

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Lokus Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Desa Plampang**

Desa Plampang merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Plampang, Kabupaten Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Desa Plampang merupakan satu dari 11 desa dan kelurahan yang berada di Kecamatan Plampang.

Dengan batas-batas desa, yaitu :

- 1) Utara : Desa Selante
- 2) Timur : Desa PPN
- 3) Selatan : Desa
- 4) Barat : Desa Sejari

##### **4.1.2 Visi Misi**

###### **4.1.2.1 Visi**

Menurut Wibisono, visi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cit atau impian sebuah organisasi yang ingin dicapai dimasa depan. Visi disamping sebagai sumber inspirasi dan sumber motivasi juga menjadi acuan dan penuntun bagi setiap upaya yang akan dikembangkan suatu daerah ke masa depan, secara umum Desa melalui musyawarah ditingkat desa maka lahirlah beberapa uraian cita-cita realistis Desa Plampang yang dijabarkan menjadi visi pembangunan Desa Plampang, yaitu :

“Terwujudnya masyarakat Desa Plampang yang bersih, religius, sejahtera, rapi dan indah melalui akselerasi pembangunan yang berbasis keagamaan, budaya dan berwawasan lingkungan dengan berorientasi pada peningkatan kinerja aparatur dan pemberdayaan masyarakat”

#### 4.1.2.2 Misi

Misi adalah suatu yang harus diemban atau dilaksanakan sesuai visi yang telah ditetapkan agar tujuan pembangunan dapat terlaksanakan berhasil dengan baik, sehingga seluruh masyarakat dan pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) mengetahui program-program dan hasil yang akan diperoleh di masa yang akan datang. Sejalan dengan visi yang telah ditetapkan dan memperhatikan kondisi objektif dan dimiliki Desa Plampang, dirumuskan misi Desa Plampang sebagai berikut :

1. Pembangunan Jangka Panjang
  - a. Melanjutkan pembangunan desa yang belum terlaksana.
  - b. Meningkatkan kerjasama antara pemerintah desa dengan lembaga desa yang ada.
  - c. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dengan meningkatkan sarana dan prasarana ekonomi warga.
2. Pembangunan Jangka Pendek
  - a. Mengembangkan dan menjaga serta melestarikan adat istiadat desa terutama yang telah mengakar di Desa Plampang.
  - b. Meningkatkan pelayanan dalam bidang pemerintahan kepada warga masyarakat.
  - c. Meningkatkan sarana dan prasarana ekonomi warga desa dengan perbaikan prasaran dan sarana ekonomi.
  - d. Meningkatkan sarana dan prasarana pendidikan guna peningkatan sumber daya manusia Desa Plampang.

#### 4.1.3 Adminsitrasi Desa Plampang

Wilayah Desa Plampang terdiri dari 3 (tiga) dusun yaitu :

##### 4.1.3.1 Dusun Karya Jaya terdiri dari 5 (lima) rukun warga dan 6 (enam) Rukun

Tangga

1. RW 01, 2 RT
2. RW 02, 3 RT
3. RW 03, 1 RT

##### 4.1.3.2 Dusun Karya Mulya terdiri 5 (lima) Rukun Warga, dan 12 Rukun RT

1. RW 01, 2 RT
2. RW 02, 3 RT
3. RW 03, 3 RT
4. RW 04, 4 RT

4.1.3.3 Dusun Sejari terdiri 4 (empat) Rukun Warga, dan Rukun Tangga terdiri dari 8 (delapan)

1. RW 01, 2 RT
2. RW 02, 2 RT
3. RW 03, 2RT
4. RW 04, 2 RT

#### 4.1.4 Keadaan Penduduk

Penduduk merupakan unsur yang sangat penting dalam berdirinya suatu Negara, karena salah satunya harus memiliki penduduk. Penduduk menjadi tolak ukur berkembangnya negara baik di dunia pendidikan, perekonomian, pembangunan dan lain-lain. Persebaran penduduk tidak merata akan menimbulkan kesenjangan sosial suatu wilayah, mengakibatkan terjadinya kemiskinan. Jumlah penduduk Desa Plampang Kecamatan Plampang tahun 2022 adalah :

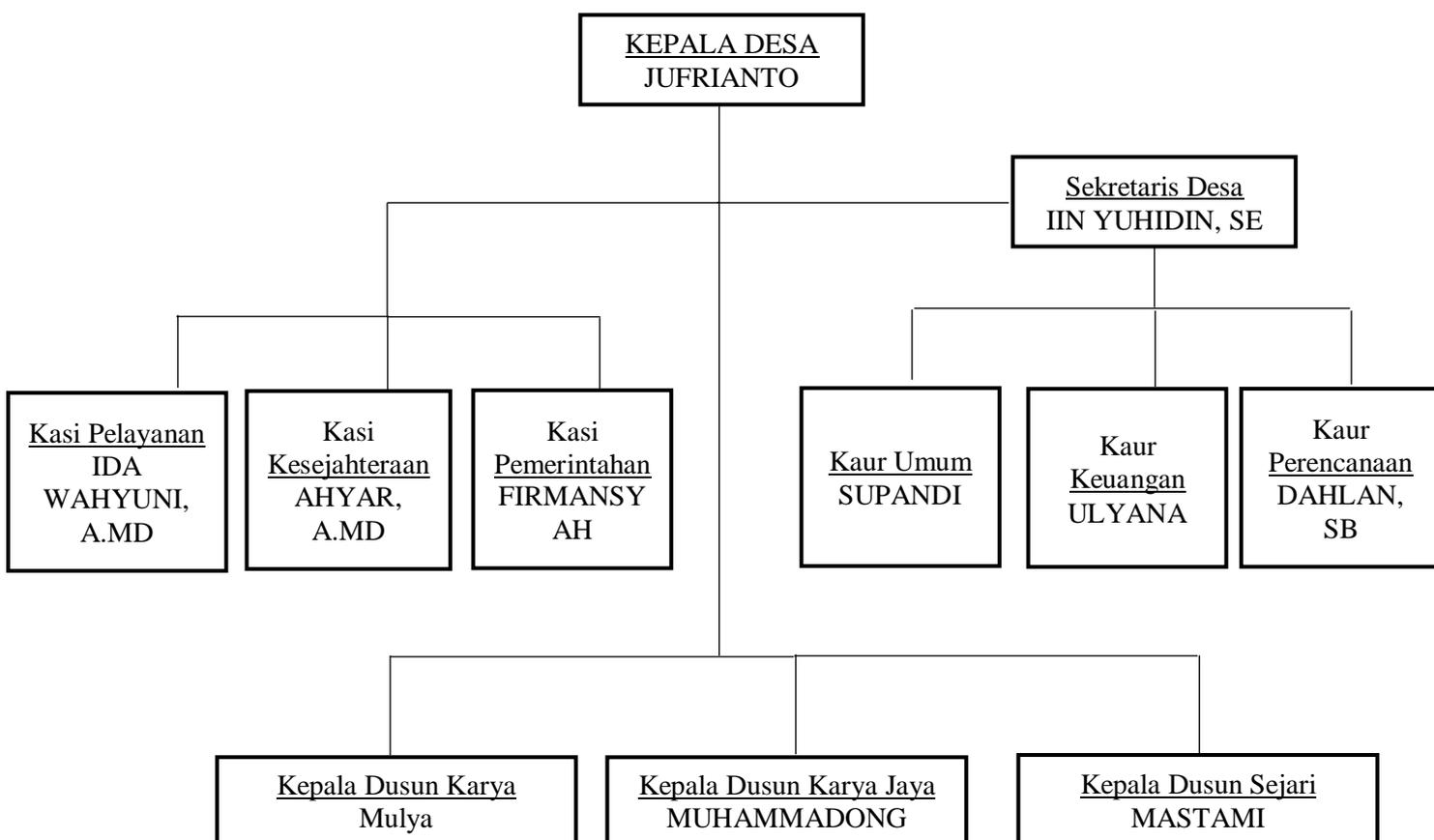
**Tabel 4.1**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

