

Studi Eksplorasi Dimensi Pelayanan Administrasi (KK, KTP, dan Akta Kelahiran) Kantor Desa Bungae Jaya Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa

Nashriah Akil¹, Misbahuddin², Ihsan Guntur³, Imran Taufik⁴, Abdullah⁵
STIM LPI Makassar¹²³⁵, Univesitas Handayani Makassar ⁵
nashriahakil@gmail.com, misbahudin42@yahoo.com,
Ihsanguntur30@gmail.com Imran_taufik@handayani.ac.id , abdullahharly@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di kabupaten gowa dengan melakukan eksplorasi pelayanan administrasi (kk, ktp, dan akta kelahiran) sebagai upaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat , adapun sampel dalam penelitian ini adalah sesuai dengan kebutuhan yang berdasar pada pelaku pelayanan administrasi serta penggunaanya dan sampling yang digunakan berdasarkan setting cresswell 1998, setelah dilakukan wawancara terhadap tanggapan dan harapan yang diterima dilanjutkan dengan uji validitas dan realibilitasnya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap profesionalisme yang di bangun oleh kreativitas setiap pegawai di instansi daerah dengan menggunakan fasilitas sebaik-baiknya menjadikan gambaran jasa pelayanan yang dimilikinya.

Kata kunci :eksplorasi, pelayanan administrasi, kk ktp akta kelahiran

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk memajukan kehidupan warga, perekonomian, dan menjaga ketertiban warga. Pelindung, pelatih, pelayan, dan penggerak partisipasi warga dapat diketahui bahwa semua peran yang dimainkan oleh sis vtem dinas daerah. Jasa kesehatan, pendidikan, pekerjaan, perkawinan, warisan , kelahiran, perijinan, dan kebutuhan lain yang tidak dapat dipenuhi sendiri dibutuhkan oleh warga daerah secara individu maupun kolektif. (Nur, 2019)

Hal-hal yang harus menjadi landasan pelaksanaan dinas daerah dapat diketahui bahwa: keterbukaan, proporsionalitas, profesionalisme, akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi, kearifan lokal, keragaman, dan partisipasi, serta tertib pelayanan dinas (UU No.6 Pada masa 2014, Pasal 24). Meski keinginan tersebut seringkali tidak sesuai harapan, warga secara konsisten menuntut pemerintah untuk memberikan layanan berkeelayakan tinggi. Kinerja 12 aparatur yang lamban dan melelahkan dalam mengelola persyaratan pelayanan, serta kompleksitas layanan yang diberikan secara keseluruhan, berkontribusi pada ketidakefektifan dan ketidakefisienan mereka (Desianti et al., 2022). Jasa Publik Dalam Rangka Mewujudkan Jasa Warga yang Prima Hal itu karena masih terdapat kekurangan, dan jasa yang diberikan oleh aparatur pemerintah secara umum belum efektif. Cacat tersebut antara lain jasa yang sulit dipahami, ketidakpastian persyaratan pelayanan, dan prosedur yang tidak jelas untuk memperoleh jasa(Santoso, 2017)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Adapun metode yang di angkat oleh penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Metode ini dilakukan dengan menggunakan pengambilan sample secara purposive dan berdasarkan kebutuhan dengan melakukan observasi terlebih dahulu, selanjutnya melakukan

pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam tentang tanggapan serta harapan oleh pengguna layanan berdasarkan kriteria sample, langkah berikutnya mereduksi hasil wawancara yang didapatkan menggunakan tabel perbandingan antara persamaan dan perbedaan dari tanggapan dan harapan warga dan pengguna layanan hingga penarikan kesimpulan yang direkomendasikan dalam penelitian ini (Creswel, 2010)

Populasi & Sampel

Populasi

Adapun isi populasi penelitian ini yaitu warga masyarakat kecamatan pallangga serta petugas pelayanan yang terdtkait dengan administrasi kk,ktp, dan akta kelahiran, adapun populasinya seluruh warga masyarkat yang berpartisipasi pada pelayanan,

Sampel

Sampel yaitu jumlah dan sifat yang dimiliki oleh suatu populasi. (Radityo, 2018). Sampel merupakan penggalan dari populasi yang ingin diteliti personalnya dan bisa menggantikan seluruh populasi, hingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

Definisi operasional

Definisi Operasinal pelayanan Publik (Wibowo & Muhtarom, 2018) bahwa ada sepuluh (10) bagian yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kelayakan jasa publik:

