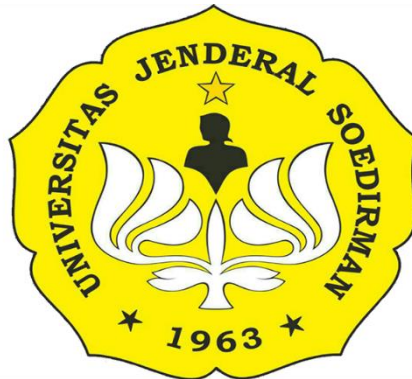


SKRIPSI

**TANTANGAN DAN PELUANG PELAYANAN ADMINISTRASI DI ERA
PANDEMI COVID- 19 (STUDI KASUS DI DESA BEJI KECAMATAN
KEDUNGBANTENG KABUPATEN BANYUMAS)**



**Disusun Oleh:
Riska Ayuningtyas
F1B017051**

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik
Pada Program Studi (S1) Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jenderal Soedirman

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

TANTANGAN DAN PELUANG PELAYANAN ADMINISTRASI DI
ERA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS DI DESA BEJI
KECAMATAN KEDUNGBANTENG KABUPATEN BANYUMAS)

Disusun oleh:

Riska Ayuningtyas

F1B017051

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dosen penguji dan diterima sebagai
syarat untuk memperoleh Gelar Strata Satu (S1) Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jenderal Soedirman

Diterima dan disetujui,

Pada tanggal 14 Januari 2022

Tim Penguji

1. Pembimbing Utama
Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si
NIP. 198009082005011001
2. Pembimbing Pendamping
Drs. Guntur Gunarto, M.Si
NIP. 196105251987031002
3. Penilai Pendamping
Dr. Alizar Isna, M.Si
NIP. 197104081998021001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Dra. Wahyuningrat, M.Si
NIP. 196611111992032003



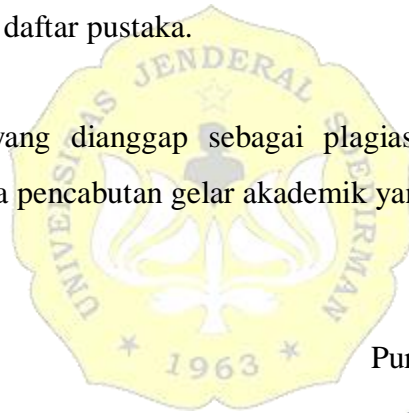
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Riska Ayuningtyas
N I M : F1B017051
Jurusan : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan dalam skripsi ini, tidak terdapat karya yang atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai karya dan pikiran saya, kecuali yang dikutip dan diacu sesuai dengan referensi dalam daftar pustaka.

Apabila ada tulisan yang dianggap sebagai plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.



Purwokerto, Januari 2022

Yang membuat pernyataan


Riska Ayuningtyas
F1B017051

MOTTO

“Sing Tatag Atine, Sing Kuat Imane, Kabeh Kasusahan Ana Dalane”

-Pepatah Jawi-

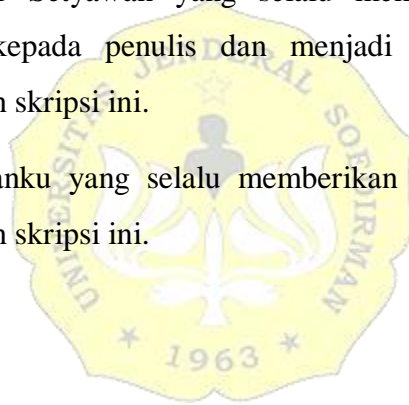
“Jangan membanding-bandingkan usaha dan hasil kerja kerasmu dengan orang lain, karena Allah SWT telah mengatur rezekinya masing-masing”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'alamin, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak Untung Riyadi dan Ibu Herni selaku orang tua saya yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan dan motivasi selama ini.
2. Keluarga besarku yang telah memberikan dukungan dan semangat serta nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Hariski Nur Setyawan yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dan menjadi support system dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Teman-temanku yang selalu memberikan dukungan dalam target penyelesaian skripsi ini.



RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Faktor penghambat pelayanan administrasi yang harus diubah di Era Pandemi COVID-19 di tingkat lokal (desa); (2) Solusi atau peluang yang dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Era Pandemi COVID-19 di tingkat lokal (desa).

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini terdiri dari 10 orang perangkat desa dan 4 orang masyarakat penerima layanan. Pemilihan informan penelitian menggunakan Teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan dua macam triangulasi yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Pertama terdapat beberapa faktor penghambat (tantangan) dalam pelayanan administrasi tingkat desa yang harus diubah yaitu dari aspek prosedur pelayanan, prosedur pelayanan online di desa sulit dipahami masyarakat karena SDM masyarakat desa beji masih rendah; sarana dan prasarana di Kantor Kepala Desa Beji masih sangat kurang memadai hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat desa; kompetensi para petugas pemberi layanan di Kantor Kepala Desa Beji masih sangat rendah karena belum semua menguasai pelayanan online dan teknologi informasi dan komunikasi (komputer). Kedua terdapat peluang atau solusi yang dapat digunakan yaitu dalam aspek prosedur pelayanan, pemerintah desa dapat mengadakan sosialisasi tentang pelayanan online, meringkas tata cara online dengan memanfaatkan media sosial untuk mengirimkan syarat-syarat yang dibutuhkan, menyediakan wadah atau aplikasi untuk masyarakat desa beji dalam pelayanan administrasi online di tingkat desa secara sistematis; sarana dan prasarana di Kantor Kepala Desa Beji seperti website desa, ruang pelayanan, ruang kerja dan tempat parkir sangat perlu dioptimalkan dan diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat desa dalam Era Pandemi Covid-19; sikap dan perilaku para perangkat desa harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan para perangkat desa perlu meningkatkan kedisiplinan agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif.

Kata Kunci : Tantangan, Peluang, Pelayanan Administrasi, Pandemi, COVID-19, Kantor Kepala Desa.

SUMMARY

This study aims to determine (1) the inhibiting factors for administrative services that must be changed in the COVID-19 Pandemic Era at the local (village) level; (2) Solutions or opportunities that can be used to improve administrative services in the COVID-19 Pandemic Era at the local (village) level.

The research method used is descriptive qualitative. The informants of this study consisted of 10 village officials and 4 community service recipients. The selection of research informants used purposive sampling technique. Data collection techniques In this study include observation, interviews, and documentation. The data analysis technique uses interactive analysis, which includes data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The validity of the data in this study used two kinds of triangulation, namely technical triangulation and source triangulation.

The results show that: (1) there are several inhibiting factors (challenges) in village-level administrative services that must be changed, namely from the aspect of (a) service procedures, online service procedures in the village are difficult for the community to understand because the human resources of the Beji village community are still low; (b) The facilities and infrastructure of the Beji Village Head Office are still very inadequate, this greatly affects the quality of service to the village community; (c) the competence of service providers in the Beji Village Head Office is still very low because not all have mastered online services and information and communication technology (computers). (2) There are opportunities or solutions that can be used, namely (a) in the aspect of service procedures, the village government can conduct socialization about online services, summarize online procedures by utilizing social media to send the required conditions. And provide a platform or application for the Beji village community in online administrative services at the village level systematically; (b) facilities and infrastructure in the Beji Village Head Office such as village websites, service rooms, work spaces and parking lots really need to be optimized and improved in order to improve the quality of services at the village level in the Covid-19 Pandemic Era; (c) The attitude and behavior of village officials must be in accordance with applicable service standards and village officials need to improve discipline in order to create a comfortable and conducive work environment.

Keywords: Challenges, Opportunities, Administrative Services, Pandemic, COVID-19, Village Head Office.

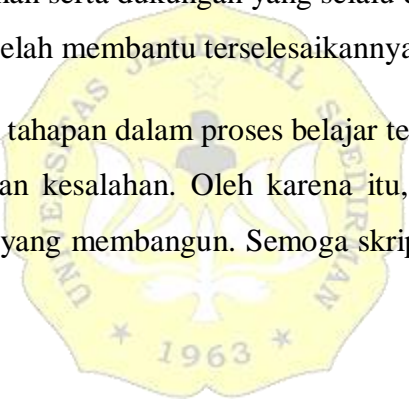
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Tantangan dan Peluang Pelayanan Administrasi Di Era Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Di Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat meraih gelar kesarjanaan. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat-Nya kepada saya;
2. Bapak, Ibu, dan Keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan saya hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sampai saat ini;
3. Dr. Dwiyanto Indiahono, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah membimbing, memberikan arahan, masukan, bimbingan, serta dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini;
4. Drs. Guntur Gunarto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan, serta dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini;
5. Dr. Alizar Isna, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan, serta dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini;
6. Sendy Noviko, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah banyak membimbing dan membantu penulis sejak pertama kali masuk ke jurusan Administrasi Publik;
7. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman;
8. Dr. Tobirin, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman;

9. Dr. Dra. Wahyuningrat, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman;
10. Seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman;
11. Kepala Desa dan Perangkat Desa Beji atas informasi dan izin penelitian yang telah diberikan;
12. Masyarakat Desa Beji atas informasi-informasi yang telah diberikan;
13. Hariski Nur Setyawan yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi kepada peneliti;
14. Teman-teman mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2017, khususnya Amel, Elda, Karina, Nadia, dan Regita, terima kasih atas kebersamaannya pada masa perkuliahan serta dukungan yang selalu diberikan;
15. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini;

Sebagai suatu tahapan dalam proses belajar tentunya skripsi ini masih memiliki kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin.



Purwokerto, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RINGKASAN.....	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Akademik/Teoritis.....	11
2. Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Pelayanan	12
B. Pelayanan Publik	13
1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik 19	
2. Kualitas Pelayanan.....	26
C. Tantangan Pelayanan Publik di Era Pandemi COVID-19	28
D. Penelitian Terdahulu	30

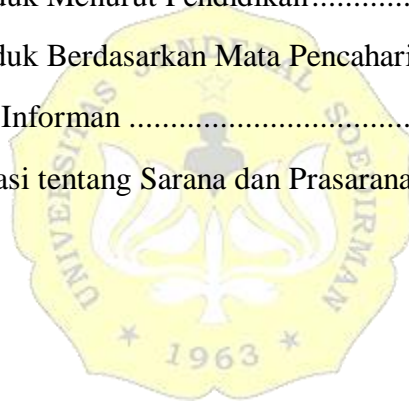
E.	Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN		42
A.	Lokasi Penelitian	42
B.	Sasaran Penelitian.....	42
C.	Metode Penelitian.....	42
D.	Fokus Penelitian	42
E.	Teknik Pemilihan Informan	45
F.	Teknik Pengumpulan Data	46
1.	Wawancara	46
2.	Observasi	47
3.	Dokumentasi	47
G.	Sumber Data.....	47
1.	Data Primer	47
H.	Teknik Analisis Data	48
1.	Data Collection (Pengumpulan Data)	48
2.	Data Condensation (Kondensasi Data).....	48
3.	Data Display (Penyajian Data).....	49
4.	Conclusion Drawing/Verifying (Penarikan Kesimpulan)	49
I.	Validitas Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
A.	Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	51
1.	Gambaran Umum Kabupaten Banyumas	51
2.	Gambaran Umum Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas	54
B.	Karakteristik Informan.....	65
C.	Hasil Penelitian.....	66
D.	Pembahasan	93

1. Faktor Penghambat (Tantangan) Pelayanan Administrasi yang Harus Diubah di Era Pandemi COVID-19	93
2. Peluang dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Adminstrasi di Era Pandemi COVID-19 Tingkat Desa (Lokal).....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	116



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penduduk, Luas Wilayah, dan Kepadatan Penduduk.....	5
Tabel 2 Jumlah Anggota Masyarakat Desa Beji yang Telah Mendapatkan Pelayanan Administrasi dari bulan Januari-Desember 2019.....	7
Tabel 3 Jumlah Anggota Masyarakat Desa Beji yang Telah Mendapatkan Pelayanan Administrasi dari bulan Januari-November 2020.....	7
Tabel 4 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 5 Matriks Fokus Penelitian	43
Tabel 6 Rincian Luas Wilayah Per Kecamatan di Kabupaten Banyumas	52
Tabel 7 Jumlah Penduduk Menurut Usia.....	58
Tabel 8 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan.....	58
Tabel 9 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian	59
Tabel 10 Karakteristik Informan	65
Tabel 11 Hasil Observasi tentang Sarana dan Prasarana	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	41
Gambar 2. Model Analisis Data Interaktif	48
Gambar 3. Peta Desa Beji	54
Gambar 4. Struktur Pemerintah Desa	65
Gambar 5. Temuan Penelitian	112



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Dokumentasi Formulir Pendaftaran/Buku Register

Lampiran 2. Hasil Dokumentasi Produk Pelayanan

Lampiran 3. Hasil Dokumentasi Ruang Pelayanan

Lampiran 4. Hasil Dokumentasi Ruang Kearsipan

Lampiran 5. Hasil Dokumentasi Kamar Mandi

Lampiran 6. Hasil Dokumentasi Ruang Kesekretariatan

Lampiran 7. Hasil Dokumentasi Komputer Pelayanan

Lampiran 8. Hasil Dokumentasi Rak Pelayanan

Lampiran 9. Hasil Dokumentasi Wawancara Bersama Kepala Desa

Lampiran 10. Hasil Dokumentasi Lahan Tempat Parkir

Lampiran 11. Hasil Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat Desa Beji



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, karena jika pelayanan terjadi stagnasi maka semua sektor akan terkena dampaknya. Oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dan diformulasikan dengan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pelayanan publik di dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap negara.

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa. Masyarakat dapat melakukan segala aktivitas dengan baik karena mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik disini adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya adalah untuk pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu, sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan

berkualitas. Salah satu faktor untuk menciptakan kepuasan masyarakat adalah pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa secara optimal, salah satunya adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi diberi makna yang luas, artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung maupun tidak langsung. Pelayanan administrasi selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Salah satunya adalah pelayanan administrasi publik di desa.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Peran aparatur pemerintah desa sangat diharapkan dalam rangka mewujudkan peran pemerintah sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah yakni demi kesejahteraan rakyat dengan terwujudnya pembangunan nasional. Pegawai pemerintah desa sebagai aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat dituntut untuk mempunyai disiplin dan tanggung jawab agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Implementasi tugas dan fungsi pelayanan administrasi merupakan suatu aktifitas atau usaha-usaha yang wajib dilaksanakan oleh anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan yang diperlukan dalam suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan administrasi ini menjadi sangat penting karena berhubungan dengan masyarakat banyak yang memiliki

keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Seperti pembuatan surat pengantar KK, Akta Kelahiran, KTP, dan surat tanah yang selanjutnya ditindaklanjuti oleh pihak Kecamatan. Lalu, pelayanan administrasi yang langsung diberikan kepada masyarakat tanpa ditindaklanjuti oleh kecamatan yaitu, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Kematian, dan Surat Kelahiran. Oleh karena itu, pemerintah desa berkewajiban melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Tetapi pada akhir tahun 2019 bulan Desember, dunia dihebohkan dengan sebuah kejadian yang membuat banyak masyarakat resah yang dikenal dengan virus corona (COVID-19). Kejadian tersebut bermula di Tiongkok, Wuhan (Yuliana, 2020). Awalnya, penyakit ini dinamakan sementara sebagai 2019 novel coronavirus (2019-nCoV), kemudian WHO mengumumkan nama baru pada 11 Februari 2020 yaitu *Coronavirus Disease* (COVID-19) yang disebabkan oleh virus *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2) (WHO, 2020).

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia). Berdasarkan bukti ilmiah, COVID-19 dapat menular dari manusia ke manusia melalui percikan batuk/bersin (droplet). Orang yang paling berisiko tertular penyakit ini adalah orang yang kontak erat dengan pasien COVID-19 termasuk yang merawat pasien COVID-19 (Kemenkes RI, 2020). Selain itu, virus dapat menyebar akibat menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi dan kemudian menyentuh wajah seseorang. Penyakit COVID-19 dapat menular saat orang yang menderitanya memiliki gejala, meskipun penyebaran mungkin saja terjadi sebelum gejala muncul. Periode waktu antara paparan virus dan munculnya gejala biasanya sekitar lima hari, tetapi dapat berkisar dari dua hingga empat belas hari (Rothan & Byrareddy, 2020).

Negara Indonesia adalah salah satu dari berbagai negara di dunia yang mengalami dampak COVID-19. Pandemi ini telah menimbulkan keresahan dan ketakutan bagi seluruh masyarakat Indonesia karena dapat menular secara mudah melalui manusia. Indonesia melaporkan jumlah kasus corona telah mencapai 493.308 kasus terkonfirmasi dengan penambahan kasus sebanyak 4.998 dan 15.774 kematian per 22 November 2020 (Kemenkes RI, 2020). Provinsi dengan jumlah kasus tertinggi yaitu DKI Jakarta (125.8022 kasus), Jawa Timur (58,384 kasus), Jawa Barat (47.692 kasus), Jawa Tengah (46.903 kasus), dan Sulawesi Selatan (19.799 kasus) (Kemenkes RI, 2020). Kabupaten Banyumas yang terletak di wilayah Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu kabupaten yang terdampak COVID-19 dengan kasus sebanyak 362 kasus terkonfirmasi dengan 37 kasus kematian per 22 November 2020 (Pemerintah Kabupaten Banyumas, 2020).

Virus COVID-19 sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik seperti instansi pemerintah dan pemerintah daerah. Karena dihadapkan dengan situasi seperti ini, terdapat instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, dan melaksanakan pelayanan secara online. Berdasarkan Surat Edaran Nomor 58 Tahun 2020 yang berisi tentang petunjuk sistem kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam tatanan normal baru. Untuk memenuhi harapan masyarakat dalam pelayanan publik perlu dilakukan strategi dengan memanfaatkan TIK, menggunakan media informasi untuk menyampaikan standar pelayanan, membuka media komunikasi online sebagai wadah konsultasi maupun pengaduaan, memastikan kualitas output dari produk layanan, dan memperhatikan protokol kesehatan yang ditetapkan Menteri Kesehatan.

Sudah banyak instansi pemerintah pusat dan Pemerintah Kabupaten Banyumas yang melaksanakan pelayanan online seperti Kantor Kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan lain-lain. Dengan banyaknya instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan secara online maka

terdapat tantangan yang muncul di tingkat desa. Salah satu instansi yang memberikan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat contohnya yaitu Kantor Kepala Desa Beji. Desa beji memiliki jumlah penduduk pada tahun 2020 yaitu 9.270 jiwa yang terdiri dari 4.721 Laki-laki, 4.549 Perempuan, dan memiliki 2.956 KK. Mata pencaharian masyarakat desa beji lebih dominan menjadi Petani dan Karyawan Swasta. Dari data jumlah penduduk yang saya peroleh dari Badan Pusat Statistik bahwa Kecamatan Kedungbanteng khususnya desa beji memiliki jumlah penduduk tertinggi pada tahun 2019 dengan jumlah 9.230 jiwa dan mengalami kenaikan pada tahun 2020 dengan jumlah 9.270 jiwa.

Tabel 1
Jumlah Penduduk, Luas Wilayah, dan Kepadatan Penduduk

Kode	Desa	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah	Kepadatan Penduduk (Jiwa/km ²)
001	Kedungbanteng	4.580	1,28	3.578
002	Kebocoran	5.347	1,63	3.280
003	Karangsalam Kidul	5.056	1,55	3.262
004	Beji	9.230	2,16	4.273
005	Karangangka	4.558	1,99	2.290
006	Keniten	5.118	1,86	2.752
007	Dawuhan wetan	5.067	2,54	1.995
008	Dawuhan Kulon	3.535	1,85	1.911
009	Baseh	4.293	13,07	328
010	Kalisalak	3.098	12,65	245
011	Windujaya	2.726	3,12	874
012	Kalikesur	2.754	1,64	1.679
013	Kutaliman	5.264	2,18	2.415
014	Melung	2.358	12,70	186
Jumlah		62.984	60,22	1.045,90
Tahun 2018 (*)		56.317	60,22	935,19
Tahun 2017 (*)		54.598	60,22	906,64
Tahun 2016 (*)		54.062	60,22	897,74
Tahun 2015 (*)		53.512	60,22	888,61

Sumber: Data Kecamatan Kedungbanteng Dalam Angka 2020, Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas

Keterangan (*) = BPS Kab. Banyumas, Hasil Proyeksi Penduduk

Selama masa pandemi, pemerintah desa tetap melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang dilakukan secara offline dengan menerapkan protokol kesehatan. Dengan adanya masa pandemi COVID-19 ini menjadi suatu tantangan untuk para pemerintah desa yang harus tetap melayani masyarakat dalam situasi yang ada. Dengan demikian, Pemerintah Desa dalam hal ini kepala desa beserta pegawai dituntut untuk mempunyai kualitas yang tinggi guna mencapai tujuan serta berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu diperlukan pemerintah yang benar-benar berfungsi sebagai pelayan masyarakat/*Publik service*. Jenis Pelayanan Administrasi atau pengurusan surat keterangan / pengantar yang dikeluarkan Pemerintah Desa Beji adalah sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Kelahiran
2. Surat Keterangan Kematian
3. Surat Keterangan Tidak Mampu
4. Surat Keterangan Penghasilan
5. Surat Keterangan Kehilangan
6. Surat Keterangan Domisili
7. Surat Pengantar KTP
8. Surat Pengantar KK
9. Surat Pengantar Surat Tanah
10. Surat Pengantar Nikah
11. Surat Pengantar SKCK
12. Surat Jalan
13. Surat Karantina
14. Surat Keterangan Usaha

Berikut data jumlah pelayanan anggota masyarakat Desa Beji yang telah mendapatkan pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas sebelum pandemi COVID-19 dan di era pandemi COVID-19 :

Tabel 2

Jumlah Anggota Masyarakat Desa Beji yang Telah Mendapatkan Pelayanan Administrasi dari bulan Januari-Desember 2019

No.	Pelayanan Administrasi	Jumlah
1.	Surat Keterangan Kelahiran	34
2.	Surat Keterangan Kematian	25
3.	Surat Keterangan Tidak Mampu	57
4.	Surat Keterangan Penghasilan	3
5.	Surat Keterangan Kehilangan	31
6.	Surat Keterangan Domisili	19
7.	Surat Pengantar KTP	164
8.	Surat Pengantar KK	149
9.	Surat Pengantar Pengurusan Surat Tanah	2
10.	Surat Pengantar Nikah	25
11.	Surat Pengantar SKCK	56
12.	Surat Jalan	-
13.	Surat Karantina	-
14.	Surat Keterangan Usaha	149
Total		584

Sumber : Data Kantor Kepala Desa Beji,2019

Tabel 3

Jumlah Anggota Masyarakat Desa Beji yang Telah Mendapatkan Pelayanan Administrasi dari bulan Januari-November 2020

No.	Pelayanan Administrasi	Jumlah
1.	Surat Keterangan Kelahiran	28
2.	Surat Keterangan Kematian	22
3.	Surat Keterangan Tidak Mampu	40
4.	Surat Keterangan Penghasilan	8
5.	Surat Keterangan Kehilangan	33
6.	Surat Keterangan Domisili	35

7.	Surat Pengantar KTP	40
8.	Surat Pengantar KK	18
9.	Surat Pengantar Pengurusan Surat Tanah	5
10.	Surat Pengantar Nikah	11
11.	Surat Pengantar SKCK	36
12.	Surat Jalan	60
13.	Surat Karantina	60
14.	Surat Keterangan Usaha	114
Total		396

Sumber : Kantor Kepala Desa Beji, 2020

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan administrasi sebelum pandemi dan di era pandemi sudah terlihat jelas pada masa pandemi COVID-19 ini pelayanan administrasi yang diberikan oleh perangkat desa yang ada di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas mengalami penurunan.