Desa	KK	Laki- Laki	Perempuan	Jumlah
Plampang	393 kk	837 jiwa	841 jiwa	2.071 jiwa

*Sumber Data : Kantor Desa Plampang 2022*

## 4.1.5 Struktur Desa

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Pemerintah Desa Plampang**



*Sumber: Kantor Desa Plampang Tahun 2022*

## 4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI)

## 4.1.6.1 Kepala Desa

Kepala desa atau sebutan lain sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Struktur Organisasi dan tata kerja pemerintah desa, adalah pejabat pemerintah deesa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk melaksanakan tugas dari

pemerintah dan pemerintah daerah. Tugas dari kepala desa adalah sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pemerintahan Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
2. Mengajukan bersama BPD.
3. Menetapkan peraturan-peraturan yang telah mendapatkan persetujuan BPD.
4. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
5. Membina kehidupan masyarakat Desa.
6. Membina Ekonomi desa.
7. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
8. Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

#### 4.1.6.2. Sekretaris Desa

1. Tugas Pokok : membantu Kepala Desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi Desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan Pemerintah Desa

Fungsi :

- a. Penyelenggara kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas kepala desa.
- b. Melaksanakan tugas kepala desa dalam hal kepala desa berhalangan.
- c. Melaksanakan tugas kepala desa apabila kepala desa diberhentikan sementara.
- d. Penyiapan bantuan penyusunan peraturan desa.
- e. Penyiapan bahan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa.
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan tugas-tugas urusan, dan;

g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

#### 4.1.6.3. Kepala Seksi Pembangunan

Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan administrasi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan. Adapun fungsi dari kepala seksi pembangunan, yaitu :

1. Penyiapan bantuan-bantuan analisa dan kajian perkembangan ekonomi masyarakat.
2. Pelaksanaan kegiatan administrasi pembangunan.
3. Pengelolaan tugas pembantu
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

#### 4.1.6.4. Kepala seksi kesejahteraan

Membantu kepala desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan serta melaksanakan program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan. Adapun fungsi dari kepala seksi kesejahteraan yaitu :

1. Penyiapan bahan untuk pelaksanaan program kegiatan keagamaan.
2. Penyiapan dan pelaksanaan program perkembangan kehidupan beragama.
3. Penyiapan bahan dan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.
4. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan kepala desa.

#### 4.1.6.5. Kepala seksi pemerintahan

Membantu kepala desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertahanan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa, adapun fungsi kepala seksi pemerintahan, yaitu :

1. Pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan.

2. Persiapan bahan-bahan penyusunan rancangan peraturan desa dan keputusan kepala desa.
3. Pelaksanaan kegiatan administrasi pertahanan.
4. Pelaksanaan kegiatan penetapan monografi desa.
5. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan penatan kelembangan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan desa.
6. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil.

#### 4.1.6.6. Kelapa urusan umum

Membantu sekretaris desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan. Adapun fungsi dari kepala seksi urusan umum antara lain :

1. Pelaksanaan, pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta mengedalikan tata kearsipan.
2. Pelaksanaan pencatatan inventarisasi kekayaan desa.
3. Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum.
4. Pelaksanaan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor serta pemeliharaan dan perbaikan peralatan kantor.
5. Pengelolaan administrasi perangkat desa.
6. Persiapan bahan-bahan laporan.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris desa.

#### 4.1.6.7. Kepala Kaur Keuangan

Membantu Sekretaris Desa dalam melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan Desa, pengelolaan administrasi keuangan Desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APB Desa. Adapun fungsi dari Kepala Kaur Keuangan yaitu :

1. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan Desa.
2. Persiapan bahan penyusunan APB Desa; dan
3. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Desa.

#### 4.1.6.8. Kepala Urusan Administrasi

1. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
3. Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) bagi warga desa yang berkehidupan ekonomi kurang mampu agar mendapatkan penangguhan-penangguhan. Misalkan penangguhan atau pengurangan beban biaya di rumah sakit. Pembuatan surat ini tidak memerlukan biaya, digratiskan bagi warga desa yang memerlukan. Dalam perkembangannya SKTM ini berubah menjadi Kartu Multi Guna, kartu ini dapat digunakan oleh satu keluarga yang diwakili oleh kepala keluarga sebagai pemegang kartu.
4. Surat Keterangan Lalu Lintas.
5. Surat Keterangan NTCR
6. Surat Pengantar Pernikahan.
7. Surat Keterangan Naik Haji.
8. Surat Keterangan Domisili.
9. Surat Keterangan Pengantar Kepolisian.
10. Surat Keterangan Pindah.
11. Surat Keterangan Lahir/Mati.
12. Surat Keterangan ke Bank dll
13. Surat Keterangan Pengiriman Wesel.
14. Surat Keterangan Jual Beli Hewan.
15. Surat Keterangan izin Keramaian.
16. Pengenaan pungutan atas transaksi jual beli tanah rumah dikenakan dari harga transaksi jual beli dan dikenakan kepada pembeli atau penjual.
17. Surat Keterangan Tebang Kayu/Bambu.
18. Tarif pengenaan pungutan pengusaha angkutan sewa sarana dan BUMdes, dan
19. Perusahaan PT/CV atau pemborong dan sejenisnya dari jumlah anggaran.

#### 4.1.6.9. Kepala Dusun

Tugas :

1. Membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah kerjanya.
2. Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat.
3. Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat.
4. Membantu kepala desa dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RW (Rukun Wilayah) dan RT (Rukun Tetangga) di wilayah kerjanya.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

Fungsi :

Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat di wilayah dusun.

1. Melakukan tugas dibidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaan perekonomian.
3. Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
4. Melakukan fungsi-fungsi lain yang dilimpahkan oleh kepala desa.

#### 4.1.6.10. BPD (Badan Permusyawaratan Desa)

BPD mempunyai fungsi menetapkan peraturan desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat.

Fungsi :

1. Membahas rancangan peraturan desa bersama kepala desa.
2. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa dan peraturan kepala desa.
3. Mengusulkan, pengangkatan dan pemberhentian kepala desa.
4. Membentuk panitia pemilihan kepala desa.