1. Tangible, yaitu fasilitas, peralatan, personel, dan komunikasi dalam bentuk fisiknya;
2. Realiabile, yang mencakup kapasitas unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat;
3. Responsiveness, kesediaan untuk membantu pelanggan dalam mengambil tanggung jawab atas kelayakan layanan yang diberikan; daya tanggap
4. Kompetensi, persyaratan yang dihadapi, serta pengetahuan dan keterampilan peralatan yang baik dalam memberikan jasa;
5. Sikap atau perilaku yang sopan, ramah, peka terhadap kebutuhan pelanggan, dan kemauan untuk menjalin hubungan pribadi
6. kredibilitas dan sikap tulus dalam segala upaya untuk mendapatkan kepercayaan publik;
7. Keamanan: Tidak boleh ada bahaya atau risiko dalam layanan yang diberikan;
8. Aksesibilitas, kontak, dan kemudahan didekati.
9. Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau tujuan pelanggan, dan kesediaan untuk terus-menerus berbagi informasi baru dengan warga umum;
10. Melakukan segala upaya untuk mempelajari apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk penelitian kualitatif ini, diperlukan informan penelitian. Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Badan Permusyawaratan Desa, dan sejumlah tokoh warga di Desa Bungaejaya, kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa, menjadi sumber informasi utama dalam penelitian ini.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dapat diketahui bahwa sebagai berikut:

1. Wawancara menurut (Sugiyono, 2012) Wawancara dapat diketahui bahwa pertemuan antara dua orang dengan tanya jawab untuk bertukar informasi atau gagasan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan atau makna tentang suatu topik tertentu. informan antara lain :
 - a. Tokoh warga : Satu orang
 - b. Tokoh Agama : Satu orang
 - c. Tokoh Pemuda : Satu orang
 - d. Pemerintah Daerah Bungaejaya Wilayah Pallangga : 3 orang Jumlah Informan untuk data penelitian ini ada 6 orang.
2. Observasi Menurut pengamatan (Widoyoko & Rinawat, 2012) dapat diketahui bahwa pengamatan metodelis dan pencatatan komponen-komponen suatu gejala pada subjek penelitian.
3. Dokumentasi menurut Sugiono (2015:82) mendefinisikan dokumentasi sebagai “catatan peristiwa di masa lalu”. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, foto, atau karya monumental oleh orang lain.

Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2012) menyatakan bahwa instrument penelitian adalah suatu alat yang di gunakan mengukur Fenomena alam dan sosial diamati dengan instrumen penelitian. Berikut instrumen penelitiannya:

1. Alat Tulis
2. Alat rekaman

Teknik Analisis Data .

Teknik analisis data yang pertama dapat diketahui bahwa analisis deskriptif kualitatif, yang akan dilanjutkan dengan tiga tahapan, yaitu:

1. Dengan menganalisis dan mengolah data mentah atau kasar dengan maksud menjadi acuan dalam penyelesaian hasil penelitian, reduksi data merupakan proses pemilihan dan penyederhanaan data yang berkaitan dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data, atau proses menyatukan informasi sedemikian rupa sehingga mudah dipahami maksudnya.dengan pendekatan metodelis sesuai dengan pembahasan yang direncanakan.
3. Verifikasi, atau penarikan kesimpulan, dapat diketahui bahwa tahap akhir penelitian. Ini melibatkan interpretasi yang benar dari data yang telah diproses agar dapat menjawab pertanyaan tentang masalah yang dipelajari dalam penelitian dan menarik kesimpulan yang valid.(Miles & Huberman, 2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Subjek penelitian

Daftar data pelayanan 3 tahun terakhir:

1) Kartu Keluarga

No	Tahun	Jenis Kelamin	Jumlah	Keterangan
1	2020-2022	Laki-laki	32 Orang	Pindah
		Perempuan	47 Orang	
		Jumlah	79 Orang	
2	2020-2022	Laki-laki	29 Orang	Datang
		Perempuan	30 Orang	
		Jumlah	49 Orang	

2). Surat Kelahiran

No	Tahun	Jenis Kelamin	Jumlah
1	2020-2022	Laki-laki	39 Orang
		Perempuan	26 Orang
		Jumlah	65 Orang

Selain itu, untuk mengetahui hasil analisis penelitian terhadap jasa publik pada Kantor Desa Bungaejaya kecamatan Pallangga kabupaten Gowa, penulis menetapkan beberapa indikator, yaitu sebagai berikut:

a. Tangible (Bukti Langsung)

