanyak 2%, dengan tingkat kepadatan sebesar 22 jiwa/km<sup>2</sup>.

Desa Sukodono merupakan salah satu dari 13 desa yang ada di wilayah administrasi Kecamatan Karangrejo. Menurut cerita

yang beredar, awal mula penduduk Desa Sukodono merupakan orang yang berasal dari Mataram (Jawa Tengah) yang berpindah dan bermukim di Desa Sukodono. Para penduduk Mataram (Jawa Tengah) yang berpindah dan bermukim di Desa Sukodono merupakan para pejuang yang zaman itu melakukan perlawanan melawan penjajah.

Pernyataan tersebut juga didukung dengan ditemukannya makam prajurit yang berasal dari Mataram (Jawa Tengah) oleh masyarakat sekitar yang dinamakan Makam Satrio Keplayu. Pada masa penjajahan Belanda, wilayah Desa Sukodono dijadikan tempat wisata. Di Desa Sukodono terdapat mata air “Sumber Sirah” oleh penjajah Belanda sumber air itu dijadikan tempat pemandian. Bekas tempat pemandian itu sampai sekarang masih dapat dijumpai dan masih dapat dipergunakan oleh masyarakat sekitar.

#### b. Visi Dan Misi Desa Sukodono

Adapun Visi dan Misi Kantor Balai Desa Sukodono adalah sebagai berikut:

##### VISI :

Terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan iman dan taqwa.

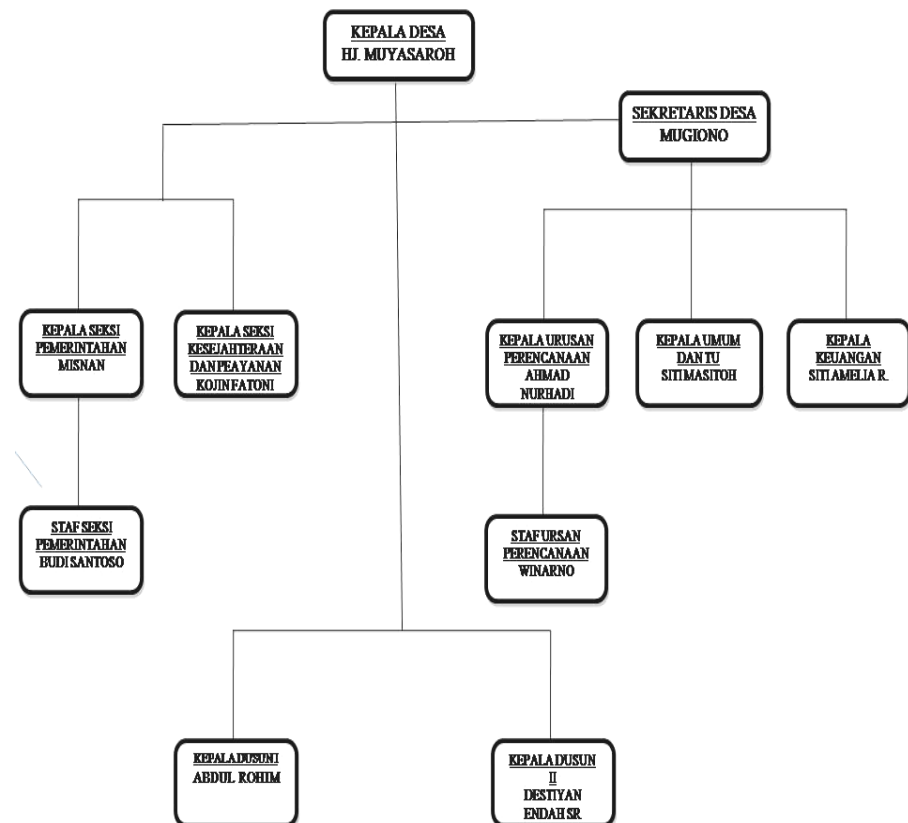
##### MISI :

- 1) Mendorong pertumbuhan usaha kecil menengah dengan memfasilitasi pendanaan dan peningkatan ketrampilan.
- 2) Meningkatkan hasil pertanian dengan memfasilitasi penyediaan bibit unggul dan peningkatan keahlian pengelolaan tanah dan pemberantasan hama.
- 3) Meningkatkan derajat hidup politik yang demokratis