5. Menggali, menampung, menghimpun, merumuskan dan menyalurkan aspirasi masyarakat.

6. Menyusun tata tertib BPD

4.1.7 Standar Pelayanan Kantor Desa Plampang

4.1.7.1. Surat pengantar pembuatan kartu keluarga (KK)

**Tabel 4.1**  
**Standar Pelayanan Kantor Desa Plampang**  
**Tahun 2022.**

*Sumber: Kantor Desa Plampang*

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari RT/RW</li> <li>2. Blanko/fomulir permohonan kartu keluarga</li> <li>3. Fotocopy akta perkawinan/surat nikah/akta perceraian</li> <li>4. Fotocopy akta kelahiran seluruh anggota keluarga yang akan masuk dalam KK</li> <li>5. Fotocopy surat kelahiran bagi anggota keluarga yang baru lahir</li> <li>6. Fotocopy akta pengangkatan anak</li> <li>7. Fotocopy surat keterangan ganti nama bila ganti nama</li> <li>8. Bagi pemohon yang mengalami hambatan mental dan fisik tubuhm pengisian biodata menggunakan fomulir f1,04.</li> </ol>

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan surat keterangan pembuatan kartu keluarga</li> <li>2. Petugas loket menerima dan menverifikasi dokumen</li> <li>3. Petugas melakukan registrasi di buku register dan memberikan nomor surat</li> <li>4. Petugas melakukan proses input data dan mencetak keterangan pembuatan kartu keluarga</li> <li>5. Kepala Desa memvalidasi berkas dan penandatanganan keterangan pembuatan kartu keluarga</li> <li>6. Petugas mengarsip keterangan pembuatan kartu keluarga dari RT dan RW</li> <li>7. Petugas menyerahkan keterangan pembuatan kartu keluarga dan berkas dokumen permohonan keterangan pembuatan kartu keluarga kepada pemohon</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	35 menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat pengantar pembuatan kartu keluarga
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di ruang pelayanan</li> <li>2. Bisa melalui kotak saran</li> </ol>

## 4.1.7.2. Surat pengantar pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk dari RT dan RW</li> <li>2. Foto copy akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran yang dikeluarkan oleh desa setempat</li> <li>3. Foto copy kartu keluarga</li> <li>4. Data pendukung berupa ijazah</li> <li>5. Surat keterangan pindah dari kota asal, jika pemohon bukan asli warga setempat</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pemohon menyerahkan dokumen permohonan surat keterangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk</li> <li>2. petugas loket merima dan menverifikasi dokumen</li> <li>3. petugas melakukan registrasi di buku register dan memberikan nomor surat</li> <li>4. petugas melakukan proses input data dan mencetak surat keterangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk</li> <li>5. Kepala Desa memvalidasi berkas dan surat keterangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk, dan apabila sudah sesuai maka penandatanganan surat keterangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk</li> </ol>

		<p>6. Petugas mengarsip surat keterangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dari RT dan RW</p> <p>7. petugas menyerahkan surat keterangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan berkas dokumen permohonan keterangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat keterangan pembuatan Kartu Tanda Pendudu
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di ruangan pelayanan</p> <p>2. bisa melalui kotak saran</p>

#### 4.1.7.3. Surat pengantar pindah datang

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Surat pengantar pindah datang dari RT dan RW</p> <p>2. Surat keterangan pindah dari DisdukdaCIL Kabupaten/Kota daerah asal</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan surat pengantar pindah datang

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. petugas loket menerima dan memverifikasi dokumen</li> <li>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat</li> <li>4. Petugas melakukan proses input data dan mencetak surat pengantar pindah datang</li> <li>5. Kepala Desa memvalidasi berkas dan surat pengantar pindah datang, dan bila sesuai makan penandatanganan surat pindah datang</li> <li>6. Petugas mengarsip surat pengantar pindah datang dari RT dan RW</li> <li>7. Petugas menyerahkan Surat Pindah Datang dan berkas Dokumen Permohonan Surat Pengantar Pindah datang kepada pemohon</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	35 Menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayana	Surat Pengantar Pindah Datang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di Ruang Pelayanan</li> <li>2. Bisa melalui kotak saran</li> </ol>

#### 4.1.7.4. Surat Pengantar Pemohonan Pindah Keluar

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari RT dan RW</li> <li>2. Foto copy akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran yang dikeluarkan desa setempat</li> <li>3. Foto copy KTP dan KTP asli bagi yang berusia 27 Tahun</li> <li>4. Foto copy Kartu Keluarga dan KK asli</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Pengantar Pindah Keluar</li> <li>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi dokumen</li> <li>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat</li> <li>4. Petugas melakukan proses input data dan mencetak Surat Pengantar Pindah Keluar</li> <li>5. Kepala Desa memvalidasi berkas dan Surat Pengantar Pindah Keluar, dan bila sesuai maka Penandatanganan Surat Pengantar Pindah Keluar</li> <li>6. Petugas mengarsip Surat Pengantar Pindah Keluar dari RT dan RW</li> <li>8. Petugas menyerahkan Surat Pengantar Pindah Keluar dan berkas dokumen kepada pemohon</li> </ol>

3	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Pindah Keluar
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di ruangan pelayanan 2. Bisa melalui kotak saran

#### 4.1.7.5. Surat Keterangan Kelahiran/Akta Kelahiran

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Kelahiran dari RT dan RW</li> <li>2. Foto copy surat keterangan lahir yang dikeluarkan oleh Bidan/RS/Klinik</li> <li>3. Foto copy KTP orang tua</li> <li>4. Foto copy Kartu Keluarga</li> <li>5. Foto copy Buku Nikah</li> <li>6. Foto copy KTP 2 orang saksi</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Keterangan Kematian</li> <li>2. Petugas Locket menerima dokumen dan memverifikasi dokumen</li> <li>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat</li> </ol>

		<p>4. Petugas melakukan proses input data dan mencetak Surat Keterangan Kematian</p> <p>5. Kepala Desa memvalidasi Surat Keterangan Kematian, bila sesuai maka Penandatanganan Surat Keterangan Kematian oleh Kepala Desa</p> <p>6. Petugas mengarsip Surat Keterangan Kematian dari RT dan RW</p> <p>7. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Kematian dan berkas dokumen perhomonan Surat Keterangan Kematian kepada pemohon</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kematian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di Ruang pelayanan</p> <p>2. Bisa melalui kotak saran</p>

#### 4.1.7.6. Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surta Keterangan Domisili Tempat Tinggal dari RT dan RW, bahwa

		<p>bertempat tinggal di Desa tempat tinggal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Foto copy KTP</li> <li>3. Foto copy Kartu Keluarga</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal</li> <li>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi dokumen</li> <li>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat</li> <li>4. Petugas melakukan proses input data dan mencetak Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal</li> <li>5. Kepala Desa memvalidasi Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal, dan bila sesuai maka Penandatanganan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal oleh Kepala Desa</li> <li>6. Petugas mengarsip Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal dari RT dan RW</li> <li>7. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal kepada pemohon</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di Ruang Pelayanan 2. Bisa melalui kotak saran

#### 4.1.7.7. Surat Keterangan Ahli Waris

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar Keterangan Ahli waris dari RT dan RW</li> <li>2. Foto cop Kartu Keluarga</li> <li>3. Foto copy KTP para pemohon (ahli waris)</li> <li>4. Foto copy Kartu Keluarga pewaris (almarhum)</li> <li>5. Foto copy buku nikah pewaris (almarhum)</li> <li>6. Keterangan silsilah keluarga ahli waris</li> <li>7. Surat keterangan kematian</li> <li>8. Foto copy akta lahir seluruh ahli waris</li> <li>9. Surat pernyataan sebagai ahli waris</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan dokumen perhomonan Surat Pernyataan ahli waris</li> <li>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi dokumen</li> </ol>

		<p>3. petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat</p> <p>4. petugas melakukan proses input data dan mencetak Surat Keterangan Ahli Waris</p> <p>5. Kepala Desa memvalidasi Surat Keterangan Ahli Waris, bila sesuai maka Penandatanganan Surat Keterangan Ahli Waris oleh Kepala Desa</p> <p>6. Petugas mengarsip Surat Pengantar Ahli Waris dari RT dan RW</p> <p>7. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Ahli Waris kepada pemohon</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Ahli Waris
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di Ruang Pelayanan</p> <p>2. Bisa melalui kotak saran</p>

#### 4.1.7.8. Surat Pengantar Nikah

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Surat Pengantar Nikah dari RT dan RW