Tangible dapat diketahui bahwa penampakan fasilitas terkait jasa, peralatan, barang pribadi, dan media komunikasi. Pelanggan di kantoe desa Bungaejaya kecamatan Pallangga kabupaten Gowa, akan senang dengan jasa yang mereka terima jika aspek ini dipandang positif oleh warga secara keseluruhan. Sebaliknya warga akan menilai buruk dan tidak puas dengan jasa yang diberikan oleh pegawai jasa jika bagian ini dipandang negatif oleh warga. Sub indikator berikut dapat digunakan untuk mengukur bagian tangible dalam upaya mengetahui kelayakan jasa publik pada kantor desa Bungaejaya kecamatan Pallangga kabupaten Gowa:

1) Kenyamanan Lokasi.

Jasa Penerima jasa sangat mengutamakan kenyamanan lokasi jasa selama proses berlangsung. Selain itu, lokasi jasa sangat berpengaruh terhadap tingkat jasa yang diberikan. Sebagai penyelenggara jasa publik, instansi daerah harus menyediakan lingkungan yang ramah untuk menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruang yang ada hingga menyediakan ruang yang cukup agar penerima layanan tidak merasa sesak di dalam

ruangan. Untuk kenyamanan pengguna jasa, selain tempat duduk juga dibutuhkan AC seperti AC. biasanya akan lebih panas jika hari baru saja dimulai, terutama jika ada banyak orang yang mengantri untuk dilayani.

Karena di kantor Desa Bungaejaya di kecamatan Pallangga kabupaten Gowa telah menyediakan tempat duduk untuk warga serta pendingin ruangan atau AC bagi yang berkunjung maka kenyamanan memberikan jasa sangat terasa nyaman disana. Bapak Muh Iqbal diwawancarai oleh peneliti mengenai kenyamanan lokasi jasa ini. Pada tanggal 28 Juni 2022 Muh Iqbal selaku informan dan tokoh pemuda menyampaikan sebagai berikut:

“Secara umum dikatakan bahwa area jasa yang diberikan oleh pemerintah desa Bungaejaya sudah baik untuk memberikan kenyamanan kepada penerima jasa dilihat dari ruangan yang ber-AC dan tempat duduk yang baik bagi warga,” Wawancara dengan Informan I, 28 Juni 2022).

Hal ini berbeda dengan apa yang dikemukakan Rosdiana Dg Pine sebagai tokoh warga dan informan II sebagai berikut:

“Kenyamanan yang diberikan oleh kantor desa bungaejaya kepada masyarakat sejauh ini sudah nyaman, karena pihak kantor desa telah menyediakan ruang pendingin dan tempat duduk yang nyaman bagi masyarakat”. (wawancara informan II, 28 juni 2022).

Jufri Dg Pawa, tokoh agama dan informan III, menyatakan sebagai berikut:

“Kantor Desa Bungaejaya telah memberikan kenyamanan bagi warga, dan tokoh agama merasa puas dengan apa yang telah diberikan kelurahan kepada warga, terbukti dengan tersedianya ruang pendingin dan tempat parkir yang cukup luas,” Wawancara Informan Ketiga (28 Juni 2022)

Proses jasa dipengaruhi oleh kenyamanan lokasi. Kenyamanan bagi pengguna jasa harus lebih diperhatikan oleh penyedia jasa. Pengguna jasa akan merasa nyaman jika lokasi yang mereka sediakan sangat baik. Sebaliknya, pengguna jasa tidak akan merasa nyaman. kemudahan jika ruang yang disediakan tidak praktis.

Berdasarkan penelitian lapangan penulis, ditentukan bahwa ruang pendingin instansi sudah memadai karena ruang tunggu warga yang ramai memiliki AC dan tempat duduk yang nyaman.

2) Fasilitas Pelayanan.

Segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan dalam berbagai kegiatan instansi sebagai sarana atau prasarana fisik disebut fasilitas jasa. Fasilitas yang dimiliki oleh suatu instansi memberikan manfaat jangka panjang dan umur yang relatif panjang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamsul Alam, S.Sos yang menjabat sebagai Informan IV dan sekretaris daerah menyampaikan permasalahan fasilitas yang kurang memadai di instansi daerah Bungaejaya dan menyatakan sebagai berikut:

“Selama proses pelayanan di kantor desa Bungaejaya, penerima layanan (warga) memiliki akses ke sejumlah fasilitas, seperti toilet, AC, tempat duduk yang nyaman, tempat parkir yang luas, televisi, aula, atau ruang pertemuan warga. fasilitas ini, diharapkan dapat memberikan faktor penunjang kualitas yang baik yang ada di kantor desa Bungaejaya. Wawancara informan IV, 29 Juni 2022).