Berdasarkan pra observasi dan wawancara yang telah dilakukan kepada Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, dan Kepala Dusun 2 Desa beji dapat diperoleh bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19 di kantor desa beji masih terdapat banyak kendala yang mempersulit pemerintah desa dalam melayani masyarakat. Kendala yang dihadapi pemerintah desa dalam pelayanan dengan terbatasnya pengetahuan perangkat desa dalam pelayanan online yang saat ini banyak dilakukan di berbagai instansi pemerintah hal tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Karena pengetahuan perangkat desa sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan berlangsung. Dengan banyaknya instansi pemerintah yang melayani pelayanan hanya secara online ini menyulitkan banyak warga masyarakat desa beji. Masyarakat yang belum begitu paham dengan alur dan prosedur pelayanan secara online ini sangat membutuhkan bantuan dari pemerintah desa untuk dapat menjelaskannya.

Penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa khususnya dalam hal pelayanan administrasi, kinerja yang diberikan kepada masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Perangkat desa beji

masih belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kemudian masih terdapat petugas yang tidak disiplin dalam aspek ketepatan waktu baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Jam kerja Kantor Kepala Desa Beji dimulai pukul 08.00-15.30 WIB. Namun, masih terdapat perangkat desa yang hadir di atas pukul 08.00, ketika masyarakat membutuhkan keperluan perangkat desa yang melayani tidak ada di kantor dan harus menunggu. Dan pada pukul 14.00 kantor kepala desa sudah terlihat sepi tidak ada perangkat desa yang berada di kantor desa. Kemudian ada beberapa perangkat desa yang tidak mematuhi protokol kesehatan yaitu tidak menggunakan masker ketika melayani masyarakat. Selain itu masih ada pegawai yang kurang ramah dan kurang responsif ketika melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil pra observasi dapat dilihat bahwa minimnya sarana berupa gedung pelayanan yang belum memadai di Kantor Desa Beji ini sangat berpengaruh dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena belum tersedia gedung pelayanan dan ruang tunggu yang memadai akibatnya banyak masyarakat yang akan mengurus pelayanan administrasi harus menunggu di luar kantor desa dengan terbatasnya ruang tunggu yang ada. Era pandemi saat ini sangat banyak masyarakat desa beji yang memiliki keluhan dengan pelayanan online. Pihak Kantor Desa Beji belum bisa menampung pengaduan dan keluhan masyarakat secara baik. Hal ini terlihat bahwa belum adanya kotak saran atau lembar pengaduan yang seharusnya ada di Kantor Kepala Desa Beji. Adanya fasilitas kotak saran sangat bermanfaat untuk meningkatkan program kerja dan pelayanan administrasi yang ada di Kantor Desa Beji.

Penerapan pelayanan secara online di desa beji belum berjalan dengan baik karena melihat masih terbatasnya sumber daya manusia perangkat desa dalam bidang teknologi informasi dan belum semua perangkat desa menguasai pelayanan secara online. Dengan banyaknya kendala dalam pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19, dan pelaksanaan pelayanan belum

dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan uraian diatas, penelitian tentang Tantangan dan Peluang pelayanan administrasi di Era Pandemi COVID-19 di Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas menarik dan penting untuk dikaji karena Desa Beji merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Kedungbanteng yang sudah menerapkan pelayanan online tetapi belum berjalan dengan baik. Maka dengan adanya penelitian ini, pelayanan administrasi yang dilaksanakan di Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas di era pandemi COVID-19 dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mampu memenuhi semua harapan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa saja faktor penghambat (tantangan) pelayanan administrasi yang harus diubah di era pandemi COVID-19 tingkat desa ?
2. Faktor apa yang bisa dijadikan solusi (peluang) dalam meningkatkan pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19 tingkat desa ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah peneliti, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan administrasi yang harus diubah di era pandemi COVID-19 di tingkat lokal (desa).
2. Untuk mengetahui solusi yang dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19 di tingkat lokal (desa).

D. Manfaat Penelitian

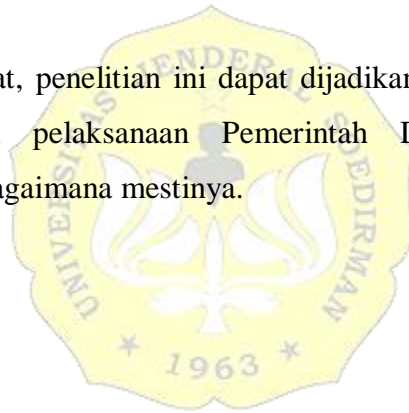
1. Manfaat Akademik/Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti dan pemerintah desa dalam melakukan keputusan dalam melaksanakan pengelolaan administrasi desa, khususnya dalam segi pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas, penelitian ini diharapkan menjadi referensi pegawai maupun pihak-pihak yang ada dalam Pemerintah Desa agar dapat melaksanakan semaksimal mungkin dalam pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19.

b. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan sumber atau informasi terkait dengan pelaksanaan Pemerintah Desa dalam melayani masyarakat sebagaimana mestinya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Istilah pelayanan dalam Bahasa Inggris adalah “service” Menurut Gonroos dalam (Zaenal Mukarom, 2015) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas tidak kasat mata yang terjadi antara dua orang yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan. Pelayanan ini merupakan serangkaian aktivitas, oleh karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan di seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses ini berhubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dengan pemberi layanan. Sejalan dengan Gonroos, pendapat lain menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dikutip Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) memberikan definisi bahwa “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby ini memberikan definisi bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang melibatkan manusia dan menggunakan peralatan.

Sedangkan menurut H.A.S Moenir (2010:16) pelayanan merupakan suatu proses, proses disini diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan untuk proses pemenuhan kebutuhan orang lain. Kemudian Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam (Lestari Wahyuningsih, 2016) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara dua orang yang disediakan oleh penyelenggara layanan untuk memecahkan suatu masalah.

Definisi pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Sadu Wasistiono dalam Bambang Istanto (2009) yaitu :

“Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.”

Pelayanan publik menurut wasistiono memberi pandangan bahwa pelayanan publik dapat diberikan oleh instansi pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan nyata yang dilakukan oleh dua orang antara penerima dan pemberi layanan dengan maksud dan tujuan tertentu. Proses pelayanan didukung dengan adanya interaksi antara kedua pihak yang saling menguntungkan.

B. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan suatu organisasi dalam bentuk barang atau jasa kepada masyarakat (Bambang Istanto,2009). Dalam pengelolaan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik. Asas-asas Pelayanan Publik tertuang di Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

e. Kesamaan

Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan

Hak dan Kewajiban Pemberian dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Dengan menerapkan asas-asas yang ada dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam pelayanan publik ini membutuhkan prinsip-prinsip yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik. Prinsip-prinsip yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik dalam Rahmayanty (2010) menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup :

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana prasarana yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Agus Dwianto (2008) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang ada di Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

“Agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.”

Kemudian Ratminto, dkk (2017) memiliki pendapat lain mengenai pelayanan publik karena pelayanan publik dapat diartikan dalam arti sempit dan arti luas. Pelayanan publik dalam arti sempit (mikro) ini pengelolaannya hanya dilakukan oleh satu unit kerja atau satu sub unit kerja. Dalam arti luas, pelayanan publik ini pengelolaannya tidak dilakukan dalam satu unit kerja melainkan harus melibatkan banyak organisasi. Dari pendapat Ratminto, dkk (2017) pengelompokan layanan dalam arti sempit dan arti luas berdasarkan jumlah unit kerja yang melaksanakan pelayanan.

Definisi pelayanan publik atau pelayanan umum menurut Sadu Wasistiono dalam Bambang Istanto (2009) yaitu :

“Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.”

Pelayanan publik menurut wasistiono memberi pandangan bahwa pelayanan publik dapat diberikan oleh instansi pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam buku Manajemen Pelayanan Publik, menurut Zaenal Mukarom (2015) pelayanan umum merupakan seluruh bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga kegiatan pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk

(KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dengan adanya beberapa jenis-jenis pelayanan yang ada, berkaitan dengan pola pelayanan dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:24-26) sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan terdapat 4 pola penyelenggara pelayanan yaitu :

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu :

i. Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

ii. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Berdasarkan definisi dan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan penyelenggara layanan publik / pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Indonesia masih belum professional dikarenakan desain birokrasi Indonesia yang belum dipersiapkan dengan baik sebagai pelayanan masyarakat. Pemberi layanan sebaiknya memiliki tingkah laku yang baik dan memiliki standar kompetensi yang baik. Tingkah laku yang baik merupakan Penerapan Strategi Standar Pelayanan. Mengenai strategi penerapan standar pelayanan, menurut Erwan Agus Purwanto (2017:85) dengan diterapkannya strategi pelayanan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di semua bidang pemerintahan dan pembangunan dan terselenggaranya pelayanan yang cepat, tepat, murah dan memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Penerapan strategi pelayanan ini untuk mewujudkan pelayanan yang prima. Pelayanan prima menurut Zaenal Mukarom (2015) yaitu :

“Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *“Excellent service”* yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.”

Pelayanan prima yang dikemukakan oleh Zaenal Mukarom adalah pelayanan yang sangat baik karena sudah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau standar pelayanan yang ada pada instansi tersebut. Pelayanan prima memiliki tujuan yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara memuaskan (Zaenal Mukarom,2015). Pelayanan prima ini memiliki

tujuan yang positif dan harus disadari oleh instansi pemberi layanan. Pemberian pelayanan prima ini bukan hanya untuk eksternal tetapi juga pihak internal. Bagi pihak internal pemberian pelayanan yang memuaskan akan mengangkat citra instansi pemberi layanan menjadi baik. Menurut Suminar et al (2017) dalam Maslichah Kurdi (2020) menjelaskan bahwa ada 6 tujuan pelayanan prima yaitu :

1. Memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada masyarakat
2. Menimbulkan keputusan dari masyarakat atau pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan
3. Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan
4. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari terhadap produsen
5. Menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
6. Menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya

Keenam tujuan diatas sangat perlu diperhatikan dan dipertahankan agar menjadi nilai-nilai Lembaga atau instansi pemberi layanan. Pelayanan yang bermutu tinggi akan tercipta, karena dengan menerapkan dan mempertahankan keenam tujuan tersebut dan menetapkan standar tertentu maka pelayanan bermutu dapat dicapai. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Dengan menggunakan konsep 3A yaitu :

1. Attitude (Sikap)
2. Attention (Perhatian)
3. Action (Tindakan)

Sedangkan Atep Adya Barata (2006) menggunakan konsep A6 untuk mengembangkan pelayanan prima dengan menerapkan beberapa faktor-faktor yaitu :

1. Ability (Kemampuan)

Kemampuan disini adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima. Seperti kemampuan dalam komunikasi, mengembangkan motivasi untuk membangun pelayanan secara prima.

2. Sikap (Attitude)

Sikap adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan atau masyarakat yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan masyarakat/penerima layanan.

3. Appearance (Penampilan)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik secara fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Attention (Perhatian)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan/masyarakat baik yang berkaitan akan kebutuhan dan keinginan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan/masyarakat.

5. Action (Tindakan)

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat.

6. Accountability (Tanggung jawab)

Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan/masyarakat sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan/masyarakat.

Melihat beberapa faktor yang harus ada dalam pelaksanaan pelayanan prima selaras dengan itu maka penyelenggara layanan publik wajib memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian dalam pemberian layanan kepada masyarakat atau penerima layanan. Standar pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Daryanto dan Ismanto Setyabudi,2014). Dengan adanya standar pelayanan dapat memberikan manfaat yaitu memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, memfokuskan pelayanan kepada masyarakat dan menjadi media komunikasi antara penyedia dan pengguna pelayanan publik (LAN,2009).

Tanpa adanya standar pelayanan maka akan terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Sehingga dengan adanya standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dalam buku Manajemen Pelayanan, terdapat beberapa cakupan standar pelayanan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) yang menjelaskan standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

e. Sarana dan Prasarana

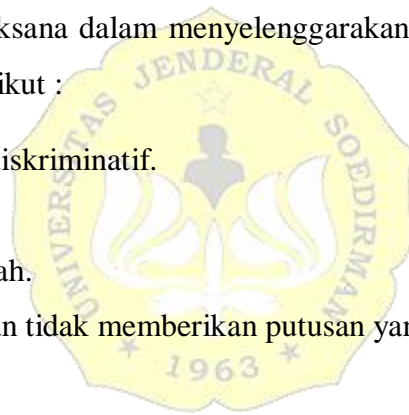
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Selaras dengan Pasal 34 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif.
2. Cermat.
3. Santun dan ramah.
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
5. Professional.
6. Tidak mempersulit.
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.



12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.
14. Sesuai dengan kepantasan; dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

Di Indonesia, pelayanan publik sangat perlu ditingkatkan secara terus menerus agar dapat berjalan dengan optimal. Pelayanan yang diberikan secara optimal akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, sehingga tingkat keberhasilan suatu pelayanan dapat terukur. Keberhasilan pelayanan dapat tercapai dengan adanya standar pelayanan. Standar pelayanan publik berdasarkan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdiri dari 14, yaitu :

- a. Dasar Hukum
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya

ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

i. Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

n. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik yang dapat

dikatakan prima apabila memenuhi standar pelayanan. Standar pelayanan yang baik dapat dilihat dari beberapa faktor meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan.

2. Kualitas Pelayanan

Instansi-instansi pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Morgan dan Murgatroyd dalam Zaenal Makarom (2015) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan secara istimewa mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pihak yang dilayani. Tantangan untuk membangun kualitas pelayanan sangat sulit dengan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi. Namun pemerintah tetap harus memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat tidak mengeluh akan pemberian layanan yang diberikan oleh aparatur.

Masyarakat tidak hanya sekedar menyampaikan keluhan tetapi dapat menyampaikan kepuasan. Sehingga dapat menjadi tolak ukur perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di masa depan. Menurut Parasuman dalam dikutip Bambang Istianto (2009) mendefinisikan bahwa “kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima”. Kualitas pelayanan menurut parasuman ini memiliki pandangan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka dikategorikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka dikategorikan buruk dan tidak memuaskan. Dapat diartikan bahwa hasil kualitas layanan yang dirasakan dari perbandingan ekspektasi masyarakat dengan persepsi tentang layanan yang diberikan oleh pemberi layanan (Ramseook Praba dkk, 2010).

Dimensi-dimensi kualitas layanan dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan bagi penyelenggara layanan publik. Parasuman dalam Bambang Istanto (2009) memberikan pendapat bahwa wujud kepuasan masyarakat dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu :

1. Tangible

Kualitas pelayanan berupa tampilan fisik perkantoran. Kualitas pelayanan disini dapat dilihat dari penampilan petugas dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan dan akses permohonan pelayanan juga kedisiplinan pegawai.

2. Reliability

Kemampuan untuk mewujudkan janji. Kualitas pelayanan disini dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat sehingga dapat mewujudkan janji dan tidak terjadi kesalahan saat melakukan pelayanan. Kemampuan dan kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu sangat diperhatikan dalam proses pelayanan. Kemudian standar pelayanan yang jelas juga sangat menentukan kualitas pelayanan agar pelayanan berjalan secara optimal.

3. Responsiveness

Ketanggapan dalam memberikan layanan. Dalam hal ini pegawai harus tanggap dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan cermat perlu dilakukan agar masyarakat tidak menunggu lama. Kemudian pegawai juga harus mampu merespon keluhan dari masyarakat dengan sikap yang ramah.

4. Assurance

Kemampuan untuk memberikan jaminan. Jaminan disini memiliki arti bahwa pegawai harus mampu memiliki kemampuan dan kesanggupan untuk memberikan jaminan tepat waktu dalam proses pelayanan dan biaya yang diberikan harus sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku.

5. Emphaty

Kemampuan memahami kebutuhan pelanggan/masyarakat. Pegawai dapat menunjukkan perhatian dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan sikap yang ramah dan santun tanpa membeda-bedakan masyarakat.

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan pegawai sangat penting dan sangat diperlukannya standar pelayanan yang jelas agar pelayanan dapat berjalan secara optimal.

C. Tantangan Pelayanan Publik di Era Pandemi COVID-19

Pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit korona virus 2019 (Bahasa Inggris: corona virus disease 2019, singkatan dari COVID-19) di seluruh dunia. Munculnya COVID-19 telah menarik perhatian global. Pada 30 Januari 2020, WHO telah menyatakan COVID-19 sebagai darurat kesehatan masyarakat yang menjadi perhatian internasional (Dong *et al.*, 2020). Sejak kasus pertama di Wuhan, terjadi peningkatan kasus COVID-19 di China setiap hari dan memuncak diantara akhir Januari hingga awal Februari 2020. Awalnya kebanyakan laporan datang dari Hubei dan provinsi di sekitar, kemudian bertambah hingga ke provinsi-provinsi lain dan seluruh China (Wu & McGoogan, 2020).

Penambahan jumlah kasus COVID-19 berlangsung cukup cepat dan sudah terjadi penyebaran antar negara. Penyakit ini disebabkan oleh korona virus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019 dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Hingga 22 November 2020, lebih dari 57.882.183 orang kasus telah dilaporkan lebih dari 210 negara dan wilayah seluruh dunia mengakibatkan lebih dari 1.377.395 orang meninggal dunia dan 40.439.276 sembuh.

Dalam kajian administrasi publik, pandemi COVID-19 ini membawa tantangan tersendiri. Saat ini praktik administrasi publik dituntut untuk cepat, reponsif dan solutif. Masa pandemi sangat berdampak dalam tatanan global di semua aspek kehidupan. Dengan demikian, administrasi publik harus mampu tampil dalam arahan untuk melawan pandemi COVID-19 ini (Tobirin,2020). Di dalam memberikan pelayanan publik, para penyelenggara pelayanan publik ini dapat menggunakan perkembangan sistem informasi yang pada akhirnya nanti harus dapat menciptakan good governance dan clean governance. Era Pandemi COVID-19 saat ini pemerintah dituntut untuk dapat mewujudkan Untuk mewujudkan terciptanya e-government tentunya ada banyak tantangan yang harus dihadapi oleh pemerintah.

Pada dasarnya, e-government adalah pelayanan publik yang berbasis jaringan internet yang diharapkan akan semakin mendekatkan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna atau konsumen pelayanan publik. Dengan pemanfaatan jaringan internet, maka pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun serta tidak terbatas oleh ruang dan waktu (Saputro, 2021). Laudon dan Laudon (2007:77) dalam Fahlefi (2014) mengemukakan bahwa *e-government* mengacu kepada aplikasi internet dan teknologi jaringan untuk secara digital memungkinkan hubungan pemerintah dan agen sektor publik dengan masyarakat, bisnis, dan perpanjangan pemerintah lainnya. Selain untuk meningkatkan penyampaian pelayanan pemerintah, *e-government* dapat membuat operasi pemerintah lebih efisien dan juga memberdayakan masyarakat dengan memberikan mereka akses yang lebih mudah ke informasi dan kemampuan untuk berhubungan secara elektronik dengan masyarakat lainnya.