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Foto copy akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran yang dikeluarkan oleh desa setempat</li><li>3. Foto copy KTP bagi yang sudah berusia 17 Tahun</li><li>4. Foto copy Kartu Keluarga</li><li>5. Surat persetujuan kedua calon pengantin</li><li>6. Surat tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum berusia 21 Tahun</li><li>7. Surat izin wali yang mengasuh atau keluarga yang mempunyai hubungan darah, apabila kedua orang tua calon pengantin meninggal duni atau tidak mampu menyatakan kehendaknya</li><li>8. dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai usia dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undangan Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan</li><li>9. Surat izin dari atasan kesatuan jika calon mempelai Tentara Nasional Indonesi atau Kepolisian Republik Indonesia</li><li>10. Penetapan izin poligami dari pengadilan agama bagi suami yang</li></ol>
--	--	---

		<p>berhendak beristri lebih dari seorang</p> <p>11. Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak atau buku pendaftaran cerai bagi mereka yang melaksanakan perceraian</p> <p>12. Akta kematian atau surat keterangan kematian suami atau istri dibuat Kepala Desa atau pejabat setingkat bagi janda atau dudu ditinggal mati</p> <p>13. Data pendukung berpa kapan dan dimana pernikahan akan dilaksanakan</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Pengantar Nikah</p> <p>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi dokumen</p> <p>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register NTCR dan memberikan nomor surat</p> <p>4. Petugas melakukan proses input data dan mencetak Surat Pengantar Nikah</p> <p>5. Kepala Desa memvalidasi Surat Pengantar Nikah, bila sesuai maka Penandatanganan Surat Pengantar Nikah oleh Kepala Desa</p> <p>6. Petugas mengarsip Surat Pengantar Nikah dari RT dan RW</p>

		7. Petugas menyerahkan Surat Pengantar Nikah kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Nikah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di Ruang Pelayanan 2. Bisa melalui kotak saran

#### 4.1.7.9. Surat Keterangan Umum

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat pengantar Keterangan Umum dari RT dan RW 2. Foto copy KTP bagi yang sudah berusia 17 Tahun 3. Foto copy Kartu Keluarga 4. Foto copy dokumen lainnya (menyesuaikan kebutuhan surat keterangan yang diminta)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Keterangan Umum 2. Petugas loket menerima dan memverifikasi 3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat

		<p>4. Petugas melakukan proses input data dan mencetak Surat Keterangan Umum</p> <p>5. Kepala Desa memvalidasi Surat Keterangan Umum, bila sesuai maka Penandatanganan Surat Keterangan Umum Oleh Kepala Desa</p> <p>6. Petugas mengarsip Surat Keterangan Umum RT dan RW</p> <p>7. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Umum kepada pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan umum (belum pernah menikah, bukan PNS, beda nama, suami berada di luar negeri, belum bekerja, usaha sudah tutup, dll)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di Ruang Pelayanan</p> <p>2. Bisa melalui kotak saran</p>

#### 4.1.7.10. Surat Keterangan Usaha

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. Surat Pengantar Keterangan Usaha dari RT dan RW</p> <p>2. Foto copy KTP bagi yang sudah berusia 17 Tahun</p> <p>3. Foto copy Kartu Keluarga</p>

		<p>4. Akta pendirian badan usaha (jika diajukan oleh perusahaan atau bada usaha)</p> <p>5. SK pengesahan yang dikeluarkan Kemenkumham jika bada usaha berbentuk PT atau Yayasan, Kementerian jika baga usaha berbentuk koperasi, atau Pengadilan negeri jika bada usaha berbentuk CV</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Keterangan Usaha</p> <p>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi dokumen</p> <p>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat</p> <p>4. Petugas melakukan input data dan mencetak Surat Keterangan Usaha</p> <p>5. Kepala Desa memvalidasi Surat Keterangan Usaha, bila sesuai maka Penandatanganan Surat Keterangan Usaha oleh Kepala Desa</p> <p>6. Petugas mengarsip Surat Keterangan Usaha dari RT dan RW</p> <p>7. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Usaha kepada pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar

4.	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Usaha
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di Ruang Pelayanan 2. Bisa melalui kotak saran

#### 4.1.7.11. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar Keterangan Tidak Mampu dari RT dan RW</li> <li>2. Foto copy KTP bagi yang sudah berusia 17 Tahun</li> <li>3. Foto copy Kartu Keluarga</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi dokumen</li> <li>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat</li> <li>4. Petugas melakukan proses input data dan mencetak Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>5. Kepala Desa memvalidasi Surat Keterangan Tidak Mampu, bila sesuai maka Penandatanganan Surat Keterangan Tidak Mampu oleh Kepala Desa</li> </ol>

		6. Petugas mengarsip Surat Keterangan Tidak Mampu dari RT dan RW 7. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tidak Mampu
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di Ruang Pelayanan 2. Bisa melalui kotak saran

#### 4.1.7.11. Surat Pengantar Pembuatan Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat pengantar membuat Surat Pengantar Keterangan Catatan Kepolisian dari RT dan RW 2. Foto copy KTP dengan menunjukkan KTP asli 3. Foto copy Kartu Keluarga 4. Foto copy akte lahir/keterangan lahir 5. Foto copy kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP dan

		<p>6. Pasfot berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 (enam) lembar, yang digunakan untuk (SKCK 1 (satu) lembar, arsip 1 (satu) lembar buku agenda 1 (satu) lembar kartu tik 1 (satu) lembar</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian</p> <p>2. Petugas loket menerima dan memverifikasi dokumen</p> <p>3. Petugas melakukan registrasi di buku Register dan memberikan nomor surat</p> <p>4. Petugas melakukan proses input data dan mencetak Surat Keterangan Catatan Kepolisian</p> <p>5. Kepala Desa memvalidasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian, bila sesuai maka Penandatanganan Surat Keterangan Catatan Kepolisian oleh Kepala Desa</p> <p>6. Petugas mengarsip Surat Keterangan Catatan Kepolisian dari RT dan RW</p> <p>7. Petugas menyerahkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian kepada pemohon</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar

4.	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Pembuatan Keterangan Catatan Kepolisian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Langsung datang ke Kantor Desa Plampang di Ruang Pelayanan 2. Bisa melalui kotak saran

## 4.2 Hasil Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Plampang saat ini, menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik dalam Hardiyansyah (2011:46), yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Selain itu juga peneliti meliti apa yang menjadi faktor penghambat dari kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang

### 4.2.1 Dimensi Tangible (berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, persinal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Desa Plampang, namun jika masyarakat menilai buruk dan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

#### 4.2.1.1 Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan, kenyamanan konsumen meliputi area lain selain penjualan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan tempat, tersedianya informasi dan lainnya. Sehingga tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kantor Desa Plampang sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna pelayanan yang datang dan juga harus

menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit didalam ruangan, kemudia juga menyediakan tempat duduk yang sesuai dengan ruangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang berkaitan dengan kenyamanan tempat pelayanan menurut bapak Jo sebagai Kepala Desa yang telah diwawancarai oleh peneliti. “ *Apakah ruangan pelayanan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan?*”, jawaban diperloeh sebagai berikut:

*“Kami selalu berkomitmen memberikan kenyamanan kepada masyarakat disaat melakukan pelayanan, walaupun ruang agak kecil tetapi kami merencanakan akan merenovasi terhadap Kantor Desa ini agar masyarakat lebih nyaman disaat melakukan pelayanan.”* (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu IW sebagai Kasi Pelayanan dengan pertanyaan yang sama, jawaban diperoleh sebagai berikut