Berdasarkan wawancara Bapak Jufri Dg Pawa informan III menyatakan sebagai berikut:

“saya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak kantor desa bungaejaya karena ketika saya berkunjung di kantor tersebut saya merasa nyaman karena disediakan TV bagi masyarakat yang dimana TV ini berfungsi untuk memberikan kenyamanan pada saat berada di kantor desa” (wawancara infroman, II 28 Juni 2022).

Berdasarkan hasil kerja lapangan penulis, lahan parkir kendaraan instansi daerah cukup luas untuk warga, terdapat bangunan balai yang berfungsi sebagai ruang pertemuan atau meeting antara pihak kantor dengan warga, dan terdapat toilet, televisi, dan udara yang bersih. pengkondisian agar warga lebih betah saat berada di sana. Hasilnya, penulis menyimpulkan bahwa fasilitas jasa kantor desa Bungaejaya cukup memuaskan dan berfungsi dengan baik.

3) Kelengkapan alat bantu dalam pelayanan.

Kelengkapan alat yang digunakan dalam proses jasa Kelancaran proses jasa memerlukan penggunaan alat bantu, seperti komputer, printer, dan akses pasangan, yang biasa digunakan oleh instansi daerah Bungaejaya untuk memudahkan surat menyurat dalam proses pengiriman KK, KTP, dan AKTA KELAHIRAN untuk dikirim ke capil di antaranya komputer, print, dan akses Wifi. Alat-alat tersebut dimaksudkan untuk memudahkan kelancaran dalam proses penulisan surat menyurat.

Bapak Syamsul Alam menyatakan bahwa S.Sos dalam kapasitasnya sebagai informan IV dan sekretaris daerah menyatakan sebagai berikut:

“Selama proses surat menyurat, alat-alat yang disediakan oleh pihak kantor desa Bungaejaya dalam mendukung proses pelayanan kepada warga bisa dikatakan lengkap, antara lain komputer, printer, dan akses wifi.” Wawancara Informan IV 29 Juni 2022).

Bapak Jufri Dg Pawa yang bertindak sebagai informan III, selain keterangan mengenai alat yang digunakan, menyatakan sebagai berikut:

“Setahu saya, alat bantu yang disediakan oleh pihak kantor desa bungaejaya dalam proses surat menyurat pembuatan KTP, KK, AKTA KELAHIRAN, Mereka menggunakan komputer dan print, hal ini sangat membantu kami sebagai masyarakat ketika mengurus sesuatu di kantor desa tersebut”. (Wawancara dengan Informan III 28 Juni 2022):

Penggunaan alat bantu pada saat proses jasa sangat penting karena akan memudahkan pegawai untuk melayani warga, seperti untuk surat menyurat pada saat proses KTP, KK, dan Akta Kelahiran.

b. Keandalan (Reliability)

Keandalan mengacu pada kapasitas unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kapasitas penyedia layanan untuk memberikan layanan tepat waktu dan konsisten dapat diketahui bahwa aspek lain dari keandalan. Prosedur kerja, standar layanan, dan waktu yang dijanjikan dapat diketahui bahwa semua contoh keandalan. Ketepatan waktu, kemampuan memberikan layanan, dan kemampuan menanggapi keluhan pelanggan dan memberikan layanan secara adil dan akurat dapat diketahui bahwa bagian dari memberikan layanan yang tepat dan memuaskan. Indikator berikut dapat digunakan untuk mengukur keandalan dalam rangka untuk mengevaluasi kelayakan jasa publik di kantor Desa Bungaejaya:

1. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh bapak syamsul alam S.Sos selaku informan IV dan sekretaris kantor desa menyatakan sebagai berikut dalam wawancara:

“pegawai di kantor desa Bungaejaya sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai, layanan tetap berjalan sampai urusan masyarakat selesai, tanpa membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya.” (wawancara informan IV, 29 Juni 2022).

berdasarkan wawancara Pak Muh. iqbal dalam kapasitas saya sebagai informan dan tokoh pemuda, menyatakan:

“Menurut saya pegawai kantor desa bungaejaya, sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor desa tersebut, karena mereka memberikan pelayanan dengan baik dan disiplin dalam bekerja.” (wawancara informan I, 28 Juni 2022).