4) Mewujudkan insan pembangunan yang beriman dan bertakwa.

c. Struktur Organisasi Dan Tupoksi Pemerintah Desa

Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Desa, Peraturan Menteri Dalam Negeri 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa, maka untuk meningkatkan kemampuan aparatur Pemerintah Desa dan kelancaran tugas-tugas pemerintah desa dapat digambarkan Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung sebagai beriku



Kemudian setiap perangkat desa yang ada di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung diatas memiliki kewenangan dan tugas masing-masing, yang meliputi :

1) Kepala Desa

Kepala Desa berkedudukan sebagai kepala pemerintah desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintah desa. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintah desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa dan pemberdayaan masyarakat desa.<sup>1</sup> Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud kepala desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut :

- a) Menyelenggarakan pemerintah desa seperti tata praja pemerintaan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan dan penataan pengolahan wilayah.
- b) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana dan prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan kesehatan.
- c) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.
- d) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat dibidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karangtaruna.

---

<sup>1</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Kepala Desa, Pasal 54.

- e) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

## 2) Sekretaris Desa

Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa. Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud sekretaris desa mempunyai fungsi :

- a) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi.
- b) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyedia administrasi perangkat desa, penyedia prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan umum.
- c) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, perangkat desa, BPD dan lembaga pemerintah desa lainnya.
- d) Melaksanakan urusan keuangan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Perangkat Desa, Pasal 6.

### 3) Kepala Urusan

Kepala Urusan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas Kepala urusan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, ekspedisi dan penataan administrasi perangkat desa, penyedia prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan umum.
- b) Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasiln Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD dan lembaga pemerintah desa lainnya.
- c) Kepala Urusan Perencanaan memiki fungsi mengordinasikan urusan perencanaan seperti menyusun rencana menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangak pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusuna laporan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Ibid, Pasal 7.

#### 4) Kepala Seksi

Kepala Seksi bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Kepala seksi mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Kepala seksi pemerintahan memiliki fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil desa.
- b) Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat dibidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karangtaruna.
- c) Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.<sup>4</sup>

#### 5) Kepala Kewilayahan

Pelaksana kewilayahan disebut Kepala Dusun yang merupakan unsur pembantu Kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan.<sup>5</sup> Kepala Dusun bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas di wilayahnya. Tugas Kepala Dusun meliputi : penyelenggaraan Pemerintah Desa, pelaksanaan

---

<sup>4</sup> Ibid, Pasal 9.

<sup>5</sup> Ibid, Pasal 4.

pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Untuk melaksanakan tugas Kepala Dusun mempunyai fungsi :

- a) Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah.
- b) Mengawasi pelaksanaan pembangunan wilayahnya.
- c) Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- d) Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.<sup>6</sup>

## **B. Gambaran Umum Pelayanan Administrasi Di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung**

Pelayanan Administrasi Di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung merupakan kantor atau instansi pelayan publik ditingkat desa. Secara keseluruhan pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung sudah berjalan cukup baik. Dalam hal pelayanan dilakukan oleh 3 bidang diantaranya : ditangani oleh Kasi Pemerintah (Kepala Seksi Pemerintahan), Kasi Kesra (Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan) dan Kepala Urusan Umum dan TU.

Kepala Seksi Pemerintahan (Kasi Pemerintah) di Desa Sukodono adalah Bapak Misenan dibantu oleh Bapak Budi Santoso sebagai Staf Seksi Pemerintah. Berhubung Bapak Misenan telah meninggal dunia sekitar 4 (empat) bulan yang lalu, maka sekarang yang bertanggungjawab

---

<sup>6</sup> Ibid, Pasal 8.



sebagai Kepala Seksi Pemerintahan (Kasi Pemerintah) di Desa Sukodono adalah Bapak Budi Santoso. Sedangkan, Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan (Kasi Kesra) adalah Bapak Kojin Fatoni. Dan Kepala Urusan Umum dan TU adalah Ibu Siti Masitoh.