*“Alhamdulillah sampai saat ini kami selalu memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat, meskipun ada masyarakat yang komplain mengenai tempat pelayanan yang sempit. Tetapi kami sudah merencanakan akan merenovasi Kantor Desa.”* (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia pelayanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan, apabila tempat yang disediakan oleh pengguna pelayanan baik, maka masyarakat pengguna layanan akan merasa puas, sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak maka masyarakat pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Selanjutnya peneliti juga mewawancari pengguna layanan Ibu PA dengan pertanyaan “*Apakah ruangan pelayanan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan?*” , jawaban diperoleh sebagai berikut:

*“Mengenai kenyamanan sejauh yang saya rasakan sudah nyaman, karena adanya kipas angin dan tempat duduk yang memadai tetapi*

*lebih baiknya tempat duduk ditambahkan lagi karena ketika banyak masyarakat yang melakukan pelayanan sebagian berdiri mengantri.”* (Senin, 22 Mei 2023, 08.23 WITA)

Lalu peneliti juga mewawancari pengguna layanan lainnya, yaitu Ibu GA dan SA. jawaban diperoleh tidak jauh berbeda yaitu:

*“Kurang nyaman, karena ruangan pelayanan agak sempit”.* (Rabu, 24 Mei 2023, 09.11 WITA)

Berdasarkan hasil observasi mengenai kenyamanan tempat pelayanan, bahwa ruangan pelayanan yang sempit, hal ini membuat masyarakat tidak merasa nyaman ketika melakukan pelayanan. Dari fasilitas yang disediakan diruangan tunggu cuma ada sebaris tempat duduk untuk masyarakat mengantri dan satu (1) kipas angin.



Dari hasil wawancara dan observasi dengan masyarakat pengguna layanan Kantor Desa Plampang belum terlalu nyaman, dikarenakan ruangan yang sempit dan kurangnya tempat duduk. Sehingga masyarakat tidak merasa puas terhadap tempat pelayanan.

#### 4.2.1.2 Kemudahan Proses Pelayanan

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat, kemudian kemudahan tempat dan lokasi pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Desa Plampang Bapak JO dan Ibu IW selaku Kasi Pelayanan mengenai *“Apakah petugas memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan?”*, jawaban jawaban dari kedua informan tidak jauh berbeda sebagai berikut :

*“Iya, kami selalu berkomitmen dalam memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat dan tidak mempersulit masyarakat”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Kemudian peneliti juga mewawancarai pengguna layanan mengenai *“Apakah petugas memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan?”* kepada Bapak Sn, Ay, dan SA. jawaban diperoleh tidak jauh berbeda sebagai berikut:

*“Pegawai sudah memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada saya bahkan pegawai tidak mempersulitnya”*. (Senin, 22 Mei 2023, 10.30 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit dan tidak menyulitkan masyarakat dengan syarat-syarat ketika ingin melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemudahan proses pelayanan pada Kantor Desa Plampang sudah cukup optimal dan banyak respon positif dari masyarakat pengguna layanan. Kemudahan proses pelayanan menjadi tolak ukur dari kesuksesan suatu pelayanan.

#### 4.2.1.3 Kedisiplinan Petugas

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam memberikan pelayanan, disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian petugas yang penuh tanggung jawab, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha mencapai tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan bapak Jufrianto mengenai *“Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?”* jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Kami selalu menekankan dan saling mengingatkan tidak datang terlambat. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat, hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat waktu.”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya Menurut Ibu IW selaku Kasi Pelayanan, mengatakan :

*“Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan sangatlah penting, dengan sikap tersebut menunjukkan seorang pegawai sadar, mau dan bersedia untuk taat dan tunduk terhadap aturan.”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Kemudian peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan *“Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan?”* kepada Muhammad NI, mengatakan :

*“Menurut saya petugas belum disiplin, karena masih ada petugas yang datang terlambat sehingga pelayanan menjadi terlambat.”*. (Rabu, 7 Juni 2023, 10.00 WITA)

Selanjutnya menurut Ibu Na bapak Iw sebagai pengguna lain, mengatakan yang tidak jauh berbeda :

*“Iya, petugas cukup disiplin”*. (Senin, 5 Mei 2023, 09.30 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), bahwa kedisiplinan petugas Kantor Desa Plampang masih kurang, karena masih adanya petugas yang datang kerja tidak tepat waktu bahkan keluar disaat jam pelayanan.

Dari hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa kedisiplinan petugas di Kantor Desa Plampang mendekati kriteria yang diharapkan, hanya tinggal beberapa permasalahan kecil saja yang perlu dibereskan. Disiplin petugas merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai terutama dibidang pelayanan publik guna menunjukkan kinerja, sikap dan perilaku pada masyarakat. Disiplin dilakukan untuk mneghasilkan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan.

#### 4.2.2 Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Realibility* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan tepat serta konsistensi. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Untuk mengukur dimensi *Realibility* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang diukur melalui beberapa indikator :

##### 4.2.2.1 Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menjalankan kualitas pelayanan.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan bapak Jo sebagai Kepala Desa Plampang dengan memberikan pertanyaan *“Bagaimana kemampuan/keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan?”*, mengatakan :

*“Pegawai disini bisa dibilang sudah bisa menggunakan peralatan pelayanan dan masih ada yang kurang bisa menggunakan karena faktor usia”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya menurut Ibu IW selaku Kasi Pelayanan yang telah diwawancarai oleh peneliti mengatakan :

*“kita melakukan pelayanan menggunakan laptop dan laptop ada 3 untuk masing-masing petugas pelayanan selama ini tidak ada kekurangan dalam menggunakan alat pelayanan yang disediakan untuk pelayanan”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Kemudian peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan, yaitu wildan dengan memberikan pertanyaan *“Bagaimana kemampuan/keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan?”*, jawaban diperoleh sebagai berikut:

*“Tadi saya melihat pegawai pelayanan memanggil pegawai yang lain untuk membantu, pegawai masih harus handal dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan”*. (Kamis, 8 Juni 2023, 09.10 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai pengguna layanan lainnya yaitu, Bapak Hamzah dan Po mengatakan yang sama :

*“sangat mampu dalam menggunakan alat bantu”*. (Senin, 5 Juni 2023, 08.22 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), bahwa masih adanya petugas yang belum sepenuhnya bisa mengoperasikan peralatan-peralatan pelayanan seperti komputer, hal ini membuat pelayanan menjadi terlambat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa petugas pelayanan mampu menggunakan alat bantu pelayanan, namun masih adanya petugas yang kurang dalam menggunakan alat bantu sehingga

memanggil petugas lainya untuk membantu. Hal ini akan membuat pelayanan menjadi lama.

#### 4.2.2.2 Memiliki standar yang jelas

Kantor Desa Plampang sudah memiliki standar pelayanan yang jelas meliputi waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

Berikut ini hasil wawancara peneliti kepada Bapak Jo selaku Kepala Desa Plampang, dengan pertanyaan “*apakah Kantor Desa Plampang memiliki standar pelayanan Yang Jelas?*” diperoleh jawaban sebagai berikut :

*“Iya jelas, kita menggunakan SOP yang ada”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu IW selaku Kasi Pelayanan dengan pertanyaan “*Apakah Kantor Desa Plampang memiliki standar pelayanan yang jelas?*” diperoleh jawaban sebagai berikut :

*“iya, kita menggunakan SOP yang ada. Standar pelayanan yang kami miliki memang itdak kami pasang karena terbentuk buku”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Kemudian peneliti lanjut mewawancarai masyarakat pengguna layanan untuk mendapat penjelasan yang lebih. Peneliti mewawancarai Ra dengan memberikan pertanyaan “*Apakah Kantor Desa Plampang memiliki standar pelayanan yang jelas?*” diperoleh jawaban sebagai berikut :

*“Saya tidak tahu masalah ada atau tidak adanya standar pelayanan di Kantor Desa ini, yang saya tahu ialah mengurus keperluan saya kemudian dilayani dengan cepat dan selesai”*. (Rabu, 31 Mei 2023, 09.20 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai hal yang sama kepada masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Ibu PA mengatakan :

*“seharusnya ada, tetapi masyarakat tidak tau mengenai standar pelayanan Kantor Desa ini”* (Senin, 22 Mei 2023, 08.23 WITA)

Lalu peneliti mewawancarai Ga lalu ia memaparkan :

*“mengenai standar pelayanan saya tidak tahu, karena tidak dipasang dipapan informasi sehingga kita tidak tahu”*. (Rabu, 24 Mei 2023, 09.11 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), bahwa Kantor Desa Plampang sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), namun Standar Operasional Prosedur (SOP) ini masih belum diketahui oleh masyarakat dan tidak ada informasi mengenai persyaratan maupun SOP dipapan informasi.