Berbeda dengan apa yang dikatakan Pak Jufri, Dg Pawa, tokoh agama yang juga menjadi informan III, mengatakan sebagai berikut:

“ Berbicara tentang kedisiplinan pegawai kantor desa bungaejaya Tidak perlu diragukan lagi, , karena mereka sangat disiplin dalam hal bekerja dengan kedisiplinan tersebut, saya puas dengan pelayanan yang diberikan,” Wawancara dengan Informan III 29 Juni 2022).

Agar pegawai, khususnya yang bekerja di bagian pelayanan dapat menunjukkan kinerja, sikap, perilaku, dan pola hidup yang baik, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai. kerja, disiplin ditegakkan.

Penulis menyimpulkan, berdasarkan penelitian lapangan, pegawai Desa Bungaejaya sangat disiplin dalam bekerja. Kesimpulan ini didukung oleh wawancara di atas, yang mengungkapkan bahwa warga sangat senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai daerah Bungaejaya dan kedisiplinan patut diacungi jempol.

2. Kemampuan serta keahlian kinerja pegawai dengan menggunakan alat teknologi dalam proses pelayanan

Kelayakan jasa penunjang merupakan aset yang sangat penting yang dimiliki pegawai dengan dapat menggunakan teknologi bantu selama proses jasa. ruangan karena diharuskan menggunakan komputer.

Sumardianti S.E selaku kepala urusan administrasi dan beliau bertindak sebagai informan v mengatakan bahwa:

“semua pegawai yang bekerja di desa bungaejaya telah mampu mengoperasikan alat bantu proses pelayanan karena hal ini bersifat wajib bagi seluruh pegawai yang bekerja di kantor desa agar bisa menguasai atau mengoperasikan komputer sebagai alat bantu pelayanan.”(wawancara informan v, 30 juni 2022).

Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Rosdiana Dg Pine, selaku tokoh masyarakat warga dan bertindak sebagai informan II, beliau menyatakan:

“soal mengoperasikan komputer pegawai kantor desa bungaejayatidak di ragukan lagi karena kehandalan mereka hal surat menyurat dengan menggunakan komputer sangat lincah oleh sebab itu saya merasa puas terkait hal tersebut”. (Wawancara Informan II, 28 Juni 2022).

Berbeda halnya yang diutarakan oleh bapak Muh Iqbal selaku tokoh pemuda yang bertindak selaku informan I mengatakan bahwa:

“Sudah sering saya berkunjung di kantor desa bungaejaya untuk mengurus berkas, saya menemukan bahwa seluruh pegawai yang bekerja di kantor tersebut handal dalam mengoperasikan komputer sebagai alat pelayanan dan saya merasa puas terkait pelayanan yang diberikan”. (Wawancara informan I, 28 Juni 2022).

Agar proses jasa dapat berfungsi dengan baik, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat sangat penting. Agar proses jasa berjalan lancar, semua pegawai yang bertugas di antor desa harus dapat menggunakan alat bantu. Agar pegawai sektor jasa publik dapat secara efektif melayani warga, mereka juga harus memiliki keahlian dalam penggunaan teknologi bantu. Terbukti bahwa ada banyak orang yang menggunakan layanan, dan pegawai yang tahu bagaimana melakukannya. menggunakan alat dalam proses jasa seperti komputer untuk membuat KTP, KK, dan Akta kelahiran, tetapi hanya satu atau dua komputer dan perangkat yang mengetahui cara menggunakan alat tersebut dengan baik.

Penulis menyimpulkan bahwa semua pegawai istansian telah menguasai alat-alat pembuatan KTP, KK, dan Akta kelahiran berdasarkan hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa petugas jasa sangat mahir dalam menggunakan alat bantu jasa dan komputer. Pegawai

kantor desa Bungaejaya menjelaskan bahwa semua pegawai harus bisa menggunakan komputer, dan siapa pun yang ingin bekerja di sana harus bisa.

c. Ketanggapan (Responsiviness)

Indikator-indikator berikut dapat digunakan untuk mengukur daya tanggap dalam mengevaluasi kelayakan pelayanan di kantor desa bungaejaya sebagai berikut:

1. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.