Terkait dengan pelayanan administrasi yang diberikan oleh Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung terhadap masyarakat peneliti menanyakan kepada pelaksana pelayanan administrasi yang ada di Desa Sukodono.

Apa saja Pelayanan Administrasi Di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Dalam hal ini peneliti mendapatkan informasi dari hasil wawancara dengan Kepala Urusan Umum dan TU, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Ibu Siti Masitoh selaku Kepala Urusan Umum dan TU :

Pelayanan yang ada di Desa Sukodono itu ada :

1. Pelayanan surat-menyurat :
  - a. Surat Keterangan Domisili
  - b. Surat Keterangan Kehilangan
  - c. Surat Keterangan Tidak Mampu
  - d. Surat Keterangan SKCK
  - e. Surat Keterangan Pindah Tempat
  - f. Surat Keterangan Pengantar
  
2. pelayanan pemerintahan :
  - a. Buat Ktp
  - b. Buat Kk
  - c. SKCK

Hhmm apalagi yaa...<sup>7</sup>

Sedangkan, yang diungkapkan Bapak Mugiono selaku Sekertaris Desa, beliau mengatakan :

---

<sup>7</sup> Wawancara secara langsung dengan Ibu Siti Masitoh selaku Kepala Urusan Umum dan TU di Kantor Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung pada Hari Minggu Tanggal 7 Juni 2020 Pukul 11.10 WIB.

Desa melayani apa yang dibutuhkan masyarakatnya, seperti misalnya : surat pindah tempat, surat kependudukan (penggantian alamat, pengantian status, kerusakan, pengurangan anggota keluarga), surat kematian, surat kelahiran, surat jalan, surat kehilangan, surat berkelakuan baik, surat pengantar SCK. Apa yang diminta oleh warga maka aparat desa akan membantu. Surat keterangan tersebut berlaku hingga 3 (tiga) bulan.<sup>8</sup>

Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung sebenarnya sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat untuk Pelayanan administrasi di Desa Sukodono. Namun apabila membahas tentang aspek efektivitas pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung dapat dikatakan kurang efektif karena ada beberapa faktor yang melatarbelakanginya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dengan Pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Bapak Mugiono selaku Sekertaris Desa :

SOP Pelayanan administrasi di Desa Sukodono belum sesuai. Semua pelayanan seharusnya pertama dari RT/RW lalu dibawa ke desa dan desa membuat surat sesuai dengan yang dituju. Misalnya ingin membuat SKCK, masyarakat minta surat ke RT/RW lalu kedesa lalu kecamatan lalu koramil dan polsek bisa juga diteruskan ke polres.<sup>9</sup>

Hal itu senada dengan yang dibicarakan oleh Ibu Siti Masitoh selaku Kepala Urusan Umum dan TU :

Alurnya sebenarnya harus ada surat pengantar dari RT/RW lalu ke desa yang diteruskan ke tempat yang dituju seperti halnya ke kecamatan atau ke DISPENDUK CAPIL atau juga ke Polsek. Sebenarnya pertama itu surat pengantar itu dari RT/RW. Namun di

---

<sup>8</sup> Wawancara secara langsung dengan Bapak Mugiono selaku Sekertaris Desa di Kantor Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung pada Hari Senin Tanggal 15 Juni 2020 Pukul 19.30 WIB.

<sup>9</sup> Ibid.

Desa Sukodono belum menerapkan dikarenakan kurangnya SDM makanya langsung ke kantor desa.<sup>10</sup>

Berdasarkan pernyataan narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa Desa Sukodono sebagai pelaksana pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung menjalankan tugas belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Terkait hari dan jam kerja pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung, sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Ibu Siti Masithoh selaku Kepala Urusan Umum dan Tata Usaha :

Pelayanan administrasi di Desa Sukodono dilakukan di hari dan jam kerja mulai jam 08.00-15.00 WIB. Serta pelayanan juga dapat dilaksanakan diluar jam kerja bila mendesak seperti halnya bila minta surat keterangan tetap dilayani dengan catatan mendatangi rumah petugas. Semisal ada anak sekolah yang disuruh minta surat keterangan tidak mampu, yangmana si anak meminta surat keterangan setelah pulang sekolah pada sore atau malam harinya yang besoknya harus dikumpulkan, maka akan tetap dibuatkan. Pembuatan surat keterangan tetap dilakukan Di Kantor Desa dan tanda tangannya bisa mendatangi rumah Kepala Desa secara langsung.