Dari hasil wawancara diatas mengenai standar pelayanan dapat disimpulkan bahwa sebagai masyarakat pengguna layanan tidak semua mengetahui standar pelayanan di Kantor Desa Plampang seperti yang dijelaskan diatas.

#### 4.2.3 Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan dibutuhkan, sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Untuk mengukur dimensi *Responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut :

##### 4.2.3.1 Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang, pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai pelayanan ketika mendapatkan respon baik. Meskipun pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang.

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Desa Plampang, yaitu Bapak Jo mengenai “*Bagaimana respon petugas kepada pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?*”, diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

*“Kami selalu berkomitmen dalam memberikan respon yang cepat dengan menanyakan terlebih dahulu keperluan apa yang diinginkan oleh masyarakat”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai ibu IW selaku Kasi Pelayanan Kantor Desa Plampang dengan pertanyaan yang sama.

*“Kita selalu menyapa dan bertanya kepada penerima layanan apa yang kita bisa bantu dan hal yang sama kita lakukan setiap hari kerja”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa respon pegawai Kantor Desa Plampang sudah baik dan sesuai SOP yang berlaku. Merespon dengan tanggap dan dibuktikan dengan menjamu masyarakat pengguna layanan hingga selesai

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan “*Bagaimana respon petugas kepada pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan?*”, Di mengatakan :

*“Setahu saya pegawai disini sudah respon”*. (Jum’at, 9 Juni 2023, 09.44 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai bapak Hn sebagai masyarakat layanan yang ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

*“Pegawai sangat respon kepada saya bahkan pegawai yang terlebih dahulu bertanya”*. (Rabu, 30 Mei 2023, 08.30 WITA)

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu ibu Fa mengatakan :

*“Dilayani dengan sebaik-baiknya”*. (Senin, 29 Mei 2023, 10.20 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), bahwa petugas dalam merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dilihat dimana petugas yang menyapa duluan dan mempertanyakan keperluan masyarakat.

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa respon petugas terhadap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dikategorikan sudah baik, karena dibuktikan adanya respon positif dari pengguna layanan yang telah wawancara oleh peneliti.

#### 4.2.3.2 Pelayanan dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai pelayanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat, tepat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang berikan dengan keperluan yang dihadapi pengguna layanan terselesaikan dan akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

Maka dari itu peneliti mewawancarai bapak Jo selaku Kepala Desa Plampang mengenai *“Apakah petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna layanan?”*, diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

*“itu sudah menjadi kewajiban kita untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama bahkan sehari-hari. Dan allhamdulillah itu belum pernah terjadi”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu IW selaku Kasi pelayanan dengan pertanyaan yang sama, diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

*“kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kami selalu berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat sehingga masyarakat pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan untuk mengetahui lebih jelas lagi dengan memberikan pertanyaan *“Apakah petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna layanan?”* kepada Wi selaku pengguna layanan dan mejelaskna bahwa :

*“Pelayanan disini cepat dan tepat, tetapi tergantung ada atau tidaknya adanya pegawai. Jika pegawai Cuma ada satu maka pelayanan lama”*. (Kamis, 8 Juni 2023 9.10 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu, bapak Hn menjelaskan bahwa :

*“Iya Sudah cukup cepat dalam memproses layanan”*. (Kamis, 8 Juni 2023, 10.44 WITA)

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu, bapak Sh mengatakan bahwa :

*“pelayanan sudah dilakukan dengan cepat dan tepat”*. (Jum’at, 26 Mei 2023, 08.30 WITA)

Sedangkan berdasarkan hasil observasi (pengamatan), pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat cepat dan tepat. Karena tidak ada keluhan masyarakat pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Desa Plampang.

Dari hasil observasi dan wawancara di atas maka menyimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Plampang sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa kekurangan yang ada. Maka dari itu pegawai harus selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan..

#### 4.2.3.3 Semua keluhan pelanggan direspon pegawai

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

Maka dari itu peneliti mewawancarai bapak Jo selaku Kepala Desa Kantor Plampang mengenai “*Bagaimana respon petugas terhadap semua keluhan pengguna layanan?*”, diperoleh jawab dengan petikan wawancara sebagai berikut :

*“Dalam menanggapi keluhan pelayanan, kita membuka kotak pengaduan yang dikelola oleh Kasi Pelayanan, dimana setiap pengaduan akan direspon dengan cepat”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya mewawancarai Ibu IW selaku Kasi Pelayanan yang menjelaskan bahwa :

*“Semua keluhan pengguna layanan kami respon dengan baik, Kantor Desa Plampang sudah menyediakan kotak saran untuk ketika adanya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang ada di Kantor Desa Plampang”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Dari hasil wawancara di atas mengenai semua keluhan direspon oleh pegawai, peneliti menyimpulkan bahwa petugas pelayanan sudah berusaha memberikan sarana untuk membantu kinerja pegawai sehingga lebih baik.

Lalu peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan dengan pertanyaan “*Bagaimana respon petugas terhadap semua keluhan pengguna layanan?*”, Iw menjelaskan bahwa :

*“Kalau ada keluhan ditanggapi atau tidak saya tidak tahu, tapi saya tahu kalau Kantor Desa menyediakan kotak saran jika ada pengguna layanan yang ingin menyampaikan keluhannya”.*  
(Rabu, 7 Juni 2023, 11.22 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai bapak Sn sebagai masyarakat pengguna layanan yang ada dengan pertanyaan yang sama, dijelaskan bahwa :

*“Mengenai itu respon terhadap keluhan kami si sudah baik mas”.* (Senin, 22 Mei 2023, 10.30 WITA)

Kemudian peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Po, menjelaskan :

*“saya tidak tahu mas karena saya belum pernah ada kesalahan dalam pengurusan saya”.* (Jum’at, 2 Juni 2023 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), petugas dalam merespon keluhan masyarakat sudah baik, karena ketika adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan maka respon petugas sangat cepat dalam menangani keluhan masyarakat.

Dari hasil wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa, pegawai dalam merespon keluhan pengguna bisa dikatakan cukup baik, karena banyaknya respon masyarakat pengguna layanan yang positif. Maka dari itu pegawai harus terbuka mengenai itu sehingga masyarakat pengguna mengetahuinya.

#### 4.2.4 Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas bahaya, resiko dan keragu-keraguan. Jaminan adalah uoaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan

publik di Kantor Desa Plampang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut :

#### 4.2.4.1 Tepat waktu pelayanan

Pegawai di Kantor Desa Plampang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan dan diusahakan oleh pegawai tepat waktu.