Era Pandemi Covid-19 ini membuat birokrasi harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan. Akibat terbatasnya ruang gerak karena mengikuti protokol kesehatan, masyarakat tetap diberikan haknya sebagai

warga negara untuk dilayani melalui layanan elektronik. Transformasi model pelayanan manual yang ditandai dengan pelayanan tatap muka ke elektronik terus mengalami peningkatan yang signifikan di masa Covid-19. Berbagai aplikasi teknologi dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini menjadi sebuah tantangan yang baru bagi para penyelenggara pelayanan public (Taufik, 2020).

Pelayanan publik di era pandemi saat ini banyak menghadapi tantangan dan kendala. Beberapa tantangan dan kendala yang dihadapi penyedia layanan publik berasal dari karakteristik pengelolaan pelayanan publik. Tantangan dalam pelayanan publik yang dihadapi oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini sangat berat terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mampu memenuhi harapan yaitu adanya kepastian pelayanan, responsivitas pelayanan, dan kejelasan informasi pelayanan. Tantangan dan kendala yang dihadapi saat ini dapat memberikan dampak positif karena dapat mendorong cepat penerapan teknologi dalam birokrasi.

D. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini agar diketahui tingkat kebaruan, kesamaan, atau perbedaan dengan penelitian lain maka diperlukan hasil penelitian terdahulu mengenai pelayanan administrasi. Penelitian terdahulu dirujuk dari hasil penelitian yang telah terpublikasi dalam jurnal sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Untuk mengetahui hubungan, kesamaan maupun perbedaan dengan penelitian yang ada sebelumnya dengan penelitian ini, maka dapat dijabarkan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Judul Penelitian dan Tahun Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Susana Vina. Peran 2020.	Untuk mengetahui	Kualitatif Deskriptif	Bahwa Pemerintah desa sudah

	<p>Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar</p>	<p>peran pemerintah desa dan sistematika pelayanan administrasi pemerintah desa bagi masyarakat gampong lamcot kecamatan cot glie kabupaten aceh besar</p>		<p>menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus pengelolaan kependudukan. Meski minimnya kantor menjadi kendala dalam pelayanan administrasi, namun pelayanan administrasi tetap ada. Sistem pelayanan administrasi masyarakat harus bertemu dulu dengan sekretaris desa.</p>
2.	<p>Kartika Risnawa. 2020. Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 Detik Di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik.</p>	<p>Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Administrasi 30detik di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah</p>	<p>Deskriptif kuantitatif</p>	<p>Bahwa pelayanan administrasi dikatakan berhasil, meskipun ada kekurangan dalam pelaksanaannya. Keseluruhan nilai persentase dari sembilan indikator efektivitas pelayanan memperoleh 73,0% yang berarti “Efektif”</p>

		Kabupaten Gresik		
3.	Malawati Sita Hajar, & Octaviani Novita. (2020). Kinerja Aparatur Desa Sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik Di Desa Keramat, Kabupaten Banjar	Untuk mengetahui kinerja aparatur desa dan faktor penghambat kinerja aparatur desa di Desa Keramat, Kabupaten Banjar.	Kualitatif Deskriptif	Bahwa dalam pelayanan publik, kinerja instrumen perdesaan di Desa Keramat Kabupaten Banjar cukup memuaskan, dan terdapat beberapa kendala dalam melakukan pekerjaan instrument perdesaan. Kendala pertama adalah minimnya sarana dan prasarana di kantor desa. Hambatan kedua adalah terbatasnya kapasitas perangkat desa Keramat dan banyaknya penduduk desa yang berpendidikan tinggi, yang juga menghalangi aparat desa untuk menjadi garda depan pelayanan publik.

4.	<p>Maslachah Yulia Dewi. (2019). Respon Masyarakat Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa (Studi Kasus Di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang)</p>	<p>Untuk mengetahui Respon Masyarakat Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Bahwa masih rendah usaha perangkat untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal kedisiplinan. Dan ada upaya-upaya yang dilakukan seperti pelatihan kerja, pemberian materi praktek kerja, maupun pemberian panduan atau petunjuk teknis penyelenggaraan tugas-tugas aparat desa. Sedangkan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi desa adalah ketidakdisiplinan aparat dan kurangnya partisipasi dari masyarakat untuk mempermudah pekerjaan aparat. Untuk faktor pendorongnya</p>
----	--	---	-------------------	---

				meliputi tingkat pendidikan aparat desa serta sarana dan prasarana yang memadai.
5.	Perdana, H. (2019). Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.	Untuk mengetahui pelayanan administratif serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.	Deskriptif	bahwa pelayanan administrasi di Desa wanasari terutama dalam pembuatan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) telah berjalan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang berlaku. Beberapa masyarakat sedikit kesulitan dengan beberapa prosedur karena pengalaman yang minim, serta adanya beberapa hambatan yang terjadi seperti, Insentif/reward kurang, tingkat pendidikan, karakteristik, serta komunikasi yang

				<p>minim membuat beberapa proses pelayanan administrasi terhambat.</p>
6.	<p>Wiranata, A. A., Isabella, I., & Kencana, N. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin.</p>	<p>Untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Bahwa 1.) Dimensi Tangible (bukti fisik) cukup baik, 2.) Dimensi Reliability (Kehandalan) menunjukkan kualitas pelayanan masih rendah, 3.) Dimensi Responsiveness (ketanggapan) menunjukkan kualitas pelayanan pegawai sangat baik,. 4.) Dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan kualitas pelayanan pegawai sangat baik, 5.) Dimensi Empathy (Empati) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik, hal ini disebabkan oleh</p>

				keramahan pegawai dan tidak adanya diskriminatif dalam pelayanan.
7.	Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.	Untuk mengetahui peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Aek Korsik.	Kualitatif	Bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara sudah menerapkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat
8.	Larasati, D. C. (2019). Pelayanan Kantor Desa Beji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi	Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan Kantor Desa Beji Kota Batu	Deskriptif Kualitatif	Bahwa Dalam memberikan pelayanan administrasi Kantor Desa Beji, pegawai telah bekerja sesuai dengan aturan dan

	Terhadap Masyarakat.	dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat serta menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung dalam memberikan pelayanan administrasi		standar operasional yang ada. Sedangkan Faktor penghambat berada pada sarana dan prasarana serta jumlah pegawai yang belum memadai. Dan faktor pendukungnya adalah organisasi yang baik, nyaman, dan strategis.
9.	Higau, C. B. H., & Belly, C. (2015). Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung	Untuk mengetahui tentang Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Matalibaq	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat yang dilakukan di Desa Matalibaq sudah dilaksanakan dengan baik namun belum maksimal.

	Kabupaten Mahakam Ulu	Kacamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu.		
10.	Abrol Alquroba. (2020). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Studi Di Desa Muara Kuis Kecamatan Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara, Provinsi Sumatra Selatan)	Untuk mengetahui bagaimana pemerintah desa memberi pelayanan kepada masyarakat dan kendala pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi di desa Muara Kuis kecamatan Ulu Rawas, kabupaten Musi Rawas Utara provinsi Sumatra Selatan	Kualitatif	Bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi masih belum diselenggarakan dengan baik. Dalam memberikan pelayanan administrasi desa terdapat beberapa kendala yaitu kurangnya sumber daya manusia pada aparatur pemerintah desa, keterbatasan fasilitas, dan kurangnya kedisiplinan aparatur desa.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut, untuk dapat membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada Lokus penelitian ini adalah di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas, penelitian sebelumnya memiliki lokus penelitian yang berbeda. Dan penelitian ini ada di era pandemi, penelitian sebelumnya masih ada di masa sebelum pandemi. Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan peluang peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Era Pandemi Covid-19 dengan menggunakan beberapa aspek yang dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih. Sehingga baik secara fokus, dan lokus berbeda dari penelitian yang lain.

E. Kerangka Berpikir

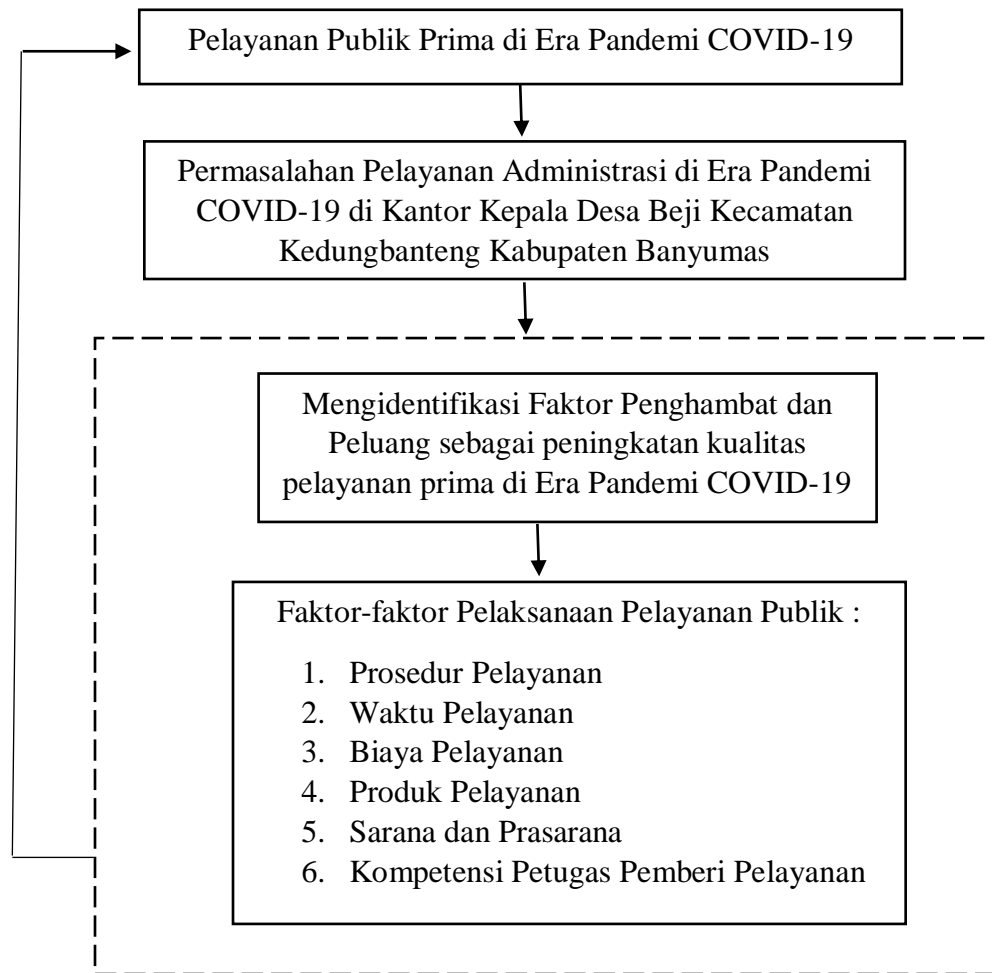
Di era pandemi COVID-19 pemerintah harus tetap memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Pelayanan prima merupakan bentuk konkret dari kinerja pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, karena dalam memberikan pelayanan yang terbaik merupakan bagian dari tanggung jawab yang wajib dipenuhi oleh pemerintah / penyelenggara pelayanan publik. Kantor Kepala Desa Beji merupakan salah satu instansi pemerintah yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima di era pandemi COVID-19. Salah satu pelayanan yang harus diberikan oleh pihak pemerintah desa beji kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi. Dalam pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak pemerintah desa masih belum berjalan secara optimal karena banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh pihak pemerintah desa kepada masyarakat dan terdapat banyak kendala dalam pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. Dengan banyaknya kendala atau permasalahan yang dihadapi pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di era pandemi covid-19 terdapat faktor penghambat dan peluang yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara prima. Terdapat beberapa

faktor pelaksanaan pelayanan publik Menurut Ratminto dan Atik Septi Winasih (2007) yaitu : prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi pemberi layanan. Maka dengan adanya beberapa faktor-faktor pelaksanaan pelayanan tersebut dapat menjadi pedoman atau acuan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan peluang yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara prima di era pandemi COVID-19.

Penjelasan alur kerangka berpikir penelitian ini diharapkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas dapat memberikan pelayanan secara prima dan optimal di era pandemi COVID-19. Berdasarkan penjelasan diatas, kerangka berpikir dapat dilihat pada bagan alur berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir



Keterangan :

————— : Alur Berpikir

----- : Fokus Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.

B. Sasaran Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini adalah kepala desa, perangkat desa dan masyarakat Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.

C. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan setiap proses kejadian atau kasus dengan menggunakan penjelasan berupa ucapan atau kata. Menurut Sugiyono (2017:9), metode penelitian kualitatif ini digunakan untuk meneliti kondisi ilmiah, pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis data bersifat induktif, kemudian hasil penelitiannya lebih bersifat memahami makna, dan keunikan fenomena yang ada. Moleong (2015:4) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

D. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, batasan masalah disebut dengan fokus yang berisi masalah yang bersifat umum. Menurut Sugiyono (2017:54), penentuan fokus dalam penelitian kualitatif berdasarkan tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial

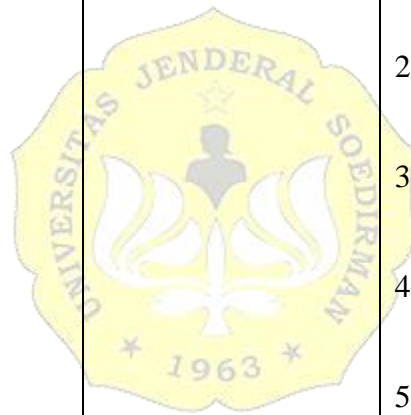
(lapangan). Dengan demikian hal yang harus diperhatikan dalam penelitian ini adalah masalah dan fokus penelitiannya. Fokus penelitian merupakan batas ruang dalam pengembangan penelitian supaya penelitian yang dilakukan tidak terlaksana dengan sia-sia karena ketidakjelasan dalam pengembangan pembahasan.

Mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian ini, maka fokus penelitian ini terarah pada faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi dalam era pandemi COVID-19 di Kantor Kepala Desa Beji. Untuk lebih jelasnya, peneliti telah merangkum matriks fokus penelitian sebagai berikut :

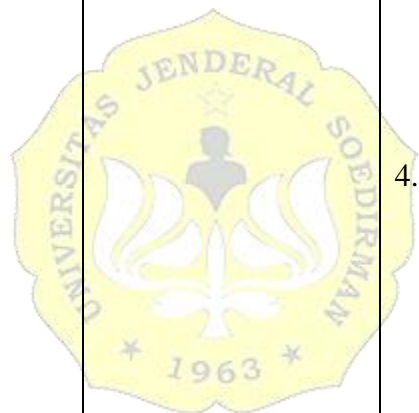
Tabel 5 Matriks Fokus Penelitian

Fokus Penelitian	Aspek Penelitian	Sub-Aspek Penelitian
Identifikasi Faktor-Faktor Penghambat dan Peluang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Era Pandemi COVID-19	Prosedur Pelayanan	1. Prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan. 2. Prosedur pelayanan yang bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit.
	Waktu Penyelesaian	1. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
	Biaya Pelayanan	1. Biaya yang dibebankan kepada masyarakat

	selama proses pelayanan
Produk Pelayanan	1. Hasil yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan 2. Kebersihan ruang pelayanan 3. Fasilitas pengaduan 4. Tata ruang tempat pelayanan 5. Gedung pelayanan yang memadai



	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan 2. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan 3. Kemampuan pegawai dalam bidang teknologi ketika proses pelayanan 4. Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan 5. Kedisiplinan pegawai
--	---	--



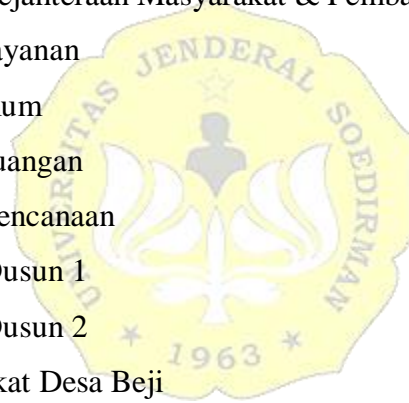
E. Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informasi dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017:95) dalam penelitian kualitatif, purposive sampling merupakan Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini digunakan agar memudahkan peneliti untuk mencari objek/situasi sosial yang diteliti. Purposive

sampling menurut Moleong (1999:165) menjelaskan bahwa sampel dalam Teknik ini bertujuan untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber yang tujuannya untuk merinci kekhususan dalam konteks yang unik.

Informan dalam penelitian ini adalah individu yang dipilih oleh peneliti karena dianggap mengerti dan memahami situasi dengan permasalahan yang akan diteliti dan dapat memberikan informasi yang tepat. Informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala Desa Beji
- b. Sekretaris Desa
- c. Kasi Pemerintahan
- d. Kasi Kesejahteraan Masyarakat & Pembangunan
- e. Kasi Pelayanan
- f. Kaur Umum
- g. Kaur Keuangan
- h. Kaur Perencanaan
- i. Kepala Dusun 1
- j. Kepala Dusun 2
- k. Masyarakat Desa Beji



F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:104), Teknik pengumpulan data adalah langkah strategis dalam penelitian karena tujuannya adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2017:114) mendefinisikan wawancara adalah pertemuan dua orang dengan bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Dalam penelitian, wawancara digunakan untuk memperoleh data-data dari informan penelitian sebagai bahan data

primer. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara berjenjang terhadap informan penelitian dimulai dari Kepala Desa Beji kemudian perangkat desa lainnya.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung tentang objek yang diteliti. Dalam observasi ini, peneliti akan terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati situasi dan peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Tujuan observasi ini untuk memperoleh informasi yang tidak didapatkan melalui wawancara. Pengamatan dilakukan ke lokasi penelitian untuk mengamati kegiatan di lapangan dengan mengamati pihak Desa di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengambilan data yang berasal dari dokumen, arsip, dan foto-foto dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan di Kantor Kepala Desa Beji.

G. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian melalui wawancara atau observasi terhadap informan penelitian. Peneliti menggunakan data primer untuk mendapatkan informasi langsung pelaksanaan pelayanan administrasi di tingkat desa dalam era Pandemi Covid-19.

2. Data Sekunder

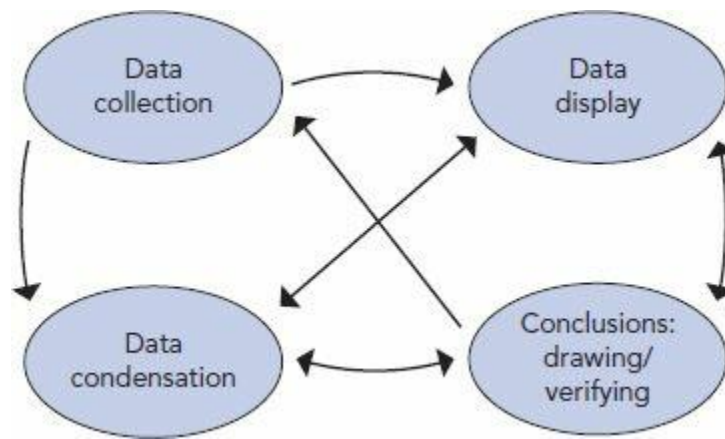
Data sekunder ini diperoleh dari sumber-sumber lain yang berupa pengamatan, literatur-literatur, dokumen-dokumen, serta data-data lain yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder ini

digunakan sebagai pelengkap dari data primer mengenai masalah yang diteliti.

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis data interaktif (Miles, Huberman dan Saldana) yang dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dalam model ini terdapat empat komponen analisis yaitu data collection (pengumpulan data), data condensation (kondensasi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing/verifying (penarikan kesimpulan/verifikasi).

Gambar 2. Model Analisis Data Interaktif



Sumber : Miles, Huberman, dan Saldana (2014, hal 31-33)

1. Data Collection (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara secara mendalam kepada informan, observasi langsung dan dokumen-dokumen yang mendukung proses penelitian.

2. Data Condensation (Kondensasi Data)

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan adanya reduksi data dapat memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah bagi peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya.

3. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Semua dirancang untuk mengumpulkan informasi yang dikumpulkan dalam bentuk ringkas yang dapat diakses dengan mudah sehingga analisis dapat melihat apa yang terjadi dan bisa menarik kesimpulan.

4. Conclusion Drawing/Verifying (Penarikan Kesimpulan)

Tahap akhir dalam proses analisis data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Proses ini sebagai penarikan dari data yang telah ditampilkan sehingga diperoleh sebuah kesimpulan yang menggambarkan kondisi lapangan berdasarkan data yang ada.

I. Validitas Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan salah satu bagian yang sangat penting untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten sehingga menjadi suatu data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan. Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik triangulasi. Menurut Wiliam Wiersma dalam Sugiyono (2017:189) triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Teknik

Menurut Sugiyono (2017:191) triangulasi Teknik ini menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda. Peneliti menggunakan observasi,

wawancara mendalam, serta dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak

2. Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono (2017:191) triangulasi sumber ini menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

Wilayah dalam suatu penelitian merupakan hal yang diperlukan untuk memberikan pendalaman pemahaman terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Berikut ini akan diberikan gambaran mengenai Wilayah Kabupaten Banyumas, dan Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng.