Sedangkan yang diungkapkan oleh Bapak Mugiono selaku Sekretaris yang menyatakan :

Jam pelayanan itu dimulai Pukul 07.30 WIB sampai Pukul 15.00 WIB. Bila Pukul 07.30 WIB yang bertugas belum datang, masyarakat harus menunggu dulu. Jam pelayanan administrasi di desa mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh negara. Kalo tidak salah itu ada di surat edaran negara. Hari kerja Di Kantor Desa Sukodono 5 (lima) hari kerja. Hari Senin sampai Hari Jum-at.

Berdasarkan pernyataan narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa aparat Desa Sukodono dalam melaksanakan tugas sebagai pelayanan administrasi di desa kurang efektif dalam hal kepatutan terhadap jam masuk kerja, seperti yang telah terpaparkan diatas.

---

<sup>10</sup> Ibu Siti Masithoh, *ibid.*

Alur pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Siti Masitoh selaku Kepala Urusan Umum dan Tata Usaha :

Alurnya sebenarnya harus ada surat pengantar dari RT/RW lalu ke desa yang diteruskan ke tempat yang dituju seperti halnya ke kecamatan atau ke DISPENDUK CAPIL atau juga ke Polsek. Sebenarnya pertama itu surat pengantar itu dari RT/RW. Karena di Desa Sukodono tidak ada surat dari RT/RW maka masyarakat bisa langsung ke Kantor Balaidesa.<sup>11</sup>

Hal itu senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak Mugiono selaku Sekertaris Desa, beliau mengatakan :

Alurnya harusnya dari RT/RW lalu desa lalu instansi yang dituju. Kalau di Kantor Desa, ya datang terus salam nanti ada yang menyambut dan menayai mau ada perlu apa. Masyarakat yang berkepentingan itu nanti akan diarahkan. Masyarakat datang ya langsung diarahkan ke petugas yang bersangkutan.<sup>12</sup>

Dengan demikian, pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung berupaya memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat. Namun Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan seharusnya tetap ditegakkan.

Mengenai edukasi kepada masyarakat mengenai Pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Sebagaimana yang dituturkan oleh Ibu Siti Masitoh selaku Kepala Urusan Umum dan Tata Usaha :

Soal edukasi ke masyarakat, ya... sepertinya masyarakat juga sudah mengetahui. Apabila masyarakat tidak tahu mudah saja, maka masyarakat bisa mendatangi langsung ke kantor desa. Sesampainya di desa, nanti ada yang menyambut dan mengarahkan.<sup>13</sup>

Sedangkan, menurut keterangan dari Bapak Mugiono selaku Sekertaris Desa, beliau mengatakan :

---

<sup>11</sup> Ibu Siti Masitoh, *ibid.*

<sup>12</sup> Bapak Mugiono, *ibid.*

<sup>13</sup> Ibu Siti Masitoh, *ibid.*

Pemberitahuan kepada masyarakat diumumkan melalui perkumpulan-perkumpulan, seperti perkumpulan masyarakat dan perkumpulan desa. Tapi tidak disetiap perkumpulan itu juga dibicarakan. Apabila tetap dibicarakan takutnya masyarakat bosan. Pesannya masyarakat jangan menyepelekan data kependudukan.<sup>14</sup>

Sedangkan, menurut keterangan dari Bapak Winarno selaku Warga Desa, beliau mengatakan :

Sepertinya tidak ada pemberitahuan mengenai pelayanan administrasi di desa. Saya cari di internet di Web Desa itu tidak ada keterangan pelayanan administrasi. Ya kalo ada perlu, baru kita tanya ke pejabat desa atau pergi ke Balaidesa.<sup>15</sup>

Berdasarkan penjelasan terkait dengan cara pemerintah Desa Sukodono melakukan sosialisasi terhadap masyarakat sudah baik dan namun belum optimal. Terlihat dari penyebaran informasi atau edukasi yang sudah disosialisasikan. Namun, di era globalisasi yang mana internet sudah memasuki kehidupan dalam bersosial, bermasyarakat dan bahkan bernegara. Oleh karena itu, pemerintah Desa Sukodono bisa lebih meningkatkan lagi mengenai sosialisasi kepada masyarakat.