Berikut hasil wawancara peneliti bersama bapak Jo selaku Kepala Desa Plampang dengan menanyakan “*Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan?*” diperoleh jawaban dengan petikan wawancara sebagai berikut :

*“Tadi saya sudah bicara bahwa kami selalu berkomitmen dalam menyelesaikan pelayanan itu dengan tepat waktu sehingga masyarakat pun merasa puas”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya petugas mewawancarai Ibu IW selaku Kasi pelayanan dengan pertanyaan yang sama. Mengatakan bahwa :

*“Tergantung jenis pelayanannya contoh nya seperti surat keterangan usaha itu kurang dari 5 menit sudah selesai dan terkait masalah jual beli ternak itu bisa sampai 30 menit dan allhamdulillah untuk sehari-hari tidak pernah”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Dari hasil wawancara diatas terhadap pegawai Kantor Desa Plampang, maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa pegawai sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama bahkan sehari-hari.

Kemudian peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan untuk mengetahui lebih jelas lagi dengan pertanyaan “*Apakah Petugas memberikan jaminan kepastian tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan?*”, Ibu PA menjelaskan bahwa,

*“Selama yang saya rasakan saat pelayanan petugas selalu menyelesaikan keperluan saya dengan tepat waktu dan saya tidak pernah menunggu selama sehari-hari”*. (Senin, 22 Mei 2023, 08.23 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Bapak SA, menjelaskan bahwa :

*“Iya mas karena saya mengurus surat keterangan usaha petugas menyelesaikan dengan cepat”*. (Kamis, 25 Mei 2023, 09.00 WITA)

Lalu peneliti mewawancarai hal sama dengan Bapak Sh, menjelaskan bahwa :

*“Jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan di Kantor Desa Plampang secara umum tepat waktu”*. (Jum’at, 26 Mei 2023, 08.30 WITA)

Berdasarkan hasil observasi, petugas dalam menyelesaikan pelayanan sudah cukup tepat waktu, karena tidak adanya masyarakat yang menunggu terlalu lama atau sehari-hari. Petugas dalam menyelesaikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi, petugas dalam menyelesaikan pelayanan sudah tepat waktu, dapat dilihat

Dari hasil wawancara diatas mengenai indikator tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan sudah diterapkan di Kantor Desa Plampang, karena dibuktikan masyarakat pengguna layanan yang puas dengan kinerja dan ketepatan waktu yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

#### 4.2.4.2 Kepastian biaya dalam pelayanan

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan. Kepastian biaya merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Berikut ini hasil wawancara peneliti kepada bapak Jo selaku Kepala Desa Plampang mengenai “*Apakah ada jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?*”, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Saya selalu mengingatkan kepada pegawai yang bertugas dibagian pelayanan untuk memberitahukan bahwa pelayanan disini tidak dipungut biaya, dan saya selalu mengingatkan juga untuk tidak pungli kepada masyarakat”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu IW selaku Kasi Pelayanan dengan pertanyaan yang sama. Jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Untuk pungutan administrasi tidak ada karena kami sudah memasukan ke APBDES”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Kemudian peneliti mewawancarai masyarakat pengguna layanan, menurut salah satu pengguna layanan yaitu Wi mengenai “*Apakah petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan?*”, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Tidak ada pungutan biaya disini”*. (Kamis, 8 Juni 2023, 09.10 WITA)

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu Iw, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Tidak ada pelayanan disini gratis, tetapi saya melihat pengguna yang lain membayar tapi saya tidak tahu dia mengurus berkas apa”*. (Rabu, 7 Juni 2023, 11.22 WITA)

Dan peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu Ibu Nopa, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Iya mas, tadi saya mengurus surat keterangan usaha tidak dipungut biaya”*. (Senin, 5 Juni 2023, 09.30 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), mengenai biaya atau administrasi pelayanan, di Kantor Desa Plampang dalam melakukan pelayanan tidak dipungut biaya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kepastian biaya dalam pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa petugas sudah memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Namun ada beberapa pengurusan yang dipungut biaya seperti pengurusan IMB dan izin gangguan.

#### 4.2.5 Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang dapat diukur dengan beberapa indikator sebagai berikut :

##### 4.2.5.1 Mendahulukan kepentingan pemohon

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kantor Desa Plampang yang sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Berkaitan dengan mendahulukan kepentingan pemohon menurut bapak Jo selaku kepala Desa Plampang mengenai “*Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan?*”, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Itu sudah menjadi kewajiban kita kepada masyarakat untuk selalu mendahulukan kepentingan mereka yang sedang melakukan pelayanan”.* (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Ibu IW selaku Kasi Pelayanan, mengatakan :

*“Iya itu sudah tugas kita mendahulukan kepentingan pengguna layanan”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Lalu peneliti juga ingin mengetahui secara nyata mengenai indikator “mendahulukan kepentingan pemohon” dari masyarakat pengguna layanan, yaitu Ibu PA dengan memberikan pertanyaan *“Apakah petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan?”*, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Sampai saat ini petugas selalu mendahulukan kepentingan kami”*. (Senin, 22 Mei 2023, 08.23 WITA)

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai pengguna layanan lainnya yaitu bapak Sn dengan pertanyaan yang sama, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“iya petugas selalu mengutamakan kepentingan kami dalam pelayanan”*. (Senin, 22 Mei 2023, 10.30 WITA)

Jawaban yang tidak jauh berbeda yang dikatakan oleh Ibu Gi :

*“iya pegawai sangat komitmen mendahulukan kita sebagai penerima layanan”*. (Rabu, 24 Mei 2023, 09.11 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), masih adanya petugas yang belum profesional, karena

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai indikator “Mendahulukan kepentingan pemohon” peneliti menyimpulkan bahwa indikator ini sudah diterapkan oleh pegawai Kantor Desa Plampang. Dapat dibuktikan dari tanggapan positif dari masyarakat pengguna layanan.

#### 4.2.5.2 Petugas melayani dengan sikap sopan santun dan ramah

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan sehingga masyarakat pengguna layanan merasakan kenyamanan dan efek dari kenyamanan tersebut membuat citra positif di masyarakat.

Seperti yang disampaikan oleh bapak Jo selaku Kepala Desa Plampang mengenai “*Apakah pegawai sudah melayani dengan sikap sopan santun dan ramah?*”, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Saya selalu mengingatkan kepada pegawai dalam melayani itu harus dengan sikap yang sopan dan ramah, karena ketika masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kita maka pandangan masyarakat terhadap kita akan buruk”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Kasi Pelayanan yaitu Ibu IW dengan pertanyaan yang sama. Jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“itu sudah menjadi prioritas kami adap, etika itu prioritas bagi kami. Jadi kami allhamdulillah melayani dengan santun.”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu bapak Sh dengan pertanyaan “*Apakah petugas dalam melayani pengguna layanan dengan sikap sopan santun dan ramah?*”, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Iya, petugas sudah melayani kami dengan sikap sopan dan ramah”*. (Jum’at, 26 Mei 2023, 08.30 WITA)

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu bapak SA, dengan pertanyaan yang sama. Jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“Iya petugas dalam melayani kita sangat sopan”*. (Kamis, 25 Mei 2023, 09.00 WITA)

Jawaban yang tidak jauh berbeda dari Ibu Fa. Menjelaskan :

*“Pegawai dalam melayani kami selalu dengan santun dan ramah ketika melayani kami”*. (Senin, 29 Mei 2023, 10.20 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap sopan santun dan ramah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai indikator tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa petugas sudah menerapkan indikator tersebut. Karena dibuktikan tidak adanya keluhan dari masyarakat pengguna layanan.