1. Gambaran Umum Kabupaten Banyumas

Kabupaten Banyumas merupakan salah satu dari 35 kabupaten / kota yang termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Tengah. Kondisi wilayah di Kabupaten Banyumas sebagai besar merupakan dataran rendah dan dataran tinggi. Kabupaten Banyumas terletak diantara 108 39' 17''- 109 27'15'' Bujur Timur, 7 15'05'' – 7 37'10'' Lintang Selatan. Berdasarkan posisi geografisnya Kabupaten Banyumas secara rinci berbatasan dengan wilayah sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Tegal dan Kabupaten Pemalang
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Cilacap
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Brebes
- 4) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Purbalingga, Kabupaten Banjarnegara, dan Kabupaten Kebumen

Secara geografis, luas wilayah kabupaten banyumas tercatat sebesar 1.327,59 km² atau sekitar 4,04 persen dari luas Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Banyumas terdiri dari 27 Kecamatan yaitu Kecamatan Purwokerto Utara, Purwokerto Timur, Purwokerto Barat, Purwokerto Selatan, Sokaraja, Kembaran, Sumbang, Baturaden, Kedungbanteng, Karanglewas, Cilongok, Pekuncen, Gumelar, Ajibarang, Purwojati, Patikraja, Banyumas, Kalibagor, Somagede, Tambak, Sumpiuh, Kemranjen, Kebasen, Rawalo, Jatilawang,

Wangon, dan Lumbir. Kabupaten Banyumas meliputi 27 Kecamatan dengan 331 desa/kelurahan. Setiap Kecamatan dipimpin oleh Camat, dan sebanyak 30 kelurahan dipimpin lurah serta 301 desa dipimpin oleh Kepala Desa. Adapun rincian luas wilayah per kecamatan sebagai berikut :

Tabel 6 Rincian Luas Wilayah Per Kecamatan di Kabupaten Banyumas

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km²/sq.km)
Lumbir	Lumbir	102,66
Wangon	Wangon	60,78
Jatilawang	Tunjung	48,16
Rawalo	Rawalo	49,64
Kebasen	Gambarsari	54,00
Kemranjen	Kecila	60,71
Sumpiuh	Kebokura	60,01
Tambak	Kamulyan	52,03
Somagede	Somagede	40,11
Kalibagor	Kalibagor	35,73
Banyumas	Sudagaran	38,09
Patikraja	Notog	43,23
Purwojati	Purwojati	37,86
Ajibarang	Ajibarang Kulon	66,50
Gumelar	Gumelar	93,95
Pekuncen	Banjaranyar	92,70

Cilongok	Pernasidi	105,34
Karanglewas	Karangkemiri	32,50
Kedungbanteng	Kedungbanteng	60,22
Baturaden	Rempoah	45,53
Sumbang	Sumbang	53,42
Kembaran	Kembaran	25,92
Sokaraja	Sokaraja Kulon	29,92
Purwokerto Selatan	Karangklesem	13,75
Purwokerto Barat	Rejasari	7,40
Purwokerto Timur	Purwokerto Wetan	8,42
Purwokerto Utara	Bancarkembar	9,01

Sumber: Diolah Dari Buku Kabupaten Banyumas Dalam Angka 2021

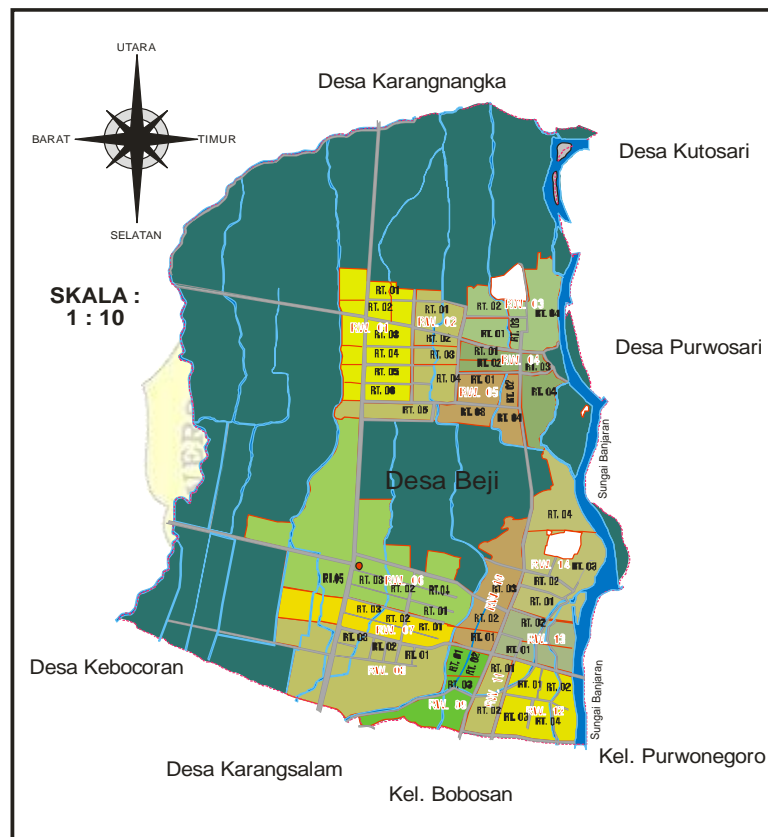
Dari 27 Kecamatan yang ada di Kabupaten Banyumas, Kecamatan Cilongok merupakan kecamatan yang mempunyai wilayah paling luas yaitu sekitar 10.534 ha. Sedangkan Kecamatan Purwokerto Barat merupakan kecamatan yang mempunyai wilayah paling sempit yaitu sekitar 740 Ha. Wilayah kabupaten Banyumas lebih dari 45% merupakan daerah dataran yang tersebar di bagian Tengah dan Selatan serta membujur dari Barat ke Timur. Ketinggian wilayah di Kabupaten Banyumas sebagian besar berada pada kisaran 25-100 Mdpl yaitu seluas 42.310,3 Ha dan 100-500 Mdpl yaitu seluas 40.385,3 Ha.

Jumlah penduduk Kabupaten Banyumas pada tahun 2020 mencapai 1.776.918 jiwa yang terdiri atas 894.695 jiwa penduduk laki-laki dan 882.223 jiwa perempuan. Penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Purwokerto Barat

dengan jumlah penduduk sebesar 7.135 jiwa dan terendah berada di kecamatan Lumbir sebesar 486 jiwa.

2. Gambaran Umum Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas

2.1 Kondisi Geografis



Gambar 3. Peta Desa Beji

(Sumber : Profil Desa Beji 2020)

Secara administratif Desa Beji termasuk dalam wilayah Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. Berada di sebelah utara Kabupaten Banyumas. Jarak dari kota Kecamatan ± 4 KM dan dari kota Kabupaten ± 7 KM. Luas wilayah desa beji adalah 215.8175 Ha yang terdiri dari tanah

pemukiman sebesar 854.365 Ha, tanah sawah/mina padi sebesar 921.410 Ha, dan kolam sebesar 382.400 Ha.

Wilayah Desa Beji berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara : Desa Karangnangka
- b. Sebelah Barat : Desa Kebocoran
- c. Sebelah Selatan : Desa Karangsalam/Bobosan
- d. Sebelah Timur : Desa Purwosari/Kutasari

Desa Beji terdiri dari 2 dusun/grumbul yaitu dusun/grumbul beji lor yang dipimpin oleh Kadus 1, dan dusun/grumbul beji kidul yang dipimpin oleh Kadus 2. Jumlah Rukun Warga di Desa Beji adalah 14 RW yang terdiri dari 5 RW di Kadus 1 dan 9 RW di Kadus 2. Kemudian untuk jumlah Rukun Tetangga (RT) di desa beji adalah 52 RT yang terdiri dari 23 RT di wilayah Kadus 1 dan 29 di wilayah Kadus 2. Desa Beji berada di dataran rendah. Jarak pusat pemerintah desa dengan Kecamatan 4 Km, untuk jarak pemerintah desa dengan pemerintah kabupaten 7 Km. Desa beji berada di ketinggian 125 meter diatas permukaan air laut. Bentangan wilayah Desa Beji berupa daerah yang datar sampai berombak. Desa Beji beriklim seperti daerah dataran rendah di daerah tropis dengan cuaca panas sebagai ciri khasnya. Suhu tertinggi yang tercatat di Desa Beji sebesar 30 °C dengan suhu terendah 27 °C.

Desa Beji memiliki arti yaitu Desa Sumber Air, di Desa Beji terdapat sebuah sumber air yang sangat besar/belik sumber dahulu itu berada di lembah dekat tepian sungai banjaran yang sejak jaman tidak dapat diketahui secara pasti baik nama, tahun maupun awal mulanya di sekitar itulah penduduk bertempat tinggal, beberapa bukti peninggalan yang ada bahwa dahulu tempat tersebut adalah padukuhan yaitu dengan adanya tempat yang bernama Ampes, Depok, Padepokan, Jurangmangu, Cina Lumpuh, Seljanji, Nini Sanding, Padurasa, dan Timbanganten. Dimana tempat tersebut ada beberapa peninggalan kuburan kuno sebagai bukti adanya penduduk dan mata air besar yang tak pernah kering sepanjang masa. Padukuhan-padukuhan itu kemudian meluas menjadi sebuah desa yang bernama desa Beji.

Pada awalnya Desa Beji Lor dan Beji Kidul memiliki pemerintahan sendiri.

Desa Beji yang terdiri dari dua Dusun yaitu :

- a. Dusun 1 (Beji Lor) terdapat Grumbul Ampes (konon merupakan sebuah padukuhan), grumbul depok adalah makam/kuburan Mbah Atas Angin, grumbul padepokan tempat kuburan gamelan menurut cerita jaman dahulu tempat dikuburkannya para korban kejadian tragis yang menimpa keluarga pengantin , pengantin serta dalang dan penabuh gamelan dan penabuh gamelan/niaga pagi hari setelah mengadakan pesta hajatan menanggapi wayang saling menikam sehingga banyak korban berikut gamelannya dikuburkan, grumbul Jurangmangu merupakan Curug dan sumur kuno, dan grumbul Cina Lumpuh adalah sebuah blok tanah sawah yang dahulu terdapat sebuah batu yang dipercayai dihuni oleh makhluk halus. Para tokoh yang pernah menduduki jabatan Lurah Beji Lor pada waktu itu adalah; Surakrama, Karyadrana, Wiradrana dan Sadirana (Sumber Sejarah tidak menyebut angka tahun jabatan).
- b. Dusun 2 (Beji Kidul) terdapat grumbul Ninisanding merupakan padepokan dan sekarang merupakan blok tanah sawah, grumbul Timbanganten Konon adalah tempat pertimbangan orang-orang jaman dahulu, grumbul Paduraksa sekarang adalah perempatan batas desa Beji, Bobosan, Purwosari dan Purwonegoro, grumbul Seljanji adalah berupa makam kuno yang didekatnya terdapat sumber air/belik yang konon merupakan tempat Mbah Seca Mulya, dan lokasi di sekitar dinamakan panembahan. Seljanji mempunyai arti Sela = Batu, Janji = Perjanjian / ketentuan. Hal ini dikarenakan tempat ini sering digunakan oleh orang-orang untuk melakukan permohonan tertentu pada malam jum'at kliwon dan selasa kliwon dengan berendam pada mata air/belik yang kemudian mengangkat dua buah batu bulat yang ada di dalam makam/pesarean dengan terlebih dahulu disembah tujuh kali, berhasil atau tidaknya akan tergantung pada nasib orang tersebut.

Masyarakat Desa Beji mengembangkan budidaya ikan gurameh yang terinspirasi dari airnya yang melimpah dan tak pernah kering sepanjang tahun dan ikan gurameh adalah jenis ikan yang paling cocok dengan kondisi alam desa Beji. Hingga sekarang sebagian besar masyarakat setempat hidup dari lahan pertanian dan perikanan. Sebelum masyarakat mengenal pupuk kimia, mereka banyak memanfaatkan pupuk kandang untuk menyuburkan tanah termasuk untuk kolam. Hal tersebut dilakukan secara turun temurun hingga kemudian dengan perkembangan zaman masyarakat dan kemajuan teknologi masyarakat mulai mengenal pupuk kimia terutama untuk pertanian. Masyarakat Desa Beji banyak yang membudidayakan ikan jenis gurameh kemudian menjual hasilnya ke luar wilayah desa bahkan sampai keluar provinsi. Hal tersebut menjadikan Desa Beji terkenal sebagai sentra Gurameh sampai saat ini dengan julukan Kampung Mina/Kampung Ikan dengan Maskot Patung Gurameh yang berada di pertigaan.

2.2 Kondisi Demografis

Kecamatan Kedungbanteng merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Banyumas yang terdiri dari 14 (empat belas) desa, 62 (enam puluh dua) dusun, 74 (tujuh puluh empat) RW dan 317 (tiga ratus tujuh belas) RT dengan jumlah penduduk pada tahun 2020 sebanyak 61.771 jiwa yang terdiri dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 31.162 jiwa dan 30.609 jiwa. Desa beji sebagai lokus penelitian berada di Kecamatan Kedungbanteng menjadi salah satu desa yang memiliki jumlah penduduk terbanyak se-Kecamatan Kedungbanteng pada tahun 2020 yaitu sebanyak 9.270 jiwa dengan jumlah laki-laki 4.721 jiwa dan perempuan 4.549 jiwa. Secara rinci penduduk desa Beji dibagi berdasarkan Usia, Tingkat Pendidikan, dan Mata Pencaharian yang akan dijelaskan melalui tabel berikut ini :

Tabel 7 Jumlah Penduduk Menurut Usia

Jumlah Penduduk Menurut Usia	
Usia 0 – 4 tahun	631 orang
Usia 5 – 14 tahun	1.949 orang
Usia 15 – 39 tahun	2.676 orang
Usia 40 – 64 tahun	2.968 orang
Usia > 65 tahun	802 orang

Sumber: Profil Desa Beji 2020

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk atau masyarakat desa beji menurut usia sudah terlihat bahwa masyarakat beji terbanyak berusia 40-64 tahun dengan jumlah 2.968 orang, dan dengan paling sedikit terlihat pada usia 0-4 tahun yaitu ada 631 orang.

Tabel 8 Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan

Jumlah Penduduk Menurut Pendidikan	
Tidak sekolah	0 orang
Tidak tamat SD	79 orang
Belum tamat SD	904 orang
Tamat SD	2.930 orang
Tamat SLTP	1.484 orang
Tamat SLTA	1.542 orang
D I / D II	37 orang
D III	101 orang

S 1	233 orang
S 2	19 orang
S 3	4 orang

Sumber: Profil Desa Beji 2020

Dari tabel diatas terlihat bahwa mayoritas masyarakat Desa Beji lulusan Sekolah Dasar dengan jumlah sebanyak 2.930 orang, sedangkan yang paling sedikit adalah lulusan S 3 yaitu sebanyak 3 orang.

Tabel 9 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian

Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian	
PNS, ABRI, POLRI	105 orang
Pedagang	13 orang
Karyawan Swasta	718 orang
Usaha Jasa	80 orang
Kontraktor	5 orang
Petani	1.415 orang
Buruh Tani	176 orang
Buruh Industri	134 orang
Buruh Bangunan	27 orang
Buruh Harian Lepas	133 orang
Pensiunan	68 orang
Pengrajin gula kelapa	10 orang
Peternak	5 orang

Pengrajin	15 orang
-----------	----------

Sumber: Profil Desa Beji 2020

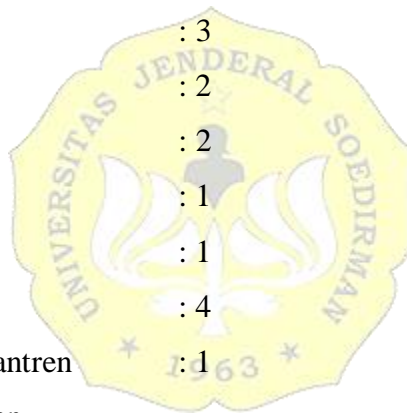
Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat desa beji bermata pencaharian terbanyak ada pada jenis pekerjaan sebagai petani dan mata pencaharian paling sedikit adalah sebagai kontraktor dan peternak.

2.3 Sarana dan Prasarana

Fasilitas umum dan sosial yang terdapat di Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas meliputi :

a. Sarana Pendidikan

1. PAUD : 3
2. TK : 3
3. SD : 3
4. MI : 2
5. SMP/ MTs : 2
6. SMA/MA : 1
7. PKBM : 1
8. TPA : 4
9. Pondok Pesantren : 163



b. Sarana Kesehatan

1. PKD : 2
2. Posyandu : 19
3. Posbindu : 2

c. Prasarana Sosial Agama

1. Balai Pertemuan : 1
2. Pos Kamling : 9
3. Mushola : 29
4. Masjid : 4
5. Pemakaman Umum : 2

2.4 Visi dan Misi Desa Beji

1) **Visi**

i. Mandiri

Kemandirian dalam hal ini meliputi 2 (dua) sisi yaitu pemerintah desa dan masyarakat. Oleh karena itu ketercapaian kemandirian dapat dilihat dari adanya peningkatan kemampuan pemerintah desa dan peningkatan kemampuan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan desa.

ii. Beriman dan Bertaqwa

Iman dan Taqwa merupakan sikap manusia terhadap tuhanya. Masyarakat Desa Beji adalah masyarakat yang beragama. Sikap orang yang beragama selalu memelihara iman dan taqwanya kepada tuhan. bahkan ditingkatkan. Oleh karenanya dalam membuat kebijakan pembangunan Desa juga selalu memperhatikan hal tersebut.

2) **Misi**

i. Menyelenggarakan pemerataan desa yang efisien, efektif dan bersih.

ii. Meningkatkan sumber sumber pendanaan pemerintahan dan pembangunan Desa.

iii. Mengembangkan pemberdayaan masyarakat desa dan kemitraan dalam pelaksanaan pembangunan desa.

iv. Mengembangkan pemberdayaan masyarakat desa dan kemitraan dalam pelaksanaan pembangunan desa.

v. Mengembangkan perekonomian desa

3. **Struktur Organisasi Pemerintah Desa Beji**

1) Kepala Desa : Salikun

Kepala desa mempunyai tugas :

- a. Menyelenggarakan Pemerintahan Desa
- b. Melaksanakan Pembangunan Pembinaan kemasyarakatan Pemberdayaan masyarakat

2) Sekretaris Desa : Sutoro

Sekretaris Desa mempunyai tugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan, lebih rincinya sebagai berikut :

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan
- b. Melaksanakan urusan umum
- c. Melaksanakan urusan keuangan
- d. Melaksanakan urusan perencanaan.

3) Kasi Pemerintahan : Jamil

Kasi Pemerintahan memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan Menyusun rancangan regulasi desa Pembinaan masalah pertanahan Pembinaan ketentraman dan ketertiban.
- b. Pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah serta pendataan dan pengelolaan Profil Desa.

4) Kasi Kesejahteraan : A. Muhajir

Kasi Kesejahteraan memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang Pendidikan, kesehatan.

- b. Melaksanakan sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

5) Kasi Pelayanan : Muslikh

Kasi pelayanan memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat.
- b. Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.

6) Kepala Urusan Umum : Sri Hartuti

Kaur umum memiliki tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi. Penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventaris, perjalanan dinas dan pelayanan umum

7) Kepala Urusan Keuangan : Romini

Kaur keuangan memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan Lembaga pemerintah lainnya

8) Kepala Urusan Perencanaan : Agus Tantoto B. Waluyo

Kaur perencanaan memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan.
- b. Melaksanakan monitoring dan evaluasi program serta penyusunan laporan.

9) Kepala Kewilayahan/Kepala Dusun

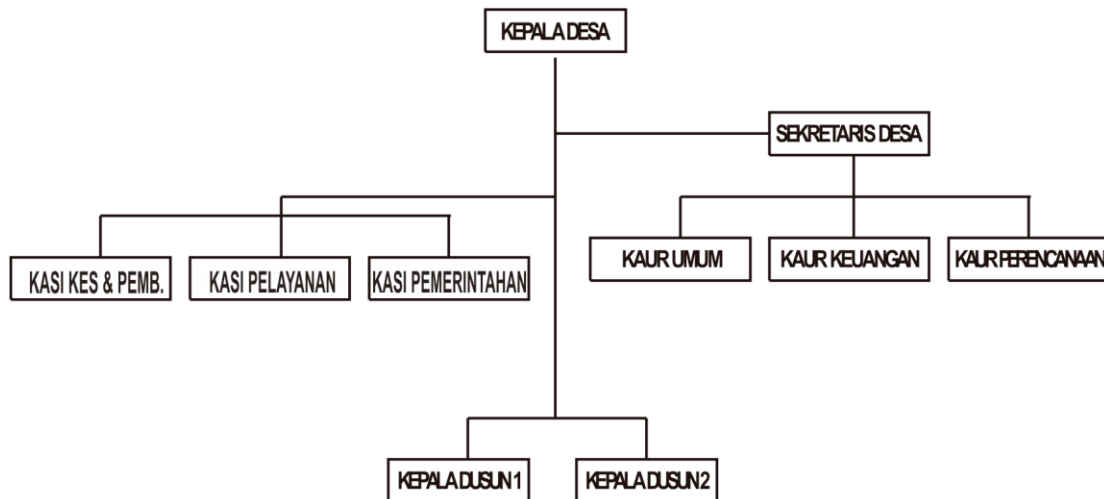
Kepala Dusun I : Samingun

Kepala Dusun II : Darikun

Kepala kewilayahan atau kepala dusun memiliki tugas sebagai berikut :

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

Gambar 4. Struktur Pemerintah Desa



Sumber: Profil Desa Beji, 2020.