Terkait antusias masyarakat dalam Pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Sebagaimana yang dituturkan oleh Ibu Siti Masitoh selaku Kepala Urusan Umum dan Tata Usaha :

Antusias masyarakat sepertinya sudah puas, karena pelayanan di Desa Sukodono itu tidak hanya di jam kerja sebagaimana di desa lain. Sebenarnya pelayanan itu dilakukan pada saat jam kerja, namun karena kita tinggal di Desa rasa kemanusiaannya tinggi ya merasa kasihan, maka dari itu tetap dibuatkan.<sup>16</sup>

Senada dengan yang dibicarakan oleh Bapak Mugiono selaku Sekertaris Desa, beliau mengatakan : “Antusiasnya sangat sangat sangat

---

<sup>14</sup> Bapak Mugiono, *ibid.*

<sup>15</sup>Wawancara secara langsung dengan Bapak Winarno selaku Warga Desa di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung pada Hari Selasa Tanggal 16 Juni 2020 Pukul 9.30 WIB.

<sup>16</sup> Ibu Siti Masitoh, *ibid.*

diterima. Sangat antusias. Masyarakat puas dengan pelayanan yang ada.”<sup>17</sup>

Sedangkan, menurut keterangan dari Bapak Rangga selaku Warga Desa, beliau mengatakan : “pelayanannya baik, orangnya ramah-ramah”.<sup>18</sup>

Berdasarkan penjelasan terkait dengan antusias masyarakat mengenai pelayanan oleh pemerintah Desa Sukodono sangat memuaskan. Dalam hal pelayanan, kepuasan erat hubungannya dengan mutu layanan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi instansi pemerintah guna mengetahui dengan baik jalannya proses pelayanan instansi, mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan masyarakat, menentukan perubahan yang mengarah ke perbaikan.

### **C. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan**

Dalam melayani masyarakat terutama dibidang pelayanan administrasi, karena apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan prinsip yang baik maka akan menghasilkan pelayanan yang baik pula, sehingga masyarakat yang dilayani dapat merasakan peran aparat pemerintah yaitu sebagai abdi masyarakat yang telah dilakukan oleh aparatur pemerintah Desa.

Sebuah instansi pelayanan akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Namun tidak jarang pula mengalami suatu hambatan. Terkait faktor penghambat Pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten

---

<sup>17</sup> Bapak Mugiono, ibid.

<sup>18</sup> Wawancara secara langsung dengan Bapak Rangga selaku Warga Desa di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung pada Hari Selasa Tanggal 16 Juni 2020 Pukul 10.30 WIB.

Tulungagung. Menurut pemaparan dari Ibu Siti Masitoh selaku Kepala Urusan Umum dan TU :

Kendalanya kalo di Desa Sukodono itu pada saat listrik padam, karena kita pakai melayani itu memakai komputer. Sehingga kami jadi tidak bisa melayani masyarakat. Untuk pembangkit listriknya di Desa Sukodono hanya menggunakan listrik saja, tidak ada genset.<sup>19</sup>

Sedangkan, menurut keterangan dari Bapak Mugiono selaku Sekertaris Desa, beliau mengatakan :

Penghambat pada umumnya tidak ada. Tapi terkadang kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat itu tidak lengkap. Hambatannya dari alat-alat tidak ada. Hambatan biasanya pada saat warga yang datang meminta surat itu banyak maka masyarakat harus antri, hambatannya ya harus mengantri.<sup>20</sup>

Sedangkan, menurut keterangan dari Bapak Sudar selaku Warga Desa, beliau mengatakan :

Hambatannya kurangnya kursi. Tempat duduk para pengantri itu kurang. Disana hanya ada 2 atau 3 kursi, itupun juga kita duduk bersama satu ruangan dengan para pejabat yang ada disana. Kalau kita berdiri ya... tidak sopan.<sup>21</sup>

Sehubungan dengan hambatan yang dialami di Desa Sukodono dalam pelayanan administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung mengalami suatu hambatan mengenai sarana dan prasarana. Suatu pelayanan yang baik tidak akan berjalan secara optimal tanpa adanya sarana dan prasarana yang menjadi alat bantu. Dengan demikian dari penjelasan narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan administrasi di desa adalah mengenai sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang menangani, dan kurangnya cakupan dalam pemberian sosialisasi.