Menanggapi setiap orang yang datang untuk menerima jasa. Petugas jasa harus tang gap terhadap orang yang datang. Ketika petugas jasa mampu merespon dengan tepat, pengguna jasa akan merasa dihargai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muh. Arifin, SE selaku pegawai kantor desa bungaejaya dan bertindak sebagai informan VI mengatakan bahwa :

“Kami senantiasa memberikan respon cepat kepada masyarakat yang sedang berkunjung di kantor desa, hal ini dilakukan agar masyarakat merasa dihargai dan merasa puas terhadap apa yang kami berikan kepada mereka”. (Wawancara Informan VI, 30 Juni 2022). Selanjutnya bapak Basir, S.Si selaku pegawai dan bertindak sebagai informan VII mengatakan bahwa : “Memang betul adanya kami senantiasa memberikan respon cepat kepada masyarakat yang melakukan kunjungan di kantor desa untuk melakukan proses persuratan, hal ini kami lakukan agar para masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang kami berikan”. (Wawancara Informan VI, 30 Juni 2022).

Bapak Muh. Iqbal selaku tokoh Pemuda dan bertindak sebagai informan I mengatakan bahwa :

“Saya sering mengurus di kantor desa dan respon pegawainya sangat baik kepada saya dan kepada masyarakat lain, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat”. (Wawancara Informan I, 28 Juni 2022).

Sama halnya yang diutarakan oleh ibu Rosdiana Dg Pine selaku tokoh masyarakat dan bertindak sebagai informan II mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai bagian pelayanan merespon dengan baik terhadap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan, contohnya saja saya sendiri ketika datang ke kantor desa ini mereka merespon dengan baik”. (Wawancara Informan II, 28 Juni 2022).

Tidak sama dengan keterangan Muh Arifin S.E., yang bekerja di Kantor desa mengatakan, pegawai kantor sudah tanggap terhadap warga dengan baik. Beberapa informan, warga dalam hal ini juga menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Jika pegawai kantor desa menanggapi atau tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan, mereka pasti akan senang. Akan bijaksana bagi penyedia layanan untuk melakukannya. pegawai memberikan layanan yang sangat baik warga akan senang dengan kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan.

2. Pegawai melakukan pelayanan dengan baik

Pegawai memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, yang benar. Layanan yang tepat dapat diketahui bahwa kesesuaian antara layanan yang ditawarkan dan kebutuhan warga yang gunakan mereka. Hal ini memastikan bahwa masalah yang dihadapi pengguna layanan dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu, dan kemudian warga

senang. Misalnya, jika pengguna layanan berencana untuk melegalkan KK, seorang karyawan yang memanggil pengguna sesuai dengan antrian akan memberikan prompt layanan segera untuk memastikan bahwa pengguna senang dengan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Syamsul Alam, S.Sosselaku sekretaris dan dan bertindak selaku informan IV mengatakan bahwa:

“Seluruh pegawai di kantor desa sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap keperluan masyarakat yang berkunjung di kantor desa tersebut, semoga dengan pelayanan yang kami berikan mampu menambah kepuasan masyarakat”. (Wawancara Informan IV, 29 Juni 2022).

Lain hanya yang diutarakan oleh ibu Sumardianti, SE selaku pegawai kantor desan dan bertindak sebagai informan V mengatakan bahwa :

“Kami sebagai pegawai kantor desa akan semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat semoga dengan cara kami memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, masyarakat bisa lebih puas dan nyaman terhadap pelayanan yang kami berikan”. (Wawancara Informan V, 30 Juni 2022).

Berbeda dengan yang diutarakan oleh bapak Jufri Dg Pawa sebagai informan III mengatakan bahwa :

“Saya sering ke kantor desa untuk melakukan surat-menyurat berbicara soal apakah pegawai yang bekerja di kantor desa cepat dalam memberikan pelayanan menurut saya pegawai kantor desa saya baik dalam memberikan pelayanan mereka cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semoga kedepannya pegawai lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih puas dari pelayanan yang di berikan”. (Wawancara Informan III, 28 Juni 2022).

Sebagai bentuk ketanggapan terhadap pengguna jasa, memberikan jasa yang cepat dan tepat sangat penting. Namun, selain cepat, jasa juga harus dilakukan dengan benar.

Jika pegawai memberikan layanan yang cepat dan menyeluruh, pengguna akan senang karena karyawan melakukan tugasnya secara profesional.

Penelitian penulis mengungkapkan bahwa tanggapan pegawai terhadap kebutuhan warga cepat dan tepat. Akibatnya, penulis sampai pada kesimpulan bahwa pihak kantor desa telah merespon kebutuhan warga dengan cepat dan tepat, memastikan bahwa warga senang dengan layanan yang diberikan.