B. Karakteristik Informan

Dalam penelitian ini, Teknik pemilihan informan menggunakan Purposive Sampling. Teknik tersebut dilakukan dengan mengambil informan yang dianggap mengerti secara mendalam mengenai topik yang sedang diteliti dengan karakteristik tertentu. Karakteristik informan pada penelitian ini yaitu :

Tabel 10 Karakteristik Informan

No	Inisial	Jabatan	Pendidikan	Umur
1	S	Kepala Desa Beji	SMA	46 tahun
2	ST	Sekretaris Desa Beji	S1	54 tahun
3	J	Kasi Pemerintahan	SMA	50 tahun
4	AM	Kasi Kesra & Pembangunan	SMA	51 tahun
5	M	Kasi Pelayanan	SMA	49 tahun
6	SH	Kaur Umum	SMK	30 tahun

7	R	Kaur Keuangan	SMA	50 tahun
8	WY	Kaur Perencanaan	SMA	52 tahun
9	SG	Kepala Dusun 1	SMA	42 tahun
10	DR	Kepala Dusun 2	SMA	51 tahun
11	IM	Masyarakat Desa Beji	SMA	28 tahun
12	TF	Masyarakat Desa Beji	SMA	27 tahun
13	WN	Masyarakat Desa Beji	SMA	28 tahun
14	RZ	Masyarakat Desa Beji	SMA	21 tahun

Sumber: Data Primer diolah oleh Penulis 2021

C. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui tantangan dan peluang pelayanan administrasi di era pandemi Covid-19 di tingkat desa dengan melihat faktor penghambat apa yang perlu diubah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas menggunakan teori dari Ratminto dan Atik Septi Winasih dengan melihat beberapa faktor pelaksanaan pelayanan publik yang harus diterapkan dengan baik yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Peneliti akan menggunakan 6 Aspek Faktor Pelaksanaan Pelayanan Publik untuk mengetahui faktor penghambat yang perlu diubah di era Pandemi Covid-19 tingkat desa.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan harus mudah, lancar, cepat tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Hal tersebut akan menjadikan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Menurut hasil wawancara

dengan Bapak M selaku Kasi Pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji, mengenai pelaksanaan prosedur / tata cara pelayanan administrasi di era pandemi di Kantor Kepala Desa Beji bahwa :

“untuk prosedur pelayanan kami sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Hanya saja ada perubahan dalam pelayanan adminduk. Di era pandemi covid ini desa beji dalam pelayanan adminduk dilayani secara online, dan untuk pelayanan administrasi lainnya tetap secara offline. Menurut saya untuk prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah mudah dipahami oleh masyarakat dan untuk prosedur pelayanan sudah bersifat sederhana, dan prosesnya tidak berbelit-belit.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Ibu SH selaku kaur umum mengungkapkan bahwa :

“mudah sih, itu kan memang sudah dari dulu ya membawa surat pengantar dari rt rw kemudian ke balai desa menemui kami dan menyampaikan kebutuhannya apa. Kuncinya ada satu si mba, di surat pengantar itu kan sudah ada NIK nah dengan nik tersebut akan mempermudah kami keperluannya untuk apa. Maka dari itu prosedur pelayanan yang ada di desa menurut saya sudah sangat sederhana dan prosesnya tidak berbelit-belit.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Masyarakat desa beji sebagai penerima layanan juga mengungkapkan bahwa mereka mendapatkan informasi prosedur pelayanan secara mudah di era pandemi ini. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Saudara IM bahwa:

“kalau saya sendiri mudah mba untuk memperoleh informasi prosedur pelayanan di era pandemi saat ini. Karena saya langsung kontak melalui media sosial salah satu perangkat desa.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Pendapat yang sama diungkapkan juga oleh Saudara WN bahwa:

“ya selama masa pandemi ini mudah memperoleh informasi tentang prosedur pelayanan yang ada di desa.”

(Wawancara tanggal 14 Juni 2021)

Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan di Kantor Kepala Desa Beji. Berdasarkan SOP ini alur kegiatannya yaitu masyarakat yang datang ke balai desa / kantor kepala desa menemui salah satu petugas atau perangkat desa keperluannya untuk apa, kemudian menulis di buku registrasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian perangkat desa akan mengarahkan masyarakat dan melayaninya. Masyarakat menyerahkan berkas persyaratan untuk diperiksa ulang oleh petugas pelayanan agar persyaratannya sesuai dengan permohonan masyarakat. Ketika berkas sedang diproses, masyarakat menunggu di ruang tunggu. Jika berkas sudah selesai diproses, petugas akan menyerahkan berkas/hasil pelayanan yang diminta masyarakat. Setelah menerima hasil pelayanan masyarakat diperbolehkan pulang. Tetapi di era pandemi ini untuk proses-proses permohonan yang diteruskan ke dinas-dinas terkait pelayanannya hanya melalui via online. Hal ini didukung dengan hasil wawancara kepada Ibu SH selaku kaur umum dan bertugas sebagai operator pelayanan adminduk online di desa beji.

“kalo prosedurnya itu sama aja gaada bedanya pada saat pandemi ataupun tidak, hanya saja untuk proses ke dinas-dinas terkait atau kecamatan seperti adminduk itu kita dari pandemi itu sudah online jadi kalo dulu kan pake aplikasinya capil, awal pandemi beji memang belum masuk ke dalam pilot projectnya sana dan memang itu masih susah banget karena pemohon harus mempunyai email, wa, dan nomor wa itu harus bisa untuk sms. Nah itu harus ada, biasanya kalau yang masih muda-muda bisa dan saya bisa bantu kalo adminduk, susahnya itu yang sudah tua kalo gapunya email gampang saya bisa buat, yang susahnya itu jika tidak punya hp sama sekali. Kecamatan pun tidak mau menerima.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Setiap prosedur atau tata cara pelayanan administrasi khususnya pelayanan administrasi kependudukan (ADMINDUK) persyaratannya harus disertai dengan berkas aslinya. Tujuannya adalah untuk mencocokkan fotokopi dengan berkas aslinya agar tidak terjadi kesalahan atas identitas berkas tersebut. Dengan kelengkapan persyaratan berkas yang ada, petugas akan mudah dan

cepat memproses permohonan masyarakat. Jika ada masyarakat yang tidak membawa berkas aslinya, maka masyarakat harus melengkapinya terlebih dahulu. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Ibu SH selaku Kaur Umum dan yang menjadi Operator Pelayanan Adminduk Online bahwa,

“yang menjadi kendala nya internet, kemudian masyarakat yang tidak tertib administrasi itu biasanya banyak masyarakat yang tidak membawa kartu identitas asli atau kartu keluarga asli, dan keruwetan data. Jadi memang harus teliti dari awal. Hal tersebut dapat menjadikan pelayanannya tertunda.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Pendapat yang sama tentang SOP selama pandemi COVID-19 di Kantor kepala Desa Beji diungkapkan oleh Bapak DR selaku Kepala Dusun 2 bahwa,

“ya insyaallah masyarakat ya paham, cuma itu yang sering bermasalah internet jadi pelayanannya sering terhambat. Contohnya pelayanan online ktp, itu sering terhambat dan membuat masyarakat menunggu lama dan kadang-kadang masyarakat juga belum paham dengan pelayanan yang sekarang banyak yang online jadi susah untuk menjelaskan kepada mereka. Jika mereka (masyarakat) tidak paham dengan alur pelayanan online bisa langsung datang kesini menemui kaur umum agar bisa didampingi dalam mengikuti alur atau prosedur pelayanan online. Intinya kami pihak desa tetap membantu dan melayani masyarakat sebagaimana mestinya.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Kejelasan prosedur pelayanan juga telah diinformasikan di forum yang ada desa. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak M selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“sudah kami sampaikan di forum RT/RW, PKK, tetapi jika ada masyarakat yang belum jelas dengan prosedur pelayanan atau syarat-syarat yang diperlukan akan kami jelaskan kembali secara jelas kepada mereka”

(Wawancara 10 Juni 2021)

Pendapat yang lain mengenai kejelasan prosedur pelayanan diungkapkan oleh Bapak S selaku Kepala Desa Beji sebagai berikut:

“ya sudah disampaikan dengan baik kepada masyarakat melalui forum RT/RW untuk para RT/RW yang akan meneruskan informasi yang kami sampaikan kepada masyarakat, dan ada Lembaga-lembaga pkk seperti itu.”

(Wawancara tanggal 8 Juni 2021)

Era pandemi COVID-19 ini mulai bulan Mei desa beji sudah bisa melayani pelayanan administrasi kependudukan tanpa perlu ke kecamatan. Melalui pelayanan adminduk online ini khusus desa beji dan windujaya sudah dapat melakukan proses pelayanan tersebut dengan salah satu perangkat desa yang dapat menjalankannya karena telah mengikuti sosialisasi dan pelatihan. Ada beberapa Pelayanan administrasi kependudukan online yang telah dilaksanakan oleh Kaur Umum di desa beji, menurut hasil wawancara dengan Ibu SH menjelaskan bahwa ,

“kalo pelayanan online administrasi kependudukan di desa itu ada KK, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Pindah Keluar Kota Kabupaten, kalo antar kecamatan tetap ke kecamatan, terus NIK yang tidak valid jadi untuk pengaktifan NIK bisa, kalo di Kecamatan itu KTP sama KIA. Kalo pelayanan yang lain seperti skck, sku, sktm kita jg melayaninya secara langsung/offline.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Adanya Pelayanan Online di tingkat Desa terutama Desa Beji ini banyak masyarakat yang menginginkan pelayanan berjalan dengan lancar dan cepat selesai. Kenyataannya pada saat peneliti melaksanakan observasi terlihat bahwa ada beberapa perangkat desa yang melayani masyarakat khususnya pelayanan administrasi berjalan lambat. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak DR Selaku Kepala Dusun 2 bahwa,

“yang menjadi penghambat bagi kami adalah mereka (masyarakat) yang sdm nya rendah maka banyak yang kesulitan di sistem pelayanan online ini. Kalau untuk yang sudah sepuh-sepuh ya banyak yang memberikan ke desa dan minta tolong untuk diselesaikan sekalian.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Ibu SH selaku Kaur Umum bahwa,

“yang menjadi kendala nya internet, kemudian masyarakat yang tidak tertib administrasi itu biasanya banyak masyarakat yang tidak membawa kartu identitas asli atau kartu keluarga asli, dan keruwetan data. Jadi memang harus teliti dari awal. Hal tersebut dapat menjadikan pelayanannya tertunda.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Bapak SG selaku Kepala Dusun 1 juga mengungkapkan bahwa,

“Ya insyaallah si sudah bisa berjalan dan mudah dipahami mba. Paling kendalanya sekarang itu persyaratan sekarang harus yang asli semua. Karena itu masih banyak masyarakat yang tidak tertib dalam persyaratan, tetapi sekarang lebih enak mba, ya Namanya online ya gampang-gampang susah sesuai dengan pengetahuan masing-masing dari kami. Dan biasanya tidak semua masyarakat bisa dalam hal pelayanan online ini.”

(Wawancara 10 Juni 2021)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat dideskripsikan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan menilai bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan di Kantor Kepala Desa Beji mudah dipahami, sederhana dan tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan yang seperti itu membuat masyarakat merasa puas menjalankan prosedur pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara kepada salah satu masyarakat desa beji yaitu Saudara TF yang mengatakan bahwa,

“untuk prosedur pelayanannya mudah dipahami dan dilaksanakan. Prosedur pelayanannya juga sederhana dan tidak berbelit-belit. Karena saya juga sudah sesuai dengan arahan yang telah ditetapkan oleh pihak desa bahwa jika akan mengurus sesuatu harus melalui RT/RW dahulu. Saya juga merasa tidak ada prosedur yang memberatkan bagi kami”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Hasil wawancara yang lainnya dengan Saudara IM ketika hendak mengurus kesalahan Kartu Keluarga menyatakan bahwa,

“menurut saya untuk prosedur pelayanannya cukup mudah dipahami dan dilaksanakan. Untuk prosedur pelayanannya juga sederhana dan

tidak berbelit-belit, tetapi untuk pelayanan online ini memang agak ribet mba, dan saya juga dibantu oleh Kaur Umum Desa. Prosedur pelayanan yang ada di desa menurut saya juga tidak memberatkan kami untuk para masyarakat.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Pendapat masyarakat tentang pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji dalam masa pandemi ini sudah berjalan dengan baik dan bagus di tingkat desa. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada saudara RZ bahwa:

“menurut saya pelayanan administrasi di desa beji sudah bagus.”

(Wawancara tanggal 6 Juni 2021)

Pendapat yang sama terkait pelayanan administrasi di desa beji menurut Saudara IM bahwa:

“ajeg-ajeg saja tidak ada perbedaan. Pelayanan administrasi di desa beji dalam masa pandemi ini menurut saya sudah baik dalam melayani masyarakatnya.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan seperti persyaratannya (baik persyaratan teknis ataupun administratif) yang diberikan oleh pihak desa kepada masyarakat dapat memperlancar proses pelayanan dari awal sampai dengan akhir. Masyarakat pun akan puas dengan kejelasan dan kepastian informasi yang diberikan oleh perangkat desa sehingga tidak akan terjadi kebingungan/kurang pengertian dari masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji bahwa,

“Informasi tentang prosedur pelayanan juga sudah kami informasikan kepada RT, RW dan PKK. Tetapi jika ada masyarakat yang masih belum paham dengan persyaratan dari prosedur pelayanan yang ada disini maka akan kami jelaskan kembali secara jelas kepada mereka.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Informasi tentang prosedur pelayanan dan persyaratannya sudah disampaikan kepada Ketua RT, RW atau PKK untuk menyampaikan kepada masyarakat jika akan mengurus sesuatu. Di kantor kepala Desa Beji memang

belum disediakan bagan pelayanan/alur pelayanan yang jelas. Maka ketika ada masyarakat yang belum paham dengan alur pelayanan/prosedur pelayanannya akan dijelaskan kembali oleh salah satu perangkat desa. Sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang saya peroleh kepada Bapak MS Selaku Kasi Pelayanan bahwa,

“untuk bagan prosedur pelayanan yang jelas belum ada dan belum kami sediakan disini mba, kalo orang sudah kesini yang jelas dapat arahan dari saya atau dari perangkat yang lain.”

(Wawancara tanggal 10 juni 2021)

Era Pandemi COVID-19 ini banyak masyarakat yang meminta pelayanan baik offline maupun online. Selain pelayanan online ADMINDUK pihak desa juga tetap menerima pelayanan online melalui via WhatsApp. Hal ini didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak ST selaku Sekretaris Desa Beji yaitu sebagai berikut:

“ya banyak mba, apalagi saat pandemi seperti ini banyak masyarakat yang tidak mau datang kesini jadi kami tetap melayani masyarakat yang ingin mengajukan permohonan dengan catatan jika melalui WhatsApp maka untuk persyaratan harus difoto dan dikirimkan kepada kami dengan berkas-berkas asli maka kami akan menindaklanjuti permohonannya. Kemudian jika permohonan yang diminta telah selesai, kami akan memberitahu melalui whatsapp untuk hasil pelayanan (surat) dapat diambil di kantor desa atau bisa kami kirimkan file nya sesuai dengan permintaan masyarakat itu sendiri. Tetapi kebanyakan dari masyarakat yang ingin mengambil hasil pelayanan secara langsung di kantor desa.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Bapak M selaku Kasi Pelayanan yang menjelaskan bahwa:

“ada beberapa masyarakat yang meminta pelayanan secara online melalui WhatsApp kepada kami, dan kami akan tindak lanjut jika pemohon memberikan syarat-syarat asli yang di foto dan dikirimkan kepada kami melalui WhatsApp. Jika hasil pelayanan atau surat yang diajukan kepada kami telah selesai kami proses maka kami akan memberitahu kepada pemohon dan dapat diambil di kantor desa atau dikirimkan via email/whatsapp sesuai dengan keinginan masyarakat itu sendiri.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pandemi COVID-19 ini membawa dampak positif bagi penyelenggara pelayanan publik di tingkat desa karena pihak desa atau perangkat desa mau tidak mau harus tetap menerima pelayanan kepada masyarakat baik secara offline maupun online. Apabila ada masyarakat yang belum begitu jelas mengenai persyaratan dan informasi lainnya dapat bertanya langsung kepada salah satu perangkat desa. Perangkat desa akan secara langsung memberikan penjelasan sesuai dengan pertanyaan dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Diharapkan masyarakat dapat memahami penjelasan yang diberikan oleh pihak desa terkait prosedur pelayanan dan persyaratannya agar tidak terjadi kesalahpahaman. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa proses pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Kepala Desa Beji sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan yaitu mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat Desa Beji. Prosedur pelayanan online di era pandemi COVID-19 masih banyak masyarakat yang menganggapnya ribet dan susah karena masih banyak masyarakat desa beji yang belum paham dengan alur pelayanan online.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan mulai dari pendaftaran yaitu saat masyarakat melengkapi berkas persyaratan atau sejak pengajuan permohonan sampai selesainya proses pelayanan/penyelesaian pelayanan yaitu saat produk pelayanan telah diterima oleh masyarakat. Pelaksanaan penyelesaian pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji sesuai dengan SOP yang berlaku, jika produk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat hanya ditindaklanjuti oleh pihak desa maka di hari itu juga langsung jadi. Tetapi jika ada tindak lanjut dari pihak kecamatan atau dinas-dinas yang terkait kami tidak bisa memastikan untuk waktu penyelesaiannya. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak M Selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“kalo dari pihak desa yang menyelesaikan ya satu hari jadi, yang membuat lama ya biasanya dari pihak atasan. Seperti SKCK kan diteruskan di polsek, kami hanya membuat surat pengantar untuk kesana kalo akte, kk, sekarang ya online tidak perlu ke kecamatan karena desa beji sudah bisa membuatnya.”

(Wawancara tanggal 10 juni 2021)

Pendapat yang sama mengenai waktu penyelesaian juga disampaikan oleh Bapak WY Selaku Kaur Perencanaan yaitu :

“kalo pelayanan yang langsung dilayani disini satu hari jadi contohnya kaya bikin surat domisili itu langsung jadi. Kalo pelayanan sistem online itu juga nunggu dari capil karena hubungannya desa kan hanya sebatas membuat persyaratan pengantar untuk kesana, nanti yang mengeluarkan izin cetak dll kan dari capil.”

(Wawancara tanggal 7 juni 2021)

Pendapat yang senada mengenai waktu penyelesaian pelayanan diungkapkan oleh Bapak DR selaku Kepala Dusun 2 sebagai berikut :

“ya tergantung jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti contohnya kaya SKU (Surat Keterangan Usaha) bisa langsung jadi dalam waktu satu hari, atau bisa langsung ditunggu 1 jam, terus kaya surat pengantar yang lain seperti membuat skck, pengantar dindukcapil barangkali bikin KK, KTP, atau pelayanan hajatan, pengantar nikah dan sebagainya dalam hari itu juga yang sifatnya hanya desa yang melayani maka bisa ditunggu di hari itu juga. Kalau ada tindak lanjut dari kecamatan atau dinas ya saya tidak bisa memastikannya.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pihak desa memberikan jangka waktu penyelesaian kepada masyarakat paling lama satu hari. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak M selaku kasi pelayanan sebagai berikut,

“iya jangka waktu yang kami berikan paling lama ya satu hari dan besoknya sudah bisa diambil, atau hari itu juga bisa langsung jadi.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak S selaku Kepala Desa bahwa,

“iya ada, biasanya jangka waktu penyelesaian yang kami berikan kepada masyarakat hanya satu hari, atau di hari itu juga langsung jadi menunggu 30 menit.”

(Wawancara tanggal 8 Juni 2021)

Dalam penyelesaian pelayanan administrasi di era pandemi covid-19 ini, memerlukan 30 menit-1jam dari tahap awal hingga pelayanan selesai. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak M selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“Kira-kira untuk penyelesaian satu pelayanan administrasi di desa itu memerlukan 30 menit sampai 1jam.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak ST selaku Sekretaris Desa sebagai berikut:

“Asal persyaratan lengkap surat yang dibutuhkan bisa keluar hari itu juga tidak harus berhari-hari. Jadi asal persyaratan lengkap, masuk pelayanan dan tinggal ttd atasan sudah selesai di hari itu juga. Hanya menunggu 30-1jam.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat desa beji terkait dengan waktu penyelesaian diungkapkan oleh Saudara TF ketika mengurus surat pengantar nikah bahwa:

“ketika saya mengurus surat pengantar nikah di desa langsung jadi di hari itu juga, tetapi pihak desa tidak bisa memastikan untuk surat nikah di KUA bisa langsung jadi atau harus menunggu beberapa hari lagi.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan juga sudah disampaikan dengan baik kepada masyarakat. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Saudara RZ bahwa:

“untuk waktu penyelesaian pelayanan yang ada di desa sudah disampaikan dengan baik kepada saya. Jadi saya juga sudah jelas dengan apa yang disampaikan oleh petugas.”

(Wawancara tanggal 6 Juni 2021)

Saudara RZ juga menyampaikan bahwa petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang mereka janjikan. Berikut adalah hasil wawancara dengan saudara RZ:

“menurut saya petugas menyelesaikan berkas sudah sesuai dengan apa yang disampaikan kepada kami.”

(Wawancara tanggal 6 Juni 2021)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Saudara WN terkait dengan waktu penyelesaiannya sudah tepat waktu sesuai dengan apa yang disampaikan oleh petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya untuk waktu penyelesaian berkas sudah tepat waktu dan sesuai dengan apa yang beliau sampaikan kepada kami.”

(Wawancara tanggal 14 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa jika produk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat hanya dikeluarkan oleh pihak desa maka satu hari bisa langsung jadi. Tetapi jika ada tindak lanjut dari kecamatan atau dinas-dinas terkait maka tidak ada kepastian waktu penyelesaian. Maka dari itu pemerintah desa perlu memperjelas lagi untuk standar waktu pelayanan agar masyarakat dapat mengetahui dengan pasti.