---

<sup>19</sup> Ibu Siti Masitoh, *ibid*.

<sup>20</sup> Bapak Mugiono, *ibid*.

<sup>21</sup> Wawancara secara langsung dengan Bapak Sudar selaku Warga Desa di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung pada Hari Selasa Tanggal 16 Juni 2020 Pukul 10.00 WIB.

#### **D. Temuan Peneliti**

Berdasarkan paparan data diatas, hasil penemuan data yang ada di lapangan mengenai “Pelayanan Administrasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung”, peneliti memperoleh temuan sebagai berikut :

##### **1. Sarana Dan Prasarana di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapaimaksud dan tujuan dari suatu proses. Sementara prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Desa Sukodono secara keseluruhan sudah cukup baik. Namun alangkah baiknya apabila diadakan fasilitas berupa pembangkit listrik penunjan (genset), ruang tunggu bagi masyarakat yang mengantre, dan slogan yang menunjang pemberian informasi publik.

##### **2. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Menangani di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung**

Dalam mewujudkan good governance memerlukan unsur profesionalime. Profesionalisme dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan. Untuk mencapai profesionalitas birokrasi harus berpegang pada nilai efektivitas dan efisien. Untuk meningkatkan profesionalisme dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM). Peningkatan SDM aparatur



pelayanan memiliki peran yang strategis sebagai pendorong (key leverage) dari reformasi birokrasi. Adapun arah kebijakan pembangunan di bidang aparatur negara adalah meningkatkan profesionalisme, netralitas dan kesejahteraan Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur.

Aspek-aspek yang harus ditingkatkan oleh pemerintah desa adalah profesionalisme aparat pemerintah desa. Dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi pemerintahan, disamping memperkuat partisipasi masyarakat dan kelembagaan serta aspek lainnya aparat harus profesional. Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah. Dengan demikian aparat desa dalam pelaksana tugas sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Kurangnya kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam menangani di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Meskipun pelayanan bisa dilakukan secara fleksibel, aparat desa yang bertugas tidak berada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan (masyarakat) harus menunggu dan bahkan masyarakat harus mendatangi rumah aparat desa yang bertugas.

Profesionalisme dari aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan *good governance*. Profesionalisme disini lebih menekan pada kemampuan, ketrampilan dan keahlian aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang responsif, transparansi, efektivitas dan efisien

### 3. Cangkupan Dalam Pemberian Sosialisasi di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung

Semakin berkembangnya zaman yang syarat dengan pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadikan solusi dalam masalah pemberian informasi pelayanan yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pemberian informasi pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pemberian informasi kepada masyarakat yang ada di Desa Sukodono belum mencakup keseluruhan masyarakat. Pemberian informasi merupakan sarana edukasi pihak aparat pemerintah desa kepada masyarakat desa. Dimana dengan adanya pemberian informasi yang baik, maka dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus surat. Tentunya juga dapat membantu pekerjaan aparat pemerintah dalam melayani tidak tertunda.

Berdasarkan pengamatan serta penelitian yang telah peneliti lakukan, pemberian informasi mengenai pelayanan yang ada di Desa Sukodono Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung hanya terbatas yaitu melalui perkumpulan masyarakat. Yangmana hanya masyarakat yang ikut serta dalam suatu perkumpulan saja yang mengetahui informasi mengenai pelayanan administrasi dan masyarakat yang sudah terbiasa mengurus maka sudah memahami. Namun, untuk masyarakat yang tidak mengikuti suatu perkumpulan dan masyarakat pemula yang mau mengurus surat itu akan merasa kebingungan.