Pembahasan.

Proses reduksi data sebelum penarikan kesimpulan merupakan topik pembahasan yang signifikan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti memulai tahap reduksi data dengan menyusun sejumlah tabel yang berisi tanggapan dan harapan, serta persamaan dan perbedaannya. Tabel di bawah ini menunjukkan persamaan dan perbedaan diantaranya:

Tabel

Persamaan tanggapan pemerintah desa dan masyarakat tentang pelayanan KK, KTP, dan Akta Kelahiran di kantor desa Bungaejaya, Kec. Pallangga, Kab. Gowa.

NO	RESPONDEN	TANGGAPAN	PERSAMAAN
1	Sekretaris Desa	Dalam bekerja kami senantiasa memberikan jasa yang terbaik bagi masyarakat yang ada di desa bungaejaya	Sikap professional yang dilmilki oleh pihak kantor desa dalam memberikan pelayanan.
2	Pegawai	Hal yang harus kami tkankan dalam diri kami yakni sikap profesional dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang akan melakukan persuratan	
3	Pegawai	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami senantiasa memberikan jasa yang baik sehingga hal ini berdampak kepada kepuasan bagi masyarakat	
4	Tokoh agama	Pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor desa menurut saya sudah sangat bagus	
5	Tokoh masyarakat	Keseriusan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada kami sehingga kami merasakan dampak kepuasan terhadap kinerja para pegawai yang ada	
6	Tokoh pemuda	Merasa puas terhadap jasa yang diberikan oleh pegawai instansi daerah Bungaejaya terutama ketika kami mengurus KTP maupun KK.	

Tabel.
Persamaan harapan pemerintah desa dan masyarakat tentang pelayanan KK, KTP, dan Akta Kelahiran di kantor desa Bungaejaya, Kec. Pallangga, Kabupaten Gowa.

NO	RESPONDEN	HARAPAN	PERSAMAAN
1	Sekretaris Desa	Harapan pemerintah desa pada saat proses pembuatan KK, KTP maupun Surat agar lebih di tingkatkan sehingga masyarakat merasa puas terhadap jasa yang diberikan.	Kinerja Pegawai dalam pembuatan KK, KTP, maupun Akta kelahiran.
2	Pegawai	Dalam proses pembuatan KK, KTP maupun Akta kelahiran pihak desa berharap kepada pemerintah setempat agar memberikan fasilitas yang memadai bagi kantor desa Bungaejaya, agar proses pembuatan KK, KTP maupun Surat lebih cepat.	
3	Pegawai	Kami sebagai pegawai kantor desa senantiasa memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat terutama dalam pembuatan KK, KTP maupun Akta kelahiran.	
4	Tokoh agama	kami selaku masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan khususnya pada saat pengurusan KK, KTP, dan Akta pihak pegawai desa Bungaejaya dan kami berharap kedepannya bisa lebih ditingkatkan lagi.	
5	Tokoh masyarakat	Selaku masyarakat di desa ini saya merasa terbantu akan pelayanan yang diberikan dan saya berharap semoga kedepannya lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan.	
6	Tokoh pemuda	Berharap kedepannya jasa yang diberikan lebih dipertahankan atau bisa lebih ditingkatkan lagi.	

Tabel.
Perbedaan tanggapan pemerintah desa dan masyarakat tentang pelayanan KK, KTP,
dan Akta Kelahiran di kantor desa Bungaejaya,
Kec. Pallangga, Kab.Gowa.

NO	RESPONDEN	TANGGAPAN	PERBEDAAN
1	Sekertaris Desa	Proses pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor desa pada saat pembuatan KK, KTP, atau Surat pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.	Administrasi dan Pelayanan Publik
2	Pegawai	Kantor desa Bungaejaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami senantiasa melakukan pelayanan yang baik semampu kami agar masyarakat merasakan dampak terhadap pelayanan yang kami berikan.	
3	Pegawai	Pelayanan administasi KK, KTP, maupun akta kelahiran yang dibutuhkan oleh masyarakat dan kami diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang baik.	
4	Tokoh Pemuda	Kami melakukan pengurusan KK, KTP, atau Akta kelahiran di kantor desai Bungaejaya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.	
5	Tokoh Masyarakat	Pelayanan yang ada di kantor Bungaejaya menurut saya sudah sangat bagus dilihat dari cara memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya saya pribadi.	
6	Tokoh Agama	Ucapan terima kasih banyak yang bisa saya berikan kepada pegawai kantor desa Bungaejaya karena telah memberikan jasa yang menurut saya sangat baik.	