#### 4.2.5.3 Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai pelayanan. Tetapi sikap tidak membeda-bedakan atau diskriminatif juga sangat perlu oleh pegawai pelayanan agar masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan ini hasil wawancara peneliti bersama bapak Jo selaku Kepala Desa Plampang mengenai “*Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)?*”, mengatakan :

*“disini belum pernah kami membeda-bedakan terhadap pengguna layanan dengan yang lainnya, karena kami berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang adil tanpa pandang bulu”*. (Selasa, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

Lalu peneliti juga mewawancarai ibu IW selaku Kasi Pelayanan dengan pertanyaan yang sama. Mengatakan :

*“tidak ada”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan yaitu, Wi dengan pertanyaan “*Apakah petugas dalam melayani pengguna layanan dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)?*”, mengatakan :

*“tidak pegawai melayani kami dengan adil tidak memandang ras suku atau ekonomi”*. (Kamis, 8 Juni 2023, 09.10 WITA)

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat pengguna layanan lainnya yaitu, Muhammad NI dengan pertanyaan yang sama. Mengatakan :

*“Petugas pelayanan disini melayani dengan adil dan sesuai antrian”*. (Rabu, 7 Juni 2023, 10.00 WITA)

Namun yang dikatakan oleh Ds berbalikan dengan apa yang dikatakan oleh NI

*“belum, kenapa saya bilang begitu karena saat saya sedang mengantri tiba-tiba seorang datang entah itu keluarga atau kenalan saya tidak tahu, tapi pegawai menerima berkas lalu diproses”*. (Jum'at, 9 Juni 2023, 09.44 WITA)

Berdasarkan hasil observasi (pengamatan), masih adanya petugas membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai indikator tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa belum sepenuhnya diterapkan. Karena masih adanya masyarakat pengguna layanan yang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus benar-benar berkomitmen dalam memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan.

#### 4.2.6 Faktor penghambat kualitas pelayanan publik

Hambatan pelayanan dalam upaya menjaga kualitas pelayanan di Kantor Desa Plampang menurut hasil wawancara sebagai berikut :

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Ibu IW selaku Kasi Pelayanan tentang faktor yang menghambat kualitas pelayanan. Mengatakan :

*“untuk faktor penghambat pelayanan ruangan yang agak sempit, saat banyaknya masyarakat yang datang itu ada yang menunggu diluar, dan perlu ditambahkan fasilitas seperti kipas angin karena kipas angin diruangan pelayanan itu hanya ada satu. Menurut saya itu saja faktor penghambat kualitas pelayanan”*. (Senin, 12 Juni 2023, 12.00 WITA)

Selanjut peneliti juga mewawancarai Kepala Desa, yaitu Bapak Jo dengan pertanyaan yang sama, jawaban diperoleh sebagai berikut :

*“terus terang kami membutuhkan fasilitas tambahan seperti komputer, karena saat ini kami dalam melakukan pengurusan masih menggunakan laptop yang disediakan oleh Desa. Terkadang laptop sering eror dan lemot karena penyimpanan yang penuh”*. (Senin, 13 Juni 2023, 09.00 WITA)

**Tabel Hasil, 4.1**

Jenis Pelayanan	Komponen	uraian	dimensi				
			tangible	reliability	responsiveness	assurance	empathy
Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	Persyaratan	1, surat pengantar pembuatan KTP dari RT dan RW 2, Fotocopy akta kelahiran, Kartu Keluarga, data pendukung berupa Ijazah	v	v	v	v	
	sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1, Pemohon menyerahkan dokumen permohonan kepada petugas loket, lalu petugas loket menerima dan					

		memverifikasi dokumen 2, petugas melakukan registrasi di buku dan memberikan nomor surat 3, petugas melakukan proses input data dan mencetak surat keterangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk					
	Jangka waktu pelayanan	30 menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar					
	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya					
surat keterangan kelahiran	persyaratan	1, surat keterangan dari RT dan RW 2, fotocopy surat keterangan lahir yang dikeluarkan oleh bidan/RS/Klinik, KTP orang tua, Kartu	v	v	v	v	v

		Keluarga, Buku Nikah, dan KTP 2 orang saksi					
	Sistem, Mekanis me, dan prosedu r	1, Pemohon menyerahk an dokumen permohona n Surat Keterangan Kelahiran 2, petugas melakukan registrasi di buku dan memberika n nomor surat 3, petugas melakukan proses input data dan mencetak surang keterangan pembuatan Kartu Tanda Penduduk					
Surat Pengant ar Nikah	Persyara tan	1, Surat pengantar nikah dari RT dan RW 2, Fotocopy akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran yang dikeluarkan	v	v	v	v	V

		<p>oleh desa setempat, Kartu Keluarga 3, surat persetujuan kedua calon pengantin 4, surat tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum berusia 21 tahun</p>					
	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	<p>1, Pemohon menyerahkan dokumen permohonan surat pengantar nikah 2, petugas menerima dan memverifikasi dokumen 3, petugas melakukan registrasi di buku Register NTCR dan memberikan nomor surat 4, petugas melakukan proses input data dan</p>					

		mencetak surat pengantar nikah					
	Jangka waktu pelayanan	35 menit setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar					
	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya					
Surat Keterangan Umum	Persyaratan	1, surat pengantar keterangan umum dari RT dan RW 2, Fotocopy KTP bagi yang sudah berusia 17 Tahun, Kartu Keluarga dan dokumen lainnya (menyesuaikan kebutuhan surat keterangan yang diminta)	v	v	v	v	V
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1, pemohon menyerahkan dokumen permohonan surat keterangan umum.					

		2, petugas loket menerima dan memverifikasi. 3, Petugas melakukan registrasi di buku register dan memberikan nomor surat. 4, Petugas melakukan proses input data dan mencetak surat keterangan umum.					
	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar.					
	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya					
Surat Keterangan Usaha	Persyaratan	1, Surat pengantar Keterangan Usaha dari RT dan RW. 2, Fotocopy KTP bagi yang sudah berusia 17 Tahun, Kartu Keluarga.	v	v	v	v	v

		<p>3, Akta pendirian badan usaha (jika diajukan oleh perusahaan atau badan usaha)</p> <p>4, SK pengesahan yang dikeluarkan Kemenkumham jika usaha berbentuk PT atau Yayasan, Kementerian jika badan usaha berbentuk koperasi dan pengadilan negeri jika badan usaha berbentuk CV.</p>					
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1, Pemohon menyerahkan dokumen permohonan surat keterangan Usaha.</p> <p>2, Petugas Loker menerima dan memverifikasi dokumen.</p>					

		3, petugas melakukan registrasi di buku register dan memberikan nomor surat. 4, Petugas melakukan input data dan mencetak Surat Keterangan Usaha.					
	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar.					
	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya					
Surat Keterangan tidak mampu (SKTM)	Persyaratan	1, Surat pengantar Keterangan tidak mampu dari RT dan RW. 2, Fotocopy KTP bagi yang sudah berusia 17 Tahun, Kartu Keluarga.	v	V	v	v	v
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1, Pemohon menyerahkan dokumen permohonan Surat Keterangan					

		<p>Tidak Mampu.</p> <p>2, Petugas loket menerima dan memverifikasi dokumen.</p> <p>3, Petugas melakukan registrasi di buku register dan memberikan nomor surat.</p> <p>4, Petugas melakukan input data dan mencetak Surat Keterangan Tidak Mampu.</p>					
	Jangka Waktu Pelayanan	35 Menit setelah berkas dinyatakan lengkap dan benar					
	Biaya/Tarif	Gratis/tidak dipungut biaya					