3. Biaya Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat biasanya memperoleh informasi secara rinci tentang biaya yang ditentukan dalam proses pemberian pelayanan. Di Kantor Kepala Desa Beji menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak dipungut biaya. Hal ini disampaikan oleh Bapak S Selaku Kepala Desa Beji bahwa:

“untuk pungutan biaya disini tidak ada mba, semua pelayanan yang diberikan untuk masyarakat tidak ada pungutan biaya sama sekali. Kalau ada biaya yang dibebankan ke masyarakat ya nanti menyalahi aturan yang berlaku. Semua bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu gratis.”

(Wawancara tanggal 8 juni 2021)

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak DR selaku Kepala Dusun 2 Desa Beji bahwa:

“disini gratis, tidak ada pungutan biaya apapun karena memang sesuai dengan aturan dari pemerintah untuk tidak ada pungutan biaya satu persen pun.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Mengenai biaya pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat desa beji Saudara TF bahwa:

“tidak ada biaya sedikitpun yang dikenakan selama proses pelayanan, semua gratis.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Saudara RZ juga menyampaikan hal yang sama bahwa:

“selama saya melakukan proses pelayanan di desa tidak ada pungutan biaya.”

(Wawancara tanggal 6 Juni 2021)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas sudah berjalan dengan prosedur yang telah ditetapkan yaitu tidak ada pungutan biaya yang dikenakan kepada masyarakat.

4. Produk Layanan

Produk pelayanan merupakan salah satu standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima baik sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan pada Kantor Kepala Desa Beji diberikan secara langsung kepada masyarakat. Di Kantor Kepala Desa Beji dapat melayani 14 jenis pelayanan yang diajukan oleh masyarakat sehingga produk yang dapat dikeluarkan sebanyak 14 jenis pelayanan. Hasil wawancara dengan Ibu SH selaku Kaur Umum menyatakan bahwa,

“untuk produk pelayanan yang dikeluarkan dari desa banyak mba ada adminduk, kemudian surat pengantar untuk pembuatan skck, usaha, sktm, surat kematian, surat kelahiran, surat domisili.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Hasil wawancara lainnya dengan Bapak M selaku Kasi Pelayanan mengatakan bahwa,

“ya banyak mba, tetapi yang sering diminta oleh masyarakat seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Domisili, dan Surat-surat kependudukan.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Penyelenggaraan pelayanan publik prima di Kantor Kepala Desa Beji juga harus memperhatikan produk pelayanan yang dihasilkan. Apakah produk pelayanan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa menunjukkan kesesuaian dengan permintaan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara dengan Bapak S selaku Kepala Desa mengatakan bahwa,

“insyaallah sudah mbak, kami mengeluarkan surat-surat sesuai dengan permohonan atau kebutuhan yang masyarakat butuhkan dan sebisa mungkin kami berusaha untuk membantunya.”

(Wawancara tanggal 8 Juni 2021)

Pendapat yang sama diungkapkan oleh bapak M selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“ya sudah sesuai, kan kami melayani apa yang dibutuhkan masyarakat.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak AM selaku Kasi Kesra dan Pembangunan bahwa:

“ya harus mba, kami kan disini melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang ia butuhkan.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Kemudian tidak semua masyarakat mengetahui apa saja produk pelayanan yang dikeluarkan di Kantor Kepala Desa Beji. Masyarakat hanya mengetahui beberapa produk pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Beji. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Saudara IM bahwa,

“produk pelayanan yang saya tahu seperti surat keterangan kelahiran, kematian, dan surat keterangan tidak mampu.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Pendapat yang lainnya dengan Saudara TF dari hasil wawancara dapat mengemukakan bahwa:

“ya surat pengantar SKCK, surat pengantar nikah, KTP, KK, SKTM, dan SKU mungkin itu yang saya tau mba.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Produk pelayanan yang dikeluarkan di Kantor Kepala Desa Beji harus memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Semua berkas permohonan masyarakat dapat dijadikan jaminan di mata hukum, jika dipergunakan sesuai dengan mestinya. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak ST selaku Sekretaris Desa bahwa,

“untuk produknya dapat menjamin kepastian hukum dan juga dapat dijadikan jaminan di mata hukum, karena disitu ada TTD sebagai pengesahan baik dari Kepala Desa atau Sekretaris Desa dan juga ada peraturan yang mendasari.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Ibu SH selaku Kaur Umum juga berpendapat yang sama dengan hasil wawancara tentang legalitas dan kepastian hukum untuk produk pelayanan yang dikeluarkan dari desa yaitu sebagai berikut:

“iya surat-surat yang kami keluarkan sudah terjamin legalitas dan kepastian hukumnya. Karena semua surat-surat yang keluar dari desa ada peraturan yang mendasarinya dan kemudian ada TTD dari Kepala Desa atau Sekretaris Desa. Jadi bisa dipertanggungjawabkan.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Saudara TF selaku masyarakat desa juga berpendapat bahwa,

“menurut saya sudah terjamin dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum dan legalitasnya sudah sesuai.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Pendapat lainnya juga dikemukakan oleh Saudara IM bahwa,

“menurut saya sudah, karena saya pernah membuat Surat Keterangan Usaha dan disitu untuk pengajuan KUR hasilnya saya lolos, berarti surat yang dikeluarkan desa dapat dijadikan jaminan di mata hukum dan terjamin legalitasnya.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Kepala Desa Beji dan diterima oleh masyarakat desa sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan sesuai dengan harapan yang diminta. Produk Pelayanannya juga sudah terjamin legalitasnya dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala bentuk sesuatu yang dipakai untuk mencapai suatu tujuan tertentu, sedangkan prasarana merupakan sebuah penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Suatu sarana dan prasarana yang lengkap akan mendukung pelaksanaan pelayanan prima. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik akan sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik prima. Sarana dan prasarana disini meliputi sarana fisik Gedung, peralatan, dan perlengkapan penunjang layanan serta penataan ruang pelayanan.

Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan sangat berpengaruh terhadap perwujudan kualitas pelayanan sehingga semua fasilitas pelayanan akan mendukung penyelenggaraan pelayanan secara maksimal. Berdasarkan hasil observasi di Kantor Kepala Desa Beji dapat diperoleh sebagai berikut :

Tabel 11 Hasil Observasi tentang Sarana dan Prasarana

No	Indikator	Sub Indikator	Keterangan
1.	Kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan	a) Ruang Pelayanan b) Ruang Pegawai c) Kursi tunggu d) Meja kerja e) Papan Informasi f) Toilet g) Mushola h) Ruang Arsip i) Komputer j) Laptop k) Printer l) Wifi m) Alat tulis n) Bagan Alur Pelayanan	a. Tidak Ada b. Ada c. Ada d. Ada e. Ada f. Ada g. Tidak ada h. Ada i. Ada j. Ada k. Ada l. Ada m. Ada n. Tidak Ada
2.	Fasilitas Pengaduan	a. Kotak Pengaduan	a. Tidak Ada
3.	Sarana Pendukung	a. Alat Pendingin b. Papan Pengumuman c. Kipas Angin	a. Ada b. Tidak ada c. Ada
4.	Sarana Penunjang lainnya	a. Letak Gedung b. Rak Alat/Etalase c. Lemari d. Alat kebersihan e. Tempat Parkir	a. Strategis b. Ada c. Ada d. Ada e. Luas

Berdasarkan tabel 11 diatas, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan masih ada yang kurang lengkap. Sarana seperti kotak pengaduan, papan pengumuman, dan bagan alur pelayanan perlu ditambahkan untuk menunjang proses pelayanan. Terlihat bahwa untuk ruang pelayanan masih belum tersedia. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kaur Perencanaan di Kantor Kepala Desa Beji, beliau menjelaskan bahwa:

“disini kantor pelayanannya yang kurang memadai. Jadi desa sudah ada program untuk membuat kantor pelayanan dan kantor perangkat, karena untuk sekarang kan ruang pelayanan masih digabung dengan ruang kerja.”

(Wawancara tanggal 7 Juni 2021)

Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh Kaur Keuangan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“paling yang masih kurang memadai ya ruang pelayanan karena masih gabung dengan ruang kerja. Secara keseluruhan kondisi kantornya belum memadai harusnya ada ruang pelayanan sendiri dan kita yang kerja juga ada ruang sendiri jadi lebih fokus.”

(Wawancara tanggal 17 Juni 2021)

Kaur Pemerintahan juga berpendapat yang sama sebagai berikut:

“tetapi memang ruang pelayanan disini masih belum memadai karena belum ada ruang pelayanan tersendiri. Disini untuk ruang pelayanan masih gabung dengan ruang kerja. Dan ruang tunggu juga belum disediakan, paling masyarakat banyak yang menunggu di pendopo karena selama pandemi ini untuk masyarakat yang ada di dalam ruangan hanya dibatasi 3 orang.”

(Wawancara tanggal 22 Juni 2021)

Dalam pelaksanaan pelayanan dibutuhkan sarana dan prasarana yang harus memadai seperti laptop, komputer, printer, dan alat-alat pendukung lainnya untuk menunjang kelancaran proses pelayanan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada Bapak M selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“ya ada komputer, laptop, wifi, printer dan alat-alat pendukung lainnya. Itu memang harus ada disini mba, untuk menunjang proses pelayanan agar berjalan dengan baik.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak AM selaku Kasi Kesra dan Pembangunan yaitu sebagai berikut:

“ya seperti komputer, printer, buku registrasi layanan, ruang pelayanan ya seperti itu mba dan alat-alat lainnya.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Salah satu sarana yang penting untuk disediakan oleh pihak desa adalah sarana informasi. Di Kantor Kepala Desa Beji sudah tersedia sarana informasi salah satunya adalah website, tetapi untuk papan informasi secara fisik belum tersedia. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada Bapak M selaku Kasi Pelayanan yaitu sebagai berikut:

“untuk sarana informasi sudah disediakan, website desa ada, madding ada, Cuma saya sendiri untuk website desa kurang tau. Karena sudah lama tidak berjalan dan papan informasi secara fisik disini belum ada.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Ibu SH selaku Kaur umum mengungkapkan hal yang sama sebagai berikut:

“kalo adminduk webnya masih ikut capil, kalo web di desa beji berjalan tetapi sering tidak dipakai. Kalo untuk sarana informasi pelayanan di desa beji itu belum ada.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Ruang Pelayanan memang sangat penting untuk menunjang suatu proses pelayanan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar dan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat desa. Kantor Kepala Desa Beji memang belum memiliki ruang pelayanan karena dengan keterbatasan tersebut untuk ruang pelayanan masih dijadikan satu dengan ruang kerja. Dan untuk ruang tunggu disediakan di

pendopo kantor balai desa, untuk kursi yang ada di dalam ruangan hanya disediakan 3 kursi sesuai dengan anjuran pemerintah untuk membatasinya. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan sebagai berikut :

“Untuk ruang tunggu jika didalam sudah terisi 3 orang, maka yang lain akan menunggu di pendopo, karena sudah disiapkan beberapa kursi.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Saudara IM selaku masyarakat desa juga berpendapat jika di desa beji untuk sarana dan prasarana masih kurang lengkap. Pernyataan ini didukung dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“kalau di desa beji masih kurang, karena gaada ruang tunggu nya dan ruang pelayanan juga sempit masih gabung dengan ruang kerja perangkat. Kemudian belum ada ruang tunggu mba, karena kami disediakan tempat untuk menunggu pelayanan di pendopo. Kemudian untuk kualitas tempat parkir perlu diperbaiki, kalau untuk luas si sudah luas hanya saja masih belum merasa aman.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Bagan Alur Pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji juga belum disediakan, berdasarkan hasil observasi di ruangan hanya ada bagan Struktur Pemerintah Desa, Denah Lokasi Pemerintah Desa Beji dan Rencana Kerja Pemerintah Desa. Bagan alur pelayanan ini sangat penting untuk masyarakat. Karena dengan adanya bagan alur pelayanan dapat mempermudah masyarakat. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Saudara TF bahwa:

“masih kurang luas, kurang rapi di ruang pelayanan. Penataannya juga kurang, ruang tunggu nya kurang. Kalau bisa dipisah antara ruang pelayanan dan ruang tunggu. Jadi tidak ada petunjuk keterangan ruangannya. Kemudian untuk bagan alur pelayanan juga dari pihak desa belum menyediakannya, jadi kami kesulitan jika mengurus sesuatu harus menemui siapa kami belum paham.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara tentang bagan prosedur pelayanan yang ada di desa memang belum disediakan. Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Bapak M selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“untuk bagan prosedur pelayanan yang jelas belum ada dan belum kami sediakan disini mba, kalo orang sudah kesini yang jelas dapat arahan dari saya atau dari perangkat yang lain.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pendapat yang lain didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak ST selaku Sekretaris Desa yaitu sebagai berikut:

“bagan prosedur pelayanan seperti alur pelayanan, kebetulan disini ada kasi pelayanan jadi beliau yang akan mengarahkan prosesnya kemana saja. Kalau dari desa belum ada dan belum membuat bagan prosedur pelayanannya mba.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Kelengkapan sarana dan prasarana oleh penyelenggara pelayanan publik juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan publik. Dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana maka dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak ST selaku Sekretaris Desa yang mengungkapkan bahwa:

“sebisa mungkin kami memberikan fasilitas yang terbaik, tetapi kalo kenyamanan memang masih kurang karena masih banyak beberapa sarana yang belum disediakan.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Ibu SH selaku Kaur Umum sebagai berikut:

“menurut saya ada beberapa yang belum mendukung proses pelayanan administrasi, karena memang kami belum ada ruang pelayanan dan beberapa sarana yang belum tersedia dengan baik. Jadi masih banyak masyarakat yang mengeluh kurang nyaman.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Saudara TF selaku masyarakat desa beji yang telah menerima pelayanan administrasi di era pandemi COVID sebagai berikut:

“aman si aman, kalau nyaman masih kurang. Karena masih kurang kursi, belum ada ruang tunggu dan penataannya juga kurang. Jadi saya juga bingung ini mau minta pelayanan ke siapa karena tidak ada penataan yang jelas. Biasanya yang melayani juga random. Yang sempat nglayani, yang engga ya engga.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Fasilitas pengaduan di Kantor Kepala Desa Beji juga masih belum tersedia secara fisik. Jika masyarakat desa memiliki keluhan baik kepada pihak desa atau ada masalah antar warga maka jika tidak lapor ke Lapak Aduan Banyumas maka akan langsung menemui perangkat desa baik Kepala Desa, Sekretaris desa maupun Kepala Dusun. Sesuai dengan hasil wawancara terhadap Bapak DR selaku Kepala Dusun 2 Desa Beji menjelaskan bahwa :

“kalo dari desa belum ada fasilitas pengaduan secara fisik mba, biasanya masyarakat mengadu kepada kami melalui via chat secara personal kepada salah satu diantara kami biasanya ke kepala desa, ke saya sendiri selaku kepala kadus 2, atau kepada pak sekdes. Biasanya malah masyarakat jika ada keluhan kepada kami akan lapor langsung ke Lapak Aduan Banyumas.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pendapat yang sama juga dijelaskan oleh Kasi Pelayanan tentang fasilitas pengaduan di desa yaitu sebagai berikut:

“sepengetahuan saya belum ada fasilitas pengaduan di desa, biasanya langsung lapor ke salah satu perangkat desa. Biasanya ke pak kadus kalo ngga ke pak sekdes atau langsung ke pak lurah. Dan biasanya ada yang langsung lapor ke Lapak Aduan Banyumas.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Lingkungan pelayanan sangat berperan penting dalam mewujudkan kenyamanan masyarakat pada saat melakukan proses pelayanan di Kantor

Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. Letak Kantor Kepala Desa Beji berada di pinggir jalan raya yang setiap hari ramai kendaraan namun perangkat desa harus tetap memperhatikan keamanan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara kepada Saudara IM mengatakan bahwa:

“untuk letak gedungnya menurut saya mudah untuk dicari dan letaknya strategis karena di sebelah jalan raya.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Pendapat yang lain tentang letak Gedung juga diungkapkan oleh Saudara TF yaitu sebagai berikut:

“menurut saya untuk letak gedungnya ya mudah dicari karena di sebelah jalan raya. Dan untuk akses menuju Kantor Kepala Desa Beju juga sudah bagus.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masih banyak sarana dan prasarana yang belum memadai dan masih perlu diperbaiki dan ditambahkan agar masyarakat sebagai penerima layanan dapat merasa puas dengan fasilitas yang disediakan dari pihak desa, dan masyarakat akan merasa aman dan nyaman jika semua fasilitas yang ada disediakan dengan baik dan bagus.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan keramahan para petugas pemberi layanan. Keramahan petugas atau perangkat desa akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi masyarakat sebagai pengguna dan penerima layanan untuk dapat memberikan penilaian yang baik kepada pemberi layanan baik secara offline atau online di era pandemi COVID-19. Kompetensi petugas pemberi layanan ini harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap

dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat. Salah satu aspek penting yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan di desa kepada masyarakat adalah dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam setiap keluhan masyarakat serta dapat memberikan pelayanan secara maksimal dalam setiap pelayanan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak M selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“insyaallah sudah sesuai dengan keahlian dan tugasnya masing-masing. Tetapi biasanya jika salah satu dari kami tidak bisa menyelesaikan atau belum menguasai akan ditangani oleh perangkat lain.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pernyataan diatas diperkuat lagi oleh Ibu SH selaku Kaur Umum yang menjelaskan bahwa:

“sebenarnya sudah sesuai dengan keahlian masing-masing, Cuma yang belum sesuai itu tupoksinya. Ya saling melengkapi aja si sebenarnya kalo di kantor seperti itu, yang bisanya apa ya itu yang dipakai atau diberi tanggung jawab. Contohnya seperti pelayanan adminduk kan seharusnya bagian pemerintahan tetapi masuknya ke saya kaur umum nah seperti itu, harusnya dari dulu bisa ga bisa kan harus belajar tetapi kadang-kadang sdm tidak mendukung apalagi sekarang kan harus melek IT dan harus mau belajar.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Saudara WN pada hasil wawancara sebagai berikut:

“menurut saya, ada yang sudah ada yang sesuai dengan keahlian masing-masing dan ada yang belum. Karena biasanya jika ada masyarakat yang akan mengurus sesuatu tetapi pegawai yang menerimanya tidak bisa, maka akan dilempar lagi ke pegawai yang lainnya.”

(Wawancara tanggal 14 Juni 2021)

Petugas pelayanan harus selalu menerapkan sikap 3S yaitu Senyum, Sapa dan Salam hal ini sangat perlu dilakukan karena akan memberikan respon

baik untuk para penerima layanan (masyarakat) dan mereka akan merasa nyaman dengan diperlakukan seperti itu. Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya hasil wawancara kepada Bapak M selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“sebisa mungkin ketika kami melayani masyarakat dengan sikap ramah, cepat, dan responsif. Walaupun ada beberapa masyarakat yang tidak dapat diajak kerjasama.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Petugas pelayanan harus melayani masyarakat dengan ramah, cepat dan responsif agar masyarakat dapat merasa mendapatkan pelayanan yang baik dan puas dengan apa yang petugas pelayanan berikan kepada mereka. Untuk keramahan petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji kepada masyarakat desa dapat diperoleh dari hasil wawancara kepada Saudara IM bahwa:

“menurut saya untuk keramahan, sopan dan cekatan dari pihak desa belum atau masih perlu ditingkatkan lagi. Karena pemdes memposisikan dirinya diatas bukan dibawah, jadi mereka itu kurang welcome kepada masyarakat”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Pendapat yang sama diungkapkan oleh Saudara RZ bahwa:

“menurut saya, ada beberapa petugas yang tidak cekatan tidak ramah tetapi ada juga yang sopan dan cekatan ketika memberikan pelayanan kepada kami.”

(Wawancara tanggal 22 Juni 2021)

Di era pandemi COVID-19 ini para aparatur desa dituntut untuk bisa menjalankan Teknologi Informasi dan Komunikasi atau dapat dikatakan melek teknologi. Dengan demikian setiap aparatur desa wajib menguasai di bidang teknologi. Di Kantor Kepala Desa Beji para aparatur desa belum semua menguasai di bidang teknologi. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan ibu SH selaku Kaur Umum yaitu sebagai berikut:

“belum semua menguasai teknologi mba, ya karena sdm nya itu sangat berpengaruh. Kalo komputer menguasai semua, hanya dasarnya. Kalo detail-detailnya belum menguasai semua.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu RM selaku Kaur Keuangan yang menjelaskan bahwa:

“untuk penguasaan teknologi para perangkat desa masih ada beberapa yang belum menguasai ya hanya bisa ini itu saja. SDM nya memang sangat berpengaruh juga si mba, disini yang menguasai dan menjalankan komputer ya hanya beberapa saja itupun masih ada yang belajar.”

(Wawancara tanggal 17 Juni 2021)

Para Perangkat Desa di masa pandemi COVID-19 harus menguasai pelayanan online. Di Kantor Kepala Desa Beji hanya beberapa saja yang menguasai pelayanan online ini. Hal ini didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak M selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“kebetulan kalau di desa sudah ada operator, dan yang mengikuti pelatihan dan sosialisasi juga dari kaur umum, namun untuk perangkat lainnya sebagian belum menguasai terkait pelayanan online”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pendapat yang lain diperkuat kembali oleh Ibu SH selaku Kaur Umum yang menjelaskan bahwa:

“iya bisa dibilang masih banyak yang belum paham dan tidak menguasai pelayanan online, karena hanya saya yang mengikuti pelatihan dan sosialisasi pelayanan online tersebut.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Hasil wawancara kepada Saudara IM menyampaikan bahwa petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji telah menyampaikan informasi terkait pelayanan online kepada masyarakat desa sesuai dengan apa yang kami ajukan terutama dalam pelayanan adminduk sebagai berikut:

“Iya salah satu perangkat desa yaitu kaur umum menyampaikan informasi pelayanan online kepada saya, tetapi saya tidak paham dengan apa yang beliau sampaikan.”