Tabel
Perbedaan harapan pemerintah desa dan masyarakat tentang
pelayanan KK, KTP, dan Akta Kelahiran di kantor
Desa Bungaejaya, Kec. Pallangga, Kab. Gowa

NO	RESPONDEN	HARAPAN	PERBEDAAN
1	Sekretaris Desa	Harapan pemerintah desa pada saat proses pembuatan KK, KTP, maupun Akta agar lebih ditingkatkan sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.	
2	Pegawai	Dalam proses pembuatan KK, KTP, maupun akta kelahiran pihak kantor desa berharap kepada pemerintah setempat agar pemerintah setempat memberikan fasilitas yang memadai bagi kantor desa Bungaejaya agar proses pembuatan KK, KTP, maupun Surat lebih cepat.	
3	Pegawai	Kami sebagai pegawai kantor desa senantiasa memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat terutama dalam pembuatan KK, KTP, ataupun Akta.	
4	Tokoh Pemuda	Kami selaku masyarakat merasa puas terhadap jasa yang diberikan khususnya pada saat pembuatan KTP, KK, atau Akta pegawai di kantor desa Bungaejaya dan kami berharap kedepannya bisa lebih ditingkatkan lagi.	Efektifitas serta efisiensi kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan.
5	Tokoh Masyarakat	Selaku masyarakat di desa ini saya merasa terbantu akan pelayanan yang diberikan dan saya berharap semoga kedepannya lebih	
			Kreativitas kinerja pegawai.

		ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan.	
6	Tokoh Agama	Berharap kedepannya pelayanan yang diberikan lebih dipertahankan atau bisa lebih ditingkatkan lagi.	

PERBEDAAN DARI PERSAMAAN TANGGAPAN DAN HARAPAN	PERBEDAAN DARI PERBEDAAN TANGGAPAN DAN HARAPAN
Sumber Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat setempat di dapat dari sikap profesional yang dimiliki oleh pegawai instansi daerah dalam memberikan jasa khususnya dalam pembuatan KTP, KK, Dan Surat Kelahiran.	Kreativitas yang dimiliki oleh pegawai instansi daerah dalam memberikan jasa yang baik kepada masyarakat. Kepuasan yang dirasakan oleh semua lapisan masyarakat akan jasa yang diberikan instansi daerah juga diperoleh oleh fasilitas yang disediakan oleh pihak instansi daerah bungaejaya.
HASIL DARI KEDUANYA Keefektivitasan pegawai instansi daerah Bungaejaya dalam memberikan jasa yang baik bagi masyarakat setempat	

Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dikemukakan, ditariklah sebuah hasil kesimpulan yaitu Jasa adalah sikap profesionalisme yang di bangun oleh kreativitas setiap pegawai di instansi daerah dengan menggunakan fasilitas sebaik-baiknya untuk tetap menjaga jasa yang diberikan kepada warga atau ditingkatkan agar warga lebih puas dengan jasanya. Warga juga diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh instansi daerah sehingga berdampak pada kenyamanan warga di sekitarnya.

Daftar pustaka

- Creswel, J. W. (2010). *Research Design: Penelitian Kualitatif edisi ke tiga*. In *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Desianti, L. V, Widowati, N., & ... (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI TEMPAT PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN (TPDK) DISDUKCAPIL KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy*
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/34855>
- Miles, H., & Huberman, A. M. (2018). Saldana.(2014). In *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Nur, B. (2019). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palopo. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*.
<http://ojs.unanda.ac.id/index.php/ilagaligo/article/view/193>
- Radityo, W. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Batik Danar Hadi Solo. *Eprints*, 44–45.
- Santoso, D. A. (2017). *Kualitas pelayanan administrasi kependudukan (studi pada kantor pemerintahan kecamatan Pakis kabupaten Malang)*. library.unisma.ac.id.
http://library.unisma.ac.id/slims_unisma/index.php?p=show_detail&id=25686
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.Bandung:Alfabeta.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Wibowo, P. A., & Muhtarom, A. (2018). Determinasi Kualitas Pelayanan: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada J&T Express *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu*
<http://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpim/article/view/182>
- Widoyoko, S. E. P., & Rinawat, A. (2012). Pengaruh kinerja guru terhadap motivasi belajar siswa. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*.
<https://journal.uny.ac.id/index.php/cp/article/view/1563>