(Wawancara tanggal 15 Juni 2021)

Aparatur Desa harus memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi. Dengan adanya tingkat kedisiplinan yang tinggi maka aparatur desa dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Hasil observasi yang telah dilakukan peneliti dapat dilihat bahwa kedisiplinan para aparatur desa masih sangat rendah dan masih sangat perlu untuk ditingkatkan lagi. Pernyataan tersebut juga lebih diperkuat kembali dengan hasil wawancara kepada Bapak M selaku Kasi Pelayanan sebagai berikut:

“untuk kedisiplinan bagi perangkat desa memang perlu ditingkatkan, karena masih banyak yang kurang disiplin.”

(Wawancara tanggal 10 Juni 2021)

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh ibu SH selaku Kaur Umum terkait dengan kedisiplinan perangkat desa sebagai berikut:

“menurut saya kalo kedisiplinan memang kami kurang mba, soalnya di desa kalo menyesuaikan jam 7 para pegawai harus sudah di kantor pada belum bisa mba, paling jam 9 sudah ada yang datang.”

(Wawancara tanggal 16 Juni 2021)

Tingkat kedisiplinan pegawai yang masih sangat rendah, maka terdapat masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dalam masa pandemi COVID-19 ini. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Saudara WN sebagai berikut:

“kalo yang pertama si saya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena seharusnya kan walaupun jam 2 harus tetap melayani jam kerjanya kan sampai jam setengah 4. Tetapi malah jam 2 sudah kosong dan hanya ada satu pegawai.”

(Wawancara tanggal 14 Juni 2021)

Hasil observasi dan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas layanan di Kantor Kepala Desa Beji masih sangat rendah, baik dari tingkat keramahan, cepat tanggap dan responsif kepada masyarakat, kemudian SDM nya dalam penguasaan teknologi dan pelayanan online masih sangat rendah, untuk tingkat kedisiplinan juga perlu ditingkatkan kembali agar masyarakat desa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa.

D. Pembahasan

Penelitian ini memfokuskan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan peluang yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19 di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007). Pembahasan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang perlu diubah dan yang dapat dijadikan peluang dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Era Pandemi COVID-19 di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas adalah sebagai berikut :

1. Faktor Penghambat (Tantangan) Pelayanan Administrasi yang Harus Diubah di Era Pandemi COVID-19

a. Prosedur Pelayanan

Pelayanan Publik dapat dikatakan prima apabila dapat memberikan pelayanan secara berkualitas kepada masyarakat dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pemberi layanan. Jika masyarakat telah merasakan diberikan pelayanan yang baik, maka pihak pemberi layanan telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Dengan demikian, pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat di setiap instansi.

Dalam pelayanan publik terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik yang ada di Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 salah satunya adalah

Kesederhanaan. Prinsip kesederhanaan disini artinya adalah prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan ini merupakan tahap awal yang harus dilalui dan dilaksanakan dalam proses pelayanan. Dalam manajemen pelayanan umum, Moenir (2008) mengemukakan bahwa di dalam kegiatan pelayanan umum, masalah prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian para pihak manajemen, karena dengan hal ini dapat menentukan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Prosedur atau tata cara pelayanan administrasi secara offline di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas era pandemi COVID-19 sudah mudah dipahami dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh masyarakat dan sederhana. Hal ini terlihat bahwa masyarakat sudah sesuai dan melaksanakan SOP yang berlaku dari pihak desa. Masyarakat telah melakukan prosedur awal yaitu jika akan mengurus sesuatu di Kantor Kepala Desa Beji maka persyaratan yang perlu dibawa adalah surat pengantar dari RT/RW. Apabila ada hal yang tidak dimengerti oleh masyarakat dapat langsung menanyakan kepada para aparatur desa. Hanya saja di Kantor Kepala Desa Beji belum tersedia bagan alur pelayanan secara fisik. Jadi alur pelayanan yang ada di Kantor Desa Beji hanya disosialisasikan melalui forum RT/RW, PKK, dan forum kemasyarakatan lainnya.

Dalam prosedur atau tata cara pelayanan administrasi secara online di Kantor Kepala Desa Beji masih belum berjalan dengan baik, karena masyarakat masih menganggap untuk prosedurnya ribet dan susah dipahami sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada masyarakat desa beji. Hal inilah yang membuat para aparatur desa bekerja secara lambat jika masyarakat masih kesusahan dalam pelayanan online ini di era pandemi. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terlihat bahwa masih banyak masyarakat yang tidak patuh dalam persyaratan-persyaratan yang dibawa hal inilah yang menjadi kendala, karena memang diharuskan untuk persyaratan

yang dibawa adalah file asli seperti KK Asli, KTP asli dll. Kemudian masih banyak masyarakat desa yang belum memiliki HP android sebagai salah satu fasilitas yang sangat penting, dan sumber daya manusia yang dimiliki masyarakat desa tentang pelayanan online masih sangat rendah.

Dari hasil observasi, terlihat bahwa kesederhanaan prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji telah terlaksana dengan baik. Prosedur pelayanan tidak rumit dan masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dari pihak desa. Jika ada masyarakat yang belum paham dengan alur pelayanan baik secara offline maupun pelayanan secara online, perangkat desa akan memberikan arahan kepada masyarakat desa yang belum paham dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Beji. Kemudian di dalam pelayanan administrasi selain adminduk dapat dilakukan melalui media social (WhatsApp) hal ini memberikan dampak positif bagi penyelenggara pelayanan public kepada masyarakat. Karena dengan adanya pelayanan yang tetap dilayani melalui WhatsApp artinya muncul sebuah kepercayaan antara perangkat desa kepada masyarakat. Perangkat desa beji juga memiliki komunikasi yang baik ketika proses pelayanan sampai selesai. Proses pelayanan yang dilakukan oleh perangkat desa yaitu dengan meminta persyaratan asli yang sudah difoto kemudian dikirim ke pihak desa agar dapat ditindaklanjuti oleh pihak desa. Jika permohonan yang diminta oleh masyarakat telah selesai diproses maka pihak desa akan memberitahu kepada pemohon untuk mengambil hasil pelayanan (surat) di kantor desa atau dikirim melalui WhatsApp sesuai dengan permintaan masyarakat/pemohon.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa Kantor Kepala Desa Beji telah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur, dan informasi mengenai prosedur pelayanan offline mudah dipahami. Tetapi untuk prosedur pelayanan online yang ada di Desa masih banyak masyarakat yang belum paham dan susah untuk mengikuti karena terkendala dengan fasilitas seperti HP

android dan SDM nya rendah untuk para masyarakat desa. Pelayanan online selain adminduk di Kantor Kepala Desa Beji sudah dapat berjalan dengan baik melalui media sosial yaitu WhatsApp karena perangkat desa tetap melayani masyarakat yang meminta pelayanan secara online dan prosedur pelayanan online ini yang melalui WhatsApp memudahkan masyarakat karena masyarakat hanya memberikan syarat-syarat asli yang difoto dan dikirimkan kembali ke perangkat desa. Era pandemi COVID-19 ini memberikan dampak positif bagi penyelenggara pelayan public di tingkat desa karena harus tetap melayani masyarakat baik secara offline dan online.

b. Waktu Pelayanan

Waktu merupakan salah satu elemen yang penting dalam pelaksanaan pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat merupakan jaminan selesainya setiap pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan sangat mengharapkan waktu penyelesaian yang benar-benar tepat sehingga tidak akan mengganggu aktivitas yang lain serta akan menghemat tenaga dan biaya.

Berdasarkan hasil wawancara, waktu penyelesaian pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Beji jika hanya surat-surat pengantar yang hanya dikeluarkan oleh pihak desa maka bisa ditunggu sekitar 15-30 menit atau bisa secepatnya dan 1 hari langsung jadi. Tetapi jika ada tindak lanjut dari pihak kecamatan atau dinas-dinas terkait, pihak desa tidak dapat menentukan berapa lama waktu penyelesaiannya. Berdasarkan hasil observasi, waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat desa tidak pasti karena tergantung dari banyak tidaknya yang mengantri karena di masa pandemi saat ini di Kantor Kepala Desa Beji sangat dibatasi untuk antrian dalam proses pelayanan. Dari hasil observasi, semua jenis pelayanan yang dikeluarkan dari Kantor Kepala Desa Beji sudah tepat waktu, rata-rata masyarakat menunggu sekitar 20 menit. Waktu pelayanan yang ditindaklanjuti oleh dinas-dinas terkait atau kecamatan

dari pihak desa belum bisa memberikan kepastian secara pasti untuk waktu penyelesaiannya berapa hari. Hal ini sangat perlu diperbaiki untuk cakupan standar pelayan baik dari waktu penyelesaian yang ada tindak lanjut oleh dinas-dinas terkait atau dari kecamatan diluar lingkup desa.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian di Kantor Kepala Desa Beji sudah sesuai dengan cakupan standar pelayanan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007) yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, hal ini tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu ketepatan waktu dan kecepatan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan dan masyarakat umum. Kemudian, untuk waktu penyelesaian pelayanan yang ada tindaklanjuti dari pihak kecamatan atau dinas terkait dari pihak desa belum bisa memberikan kepastian kepada masyarakat dan perlu memperjelas lagi untuk cakupan standar pelayanannya, agar masyarakat dapat merasa puas karena diberikan waktu penyelesaian yang jelas dari pihak desa.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan biaya yang dikenakan untuk pelayanan yang telah diberikan. Penenaan biaya penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan secara wajar oleh pihak Kantor Kepala Desa Beji. Kewajaran biaya penyelesaian pelayanan ini harus menilai barang atau jasa pelayanan masyarakat sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, bahwa biaya penyelesaian di Kantor Kepala Desa Beji gratis atau tidak ada pungutan biaya.

Masyarakat yang telah mengurus berkas permohonan di Kantor Kepala Desa Beji tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Semua masyarakat desa baik dari golongan atas, menengah dan bawah tetap sama yaitu tetap tidak perlu membayar biaya penyelesaian pelayanan. Gratisnya biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji ini karena adanya peraturan baru dari Bupati yang mewajibkan untuk tidak memungut biaya penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, tidak adanya pungutan biaya pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 31 Tahun 2016 Pasal 9 (6) Tentang Sumber Pendapatan Desa bahwa pemerintah desa dilarang melakukan pungutan atas jasa layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat desa. Pungutan desa disini artinya adalah berupa uang atau barang. Perangkat desa di Kantor Kepala Desa Beji menerapkan Anti Gratifikasi dalam semua pelayanan yang ada di desa. Gratifikasi menurut UU No. 20 tahun 2001 dalam Pasal 12b Ayat (1) menjelaskan bahwa gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas yakni meliputi pemberian uang, barang rabat (diskon), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan Cuma-Cuma dan fasilitas lainnya. Artinya, Pemerintah Desa Beji telah menerapkan budaya anti gratifikasi untuk tidak memberikan dan menerima sesuatu yang berhubungan dengan jabatan, tugas.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa biaya penyelesaian pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji gratis dan sangat terjangkau karena tidak memberatkan masyarakat. Biaya pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Beji juga dapat berjalan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap menjalankan prinsip efektivitas dan efisiensi. Budaya Anti Gratifikasi sudah diterapkan oleh Pemerintah Desa Beji untuk tidak menerima dan tidak memberikan sesuatu apapun terkait dengan pelayanan

yang sudah diberikan kepada masyarakat, dengan adanya penerapan budaya anti gratifikasi dapat menumbuhkan budaya anti korupsi di tingkat desa.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil dari pelayanan yang telah dilakukan dan dikeluarkan oleh pihak penyelenggara layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Produk yang dikeluarkan di Kantor Kepala Desa Beji ada 14 layanan. Namun tidak semua masyarakat mengetahui semua produk layanan yang dikeluarkan oleh pihak desa. Produk yang sering diminta oleh masyarakat di era pandemi COVID-19 seperti Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Domisili, Surat Pengantar SKCK, Surat Jalan, dan Surat Karantina. Produk pelayanan yang lainnya jarang diajukan oleh masyarakat. Produk pelayanan yang dikeluarkan pihak desa ini harus sesuai dengan permohonan yang diminta oleh masyarakat.

Produk pelayanan yang dikeluarkan oleh pihak desa juga harus memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk legalitasnya juga harus dapat dipertanggungjawabkan karena ada tanda tangan dari Kepala Desa ataupun Sekretaris Desa. Semua berkas permohonan yang diminta oleh masyarakat dapat dijadikan sebagai jaminan di mata hukum jika dipergunakan sebagaimana mestinya. Dari hasil wawancara kepada masyarakat desa, untuk legalitas dari semua produk yang dikeluarkan oleh pihak desa di Kantor Kepala Desa Beji sudah sah dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum, untuk peraturan mengenai legalitas produk pelayanan juga sudah ada. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa untuk produk pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Beji tidak semua masyarakat mengetahuinya, kemudian untuk produk-produk pelayanan yang ada sudah terjamin legalitas dan kepastian hukumnya dan juga dapat dipertanggungjawabkan di mata hukum.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan dan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja dan fungsi dari sarana pelayanan itu sendiri. Prasarana merupakan barang atau benda yang tidak dapat bergerak dan dapat menunjang atau mendukung dalam pelaksanaan secara prima di era pandemi COVID-19. Kelengkapan sarana dan prasarana ini sangat penting karena dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai seperti sarana teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan di era pandemi saat ini penyelenggara pelayanan publik sudah banyak yang menerapkan pelayanan secara online.

Era pandemi COVID-19 saat ini sangat diperlukan pelayanan secara prima baik di tingkat desa maupun instansi lainnya. Pelayanan administrasi yang ada di desa dapat memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat apabila memiliki sarana dan prasarana yang memadai bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, para pihak di Kantor Kepala Desa Beji telah berusaha untuk melaksanakan pelayanan secara prima. Tetapi masih terdapat kekurangan karena masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum memadai dan belum disediakan secara fisik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, di Kantor Kepala Desa Beji belum ada bagan alur prosedur pelayanan. Papan pengumuman juga belum disediakan, jika papan pengumuman disediakan maka dapat digunakan untuk menyampaikan informasi terbaru kepada masyarakat. Kemudian untuk kotak saran/pengaduan juga belum disediakan secara fisik di Kantor Kepala Desa Beji. Seharusnya jika disediakan kotak saran/pengaduan dapat mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhannya.

Berdasarkan hasil wawancara, di Kantor Kepala Desa Beji memang belum menyediakan kotak saran dan pengaduan secara fisik untuk masyarakat, jadi jika masyarakat ada keluhan baik antar warga ataupun kepada pihak desa maka masyarakat akan melaporkannya langsung kepada salah satu pemerintah

desa baik kepada Kepala Desa, Sekretaris Desa ataupun kepada Kepala Dusun. Biasanya masyarakat juga langsung mengadu ke Lapak Aduan Banyumas jika memiliki keluhan kepada Pemerintah Desa Beji. Terkait dengan tempat parkir di Kantor Kepala Desa Beji memang sudah luas, tetapi untuk kualitas tempat parkirnya memang sangat perlu diperbaiki.

Ruang pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji juga masih perlu diperbaiki lagi karena ruang pelayanan yang ada disana masih digabungkan dengan ruang kerja para aparatur desa, dan ruang tunggu juga hanya disediakan 3 kursi di dalam ruang pelayanan. Dengan demikian, ruang pelayanan masih sempit dan kurang luas dan tidak rapi. Banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang ruang pelayanan di desa karena belum memadai dalam proses pelayanan, masyarakat juga masih merasa kurang nyaman dengan ruang pelayanan dan ruang tunggu yang disediakan dari pihak desa. Apabila ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kepala Desa Beji memadai maka dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat yang mengurus berkas permohonan.

Sarana prasarana seperti kursi tunggu, toilet, dan pendopo juga sudah disediakan oleh pihak Desa. Letak Gedung Kantor Kepala Desa Beji juga berada di sebelah jalan raya, masyarakat menganggap untuk gedungnya mudah terjangkau. Untuk keamanan yang ada banyak masyarakat yang sudah merasa aman tetapi dengan sarana dan prasarana yang belum memadai banyak masyarakat yang merasa kurang nyaman karena kurangnya kursi tunggu, ruang tunggu, dan tempat parkir yang kurang diperbaiki lagi karena atapnya sudah banyak yang rusak.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kepala Desa Beji dalam menunjang proses pelayanan administrasi di Era Pandemi COVID-19 masih kurang memadai dan kurang lengkap. Oleh karena itu sarana dan prasarana yang ada di Kantor

Kepala Desa Beji masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi demi peningkatan kualitas pelayanan di era pandemi COVID-19.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Dalam meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu anggota pemerintah kepada masyarakat harus dikaitkan dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan para pemberi layanan. Kompetensi petugas pemberi layanan ini sangat berkaitan erat dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan saat melayani masyarakat. Kompetensi petugas pemberi layanan ini sangat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan adanya petugas pelayanan yang memiliki kompetensi akan lebih cepat tanggap, lebih cepat, cekatan dan disiplin dalam melayani masyarakat, berbeda lagi dengan petugas pelayanan yang kurang berpotensi. Maka dari itu, kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat. Karena petugas pemberi layanan yang melayani masyarakat dengan baik akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada masyarakat, mereka mengemukakan bahwa ada beberapa perangkat desa yang melayani dengan kurang sopan dan ramah, dan juga kurang cekatan. Hal ini belum sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu tentang kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Artinya perangkat desa sebagai petugas atau pemberi layanan harus mampu bersikap secara disiplin, sopan dan santun, serta memberikan pelayanan secara ikhlas. Para perangkat desa di Kantor Kepala Desa Beji untuk kedisiplinannya memang masih perlu ditingkatkan lagi. Dari hasil wawancara kepada masyarakat, dan observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hampir semua perangkat desa belum disiplin terkait jam kerja. Seharusnya para perangkat desa pada jam 07.30 harus sudah ada di kantor, tetapi mereka berangkat pukul 09.00 dan pukul 14.00 kantor sudah kosong tidak ada orang. Hal ini yang membuat warga sering komplain karena jika mereka datang pukul

14.00 ruang pelayanan sudah tutup dan tidak ada pegawai satupun. Akibatnya masyarakat menjadi kurang puas dengan pelayanan di desa.

Era pandemi COVID-19 ini, pelayanan administrasi di tingkat desa sudah mulai menerapkan pelayanan secara online walaupun untuk pelayanan offline masih terus berjalan. Dengan adanya pelayanan online ini para perangkat desa dituntut untuk dapat memahami dan mengaplikasikannya dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, para perangkat desa di Kantor Kepala Desa Beji terkait pengetahuan teknologi masih sangat rendah dan untuk pengetahuan tentang pelayanan online dan penerapannya hanya satu pegawai saja yang paham. Beberapa perangkat desa masih belum paham terkait dengan pelayanan online yang ada, karena yang mengikuti pelatihan dan sosialisasi pelayanan online hanya satu pegawai yaitu Kaur Umum. Pada bulan Mei 2021 di Kantor Kepala Desa Beji juga sudah mulai menerapkan pelayanan online khususnya pada pelayanan adminduk. Untuk pelayanan online adminduk ini hanya ada satu perangkat desa yang dapat menguasainya, sedangkan perangkat desa yang lain belum bisa menguasainya. Para perangkat desa juga belum semua bisa dan paham dengan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi pada saat proses pelayanan. Hal ini menjadi salah satu kendala dalam proses pelayanan yang mengakibatkan pelayanan lama dan terhambat.

Hasil observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa para perangkat desa belum semua sesuai dengan keahlian masing-masing. Hal ini ditunjukkan ketika ada beberapa masyarakat meminta pelayanan tertentu dan petugas pelayanan tidak dapat memproses berkas permohonan tersebut akhirnya akan dibantu oleh petugas atau perangkat desa yang lain yang memproses pelayanan tersebut. Semua petugas bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing, namun jika ada salah satu petugas yang belum menguasai hal-hal tertentu akan dibantu oleh petugas lainnya. Salah satunya di masa pandemi ini pelayanan online harus berjalan di tingkat desa, yang seharusnya mengikuti pelatihan dan sosialisasi adalah Kaur Pemerintahan tetapi

kaur pemerintahan masih belum paham dan belum bisa mengaplikasikan komputer, akhirnya dibantu oleh Kaur Umum. Hal ini menjelaskan bahwa di Kantor Kepala Desa Beji masih kekurangan kompetensi petugas pelayanan yang menguasai IT akhirnya yang memiliki kompetensi IT yang memadai dipilih untuk mengikuti pelatihan-pelatihan dan menjadi Operator Pelayanan Online Adminduk di Tingkat Desa. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan perangkat desa menjelaskan jika antara perangkat desa satu dengan yang lain saling kerjasama di lingkup internal mereka. Dengan demikian, terjadi gotong royong dalam demokrasi hal ini berpengaruh positif untuk lingkup internal desa.

Ada beberapa kompetensi yang dibutuhkan oleh ASN dalam penerapan new normal untuk pelayanan publik di Era Pandemi COVID-19. Agus Pramusinto (2020) dalam Menuju New Normal Dalam Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara harus memiliki kompetensi seperti: Pelayanan public harus memiliki kompetensi yang berubah dalam melayani warga, kemampuan manajerial dalam pengambilan keputusan, Speed (Kecepatan), Kelincahan, kemampuan menyesuaikan, kemudian dari silo organization and collaboration, dan kemampuan di bidang teknologi informasi.

Para Aparatur Sipil Negara baik pemerintah pusat ataupun daerah dituntut untuk melakukan suatu kompetensi yang berubah dalam melayani warganya, dimana yang dahulunya melayani masyarakat dengan tatap muka sekarang dituntut untuk melayani masyarakat dalam pengurusan catatan kependudukan dengan Online. Perangkat Desa juga dituntut untuk memiliki kompetensi dalam melayani warga dengan cara Online, dengan demikian para pegawai harus bisa memanfaatkan teknologi yang ada sehingga dalam melayani masyarakat lebih efektif dan efisien disaat pandemi covid saat sekarang ini.

Kompetensi pengambilan keputusan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil

Negara yaitu Kemampuan membuat keputusan yang baik secara tepat waktu dan dengan keyakinan diri setelah mempertimbangkan prinsip kehati-hatian, dirumuskan secara sistematis dan seksama berdasarkan berbagai informasi, alternatif pemecahan masalah dan konsekuensinya, serta bertanggung jawab atas keputusan yang diambil.

Kecepatan petugas desa dalam memberikan pelayanan ini sangat perlu diterapkan di era pandemi saat ini baik melalui pelayanan online maupun offline. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kemudian para petugas desa harus memiliki kelincahan organisasi yang artinya harus siap untuk menghadapi perkembangan baru dan harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada.

Dengan hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi petugas pemberi layanan di Kantor Kepala Desa-Beji di Era Pandemi COVID-19 masih sangat rendah dan perlu ditingkatkan lagi baik tingkat kedisiplinan, penguasaan teknologi dan pelayanan online, dan sikap para petugas ketika melayani masyarakat harus lebih sopan, ramah dan responsif agar masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan di tingkat desa. Era pandemi ini ketika di tingkat desa kekurangan kompetensi petugas dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi atau untuk Pelayanan Online, perangkat desa dapat menerapkan budaya gotong royong dalam demokrasi hal ini memberikan pengaruh positif karena perangkat desa dapat bekerja sama antara satu perangkat desa dengan yang lainnya agar tidak ada penumpukan pekerjaan.

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa ada beberapa faktor-faktor penghambat (Tantangan) dalam pelayanan administrasi tingkat desa yang harus diubah di Era Pandemi COVID-19 yaitu :

1. Prosedur pelayanan secara online, hal ini karena masih banyak masyarakat yang menganggap prosedur pelayanan online di desa sulit untuk dipahami dan karena sumber daya manusia masyarakat desa beji terkait dengan pelayanan online masih sangat rendah. Kemudian juga masih banyak masyarakat desa yang belum memiliki fasilitas seperti Hp Android maka menjadi penghambat dalam proses pelayanan online tersebut.
2. Sarana dan Prasarana di Kantor Kepala Desa Beji masih sangat kurang memadai terkait dengan ruang pelayanan, ruang tunggu, bagan alur pelayanan di desa, kemudian kotak saran/pengaduan, papan pengumuman yang belum disediakan secara fisik dan tempat parkir yang perlu diperbaiki karena sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat desa agar mereka puas dengan layanan dan fasilitas yang disediakan di pihak desa
3. Kompetensi petugas pemberi pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji tergolong masih sangat rendah. Karena para petugas atau perangkat desa belum semua menguasai pelayanan online, perangkat desa masih belum menguasai teknologi informasi dan komunikasi (komputer) dan belum sesuai dengan keahlian masing-masing walaupun sudah sesuai dengan bidang kerjanya. Sikap para petugas atau perangkat desa juga sangat perlu ditingkatkan lagi baik tingkat keramahan, sopan santun dan responsif kepada masyarakat. Tingkat kedisiplinan para petugas desa juga masih sangat rendah, oleh karena itu sangat perlu ditingkatkan agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan di Kantor Kepala Desa Beji.

2. Peluang dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Era Pandemi COVID-19 Tingkat Desa (Lokal)

Dengan adanya faktor-faktor penghambat (tantangan) yang perlu diubah dalam pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19 maka terdapat pula solusi atau peluang dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19 tingkat desa khususnya di Kantor Kepala Desa Beji sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji dalam era pandemi COVID-19 ini menerapkan dua cara yaitu prosedur pelayanan secara offline dan prosedur pelayanan online. Keduanya sama-sama harus datang ke kantor kepala desa beji untuk memproses permohonan yang diminta oleh masyarakat. Di era pandemi COVID-19 saat ini banyak penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat dan solutif. Dari hasil penelitian terlihat bahwa prosedur pelayanan offline di kantor kepala desa beji mudah dipahami dan dilaksanakan untuk masyarakat karena datang langsung ke kantor kepala desa beji dan langsung ditindaklanjuti oleh pihak desa. Kemudian untuk prosedur pelayanan online ini masih banyak masyarakat yang menganggapnya ribet dan sulit untuk dipahami karena masih banyak masyarakat desa beji yang gagap teknologi dan belum paham dengan alur pelayanan online. Dengan adanya faktor penghambat dalam proses pelayanan tersebut khususnya dalam prosedur pelayanan, maka terdapat solusi atau peluang yang dapat dilakukan oleh pihak desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan di era pandemi COVID-19 ini. Solusi yang dapat dilakukan oleh pihak desa yaitu:

1. Pemerintah Desa Beji dapat mengadakan Sosialisasi Tentang Pelayanan Online untuk masyarakat desa beji. Disini pihak desa turut mengundang petugas dari Dindikcapil terkait dengan pelayanan online tersebut dan masyarakat desa juga ikut serta untuk mengikuti

sosialisasi Tata Cara Pelayanan Online yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah desa beji.

2. Jika masih ada masyarakat yang menganggap ribet atau sulit dipahami dan kesusahan untuk membawa berkas-berkas yang asli, maka dari pihak desa dapat melakukan cara yang lainnya yaitu masyarakat yang tidak taat prosedur pelayanan atau tidak berkenan untuk membawa berkas-berkas yang asli pihak desa dapat meminta berkas tersebut melalui via Foto. Artinya, masyarakat dapat memberikan berkas-berkas asli dengan cara mengirimkannya melalui Media Sosial. Bisa melalui email desa, atau langsung ke nomor hp operator pelayanan online di desa. Karena dengan hal ini dapat menjadi salah satu cara yang efektif untuk pengecekan data agar proses pelayanan tidak terhambat.
3. Di era pandemi COVID-19 saat ini banyak masyarakat desa khususnya masyarakat desa beji yang milenial menginginkan melakukan proses pelayanan hanya dari rumah saja. Karena mereka juga tidak ingin menunggu lama di Kantor Kepala Desa Beji dan mengantisipasi agar tidak berkerumun. Dengan demikian, tata cara pelayanan offline yang masih terus berjalan di Desa Beji ini seharusnya dapat berubah menjadi pelayanan online tingkat desa. Artinya desa menyediakan wadah untuk masyarakat desa yang ingin mengajukan permohonan pelayanan walau tidak langsung datang ke Kantor Kepala Desa Beji. Hal ini dapat berjalan jika ada satu petugas pelayanan yang dapat menguasai dan menjalankan komputer. Dengan sistem ini masyarakat jadi lebih antusias dengan program terbaru dari desa dan pihak desa juga dapat menjadi desa yang maju dengan adanya program ini.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena sarana dan prasarana menjadi salah satu penunjang dalam proses pelayanan. Dari hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, faktor sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kepala Desa Beji menjadi salah satu faktor penghambat atau tantangan dalam pelayanan administrasi Era Pandemi COVID-19 tingkat desa. Karena sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak desa yang ada di Kantor Kepala Desa Beji masih sangat kurang memadai. Dengan hal ini maka sangat diperlukan suatu perubahan atau solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi tingkat desa (lokal) di Era Pandemi COVID-19 ini. Berikut hal yang bisa dijadikan sebagai peluang atau solusi dalam peningkatan kualitas sarana dan prasarana di Kantor Kepala Desa Beji pada Era Pandemi COVID-19 :

1. Sarana pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji belum berjalan secara optimal. Sebaiknya Pemerintah Desa Beji menyediakan sarana informasi yang lebih memadai agar masyarakat desa mengetahui semua informasi yang ada di Desa dalam masa pandemi COVID-19 ini. Kantor Kepala Desa Beji sudah memiliki website desa tetapi akhir-akhir ini website yang ada dari desa sudah lama tidak digunakan karena tidak ada admin nya. Seharusnya dengan adanya website desa dapat berguna sebagaimana mestinya yaitu dapat menyampaikan suatu informasi untuk masyarakat. Dengan demikian masyarakat dapat mengetahui informasi terbaru yang ada di desa, hal ini sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di tingkat desa agar menjadi desa yang maju.
2. Selain pengoptimalan sarana pelayanan, kualitas prasarana pelayanan juga sangat penting. Maka dari itu prasarana pelayanan harus tersedia dan memadai. Oleh karena itu, sebaiknya pemerintah desa perlu untuk memperbaiki prasarana yang ada di Kantor Kepala Desa Beji

seperti memisahkan ruang pelayanan dengan ruang kerja, menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan memperbaiki kualitas tempat parkir. Dengan demikian masyarakat akan merasa nyaman ketika sedang melakukan proses pelayanan. Di era pandemi COVID-19 saat ini peningkatan kualitas layanan sangat perlu dilakukan untuk menunjang suatu proses pelayanan. Kemudian pemerintah desa sebaiknya menyediakan kotak saran dan pengaduan agar masyarakat dapat memberikan kritik dan saran kepada pemerintah desa, dengan adanya kritik dan saran dari masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan pelayanan yang baik maka masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dari pemerintah desa atau penyelenggara pelayanan public

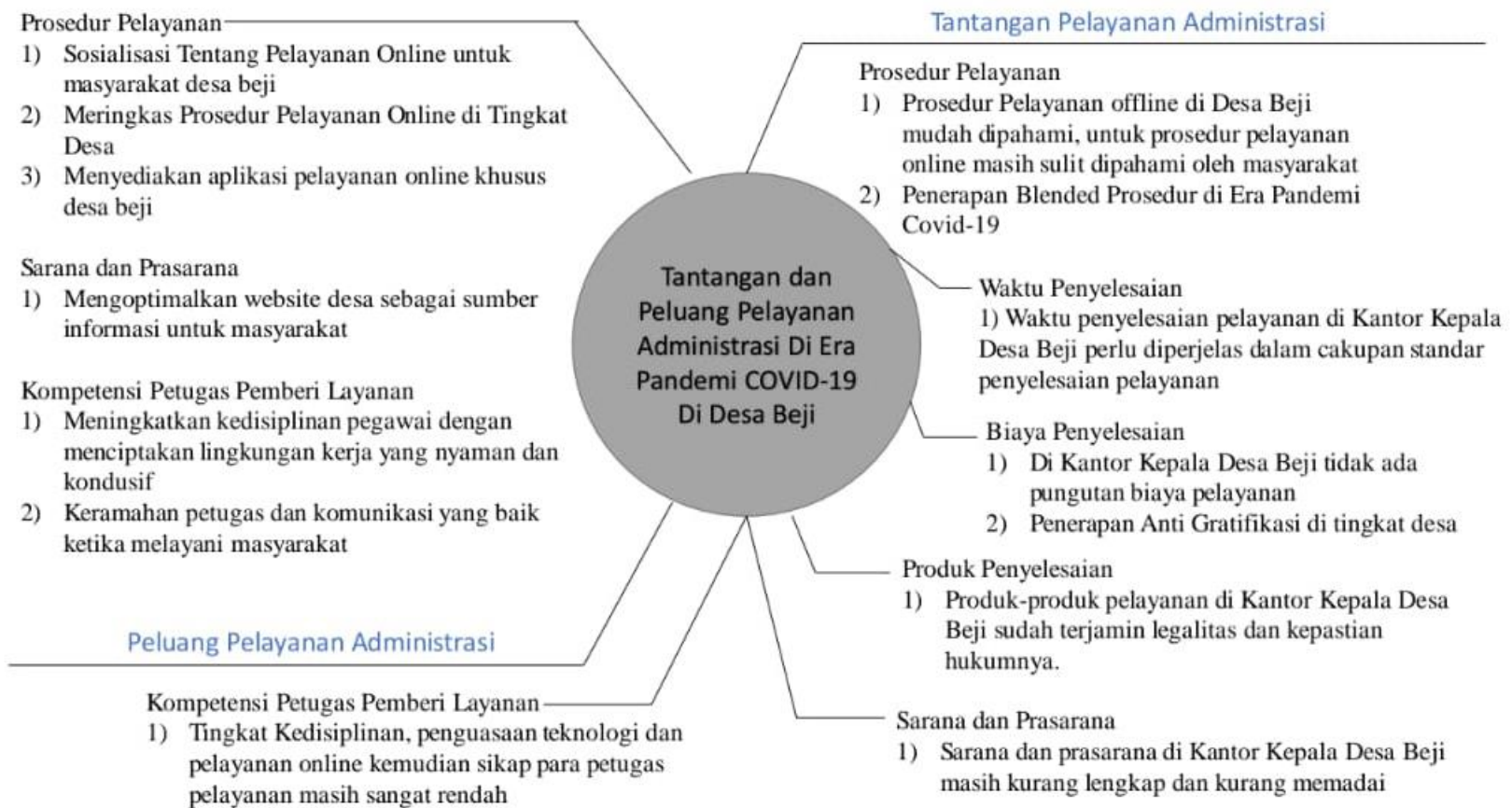
c. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Era pandemi COVID-19 penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat, efektif dan efisien. Oleh karena itu penyelenggara pelayanan public harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang kerjanya. Dari hasil penelitian di Kantor Kepala Desa Beji, kompetensi para perangkat desa masih sangat rendah baik dari segi pengetahuan terkait dengan pelayanan online, penggunaan teknologi, kedisiplinan, dan sikap para pegawai ketika melayani masyarakat masih dianggap kurang memuaskan. Maka dari itu, kompetensi petugas pelayanan harus ditingkat untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian, diperlukan suatu solusi atau peluang untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji. Solusi atau peluang yang dapat digunakan untuk meningkatkan kompetensi para petugas pelayanan di era pandemi COVID-19 di Kantor Kepala Desa Beji sebagai berikut :

1. Sikap dan perilaku para petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Sikap dan perilaku petugas pelayanan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat harus

ramah serta dapat menjalin komunikasi dengan baik kepada masyarakat, agar masyarakat dapat merasa nyaman dan terciptanya kepuasan masyarakat kepada petugas pelayanan.

2. Hal yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Desa Beji dalam meningkatkan kedisiplinan antara lain dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dapat menimbulkan rasa kekeluargaan, komunikasi yang baik sesama pegawai, sikap toleransi yang tinggi kepada sesama pegawai, dan dapat meningkatkan produktivitas kerja.
3. Dalam pengetahuan teknologi dan pelayanan online di Kantor Kepala Desa Beji sangat perlu ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan terkait teknologi dan pelayanan online. Apabila perangkat desa dapat mengoptimalkan teknologi dengan baik maka dapat meningkatkan mutu tenaga kerja dan meringankan pekerjaan. Sehingga, dapat meningkatkan kedisiplinan kerja dan memberikan pelayanan secara efektif dan efisien kepada masyarakat. Kualitas pegawai sangat penting untuk memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Dengan demikian, kualitas pegawai berkaitan erat dengan SDM yang sesuai dengan bidang kerja masing-masing pegawai. Di Kantor Kepala Desa Beji, keahlian para perangkat desa belum sesuai dengan bidang kerja yang mereka jabat. Hal tersebut mengakibatkan belum terciptanya pelayanan yang efisien kepada masyarakat. Dengan demikian, pemerintah desa perlu melakukan pelatihan kepegawaian serta membuat kebijakan bahwa seorang perangkat desa wajib menjadi lulusan sarjana. Dengan hal tersebut dapat meningkatkan kualitas SDM perangkat desa.



Gambar 5. Temuan Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tantangan dan peluang pelayanan administrasi di Era Pandemi COVID-19 di Kantor Kepala Desa Beji. Dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor penghambat yang perlu diubah dan terdapat peluang atau solusi yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Era Pandemi COVID-19. Faktor Penghambat (Tantangan) Pelayanan Administrasi Di Era Pandemi COVID-19.

Faktor penghambat yang perlu diubah dalam pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji yaitu aspek prosedur pelayanan karena masih banyak masyarakat yang menganggap prosedur pelayanan online sulit untuk dipahami. Aspek sarana dan prasarana yang belum memadai dan masih kurang lengkap yang menyebabkan pelayanan administrasi menjadi terhambat dan masyarakat menjadi kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Beji. Kemudian aspek kompetensi pemberi layanan yang masih sangat rendah.

Adanya faktor penghambat (tantangan) pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19 ini terdapat pula suatu solusi atau peluang yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di era pandemi saat ini. Peluang atau solusi yang dapat dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19 oleh pemerintah desa beji melihat beberapa aspek yakni :

1. Prosedur Pelayanan

- a. Pemerintah Desa Beji dapat mengadakan Sosialisasi Tentang Pelayanan Online untuk masyarakat Desa Beji

- b. Meringkas prosedur pelayanan online adminduk seperti pengiriman berkas-berkas asli melalui Media Sosial yang dimiliki oleh Pemerintah Desa.
- c. Membuat wadah khusus (aplikasi) untuk masyarakat desa beji dalam pelayanan online tingkat desa agar dapat tercipta pelayanan administrasi yang efektif dan efisien.

2. Sarana dan Prasarana

- a. Pemerintah Desa Beji lebih mengoptimalkan sarana informasi yang sudah tersedia seperti website desa. Dengan pengoptimalan website desa di era pandemi covid dapat meningkatkan kualitas sarana pelayanan desa.
- b. Pemerintah Desa Beji perlu untuk memperbaiki prasarana yang ada di Kantor Kepala Desa Beji seperti memisahkan ruang pelayanan dengan ruang kerja, menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan memperbaiki kualitas tempat parkir. Dengan demikian masyarakat akan merasa nyaman ketika sedang melakukan proses pelayanan. Di era pandemi COVID-19 saat ini peningkatan kualitas layanan sangat perlu dilakukan untuk menunjang suatu proses pelayanan. Kemudian pemerintah desa juga harus menyediakan kotak saran dan pengaduan agar masyarakat dapat memberikan kritik dan saran kepada pemerintah desa, dengan adanya kritik dan saran dari masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan

3. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- a. Sikap dan perilaku para petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Artinya, petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus ramah serta dapat menjalin komunikasi dengan baik kepada masyarakat, agar masyarakat dapat merasa nyaman dan merasa puas.

b. Pemerintah Desa Beji dalam meningkatkan kedisiplinan antara lain dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Dengan terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dapat menimbulkan rasa kekeluargaan, komunikasi yang baik sesama pegawai, sikap toleransi yang tinggi kepada sesama pegawai, dan dapat meningkatkan produktivitas kerja.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang perlu disampaikan kepada Pemerintah Desa Beji untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di era pandemi COVID-19 agar dapat tercipta pelayanan prima di tingkat desa (lokal) dan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. Pemerintah Desa Beji perlu menambahkan bagan alur pelayanan online di ruang pelayanan agar masyarakat lebih mudah memahami mengenai prosedur yang dilakukan.
2. Pemerintah Desa Beji diharapkan dapat memperbaiki kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kepala Desa Beji agar masyarakat merasa puas dengan fasilitas yang tersedia.
3. Pemerintah Desa Beji perlu melakukan pelatihan kepegawaian untuk para pegawai di tingkat desa. Dengan hal tersebut dapat meningkatkan kualitas SDM perangkat desa.
4. Pemerintah Desa Beji perlu melakukan pelatihan-pelatihan terkait teknologi dan pelayanan online. Adanya pelatihan-pelatihan tersebut, perangkat desa dapat mengoptimalkan teknologi dengan baik maka dapat meningkatkan mutu tenaga kerja dan meringankan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Istanto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- LAN. 2009. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Amerika: Sage Publication, Inc.
- Moelong, Lexy J. 1999. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ratminto, dkk. 2017. *Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta CV.
- Dong Y, Mo X, Hu Y, *et al.* 2020. Epidemiology of COVID-19 Among Children in China. *American Academy of Pediatrics*.
- Kartika, R. (2020). *Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 Detik Di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik*. *Publika*, 8(1).

- Kurdi, Maslichah. 2020. Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal Lingkar Widyaiswara*.
- Larasati, D. C. (2019). *Pelayanan Kantor Desa Beji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(3).
- Malawat, S. H., & Octaviani, N. (2020). *Kinerja Aparatur Desa Sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik Di Desa Keramat, Kabupaten Banjar*. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 1(2).
- Maslachah, Y. D., Afifuddin, A., & Abidin, A. (2019). *Respon Masyarakat Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa (Studi Kasus Di Desa Pandansari Lor Kecamatan Jabung Kabupaten Malang)*. *Respon Publik*, 13(2), 68-74.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat*. *PERSPEKTIF*, 8(1), 32-38.
- Perdana, H. (2019). *Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur*.
- Pramusinto, Agus. (2020). Menuju New Normal dalam Pelayanan Publik. Komisi Aparatur Sipil Negara. Indonesian Association for Public Administration (2020). <https://bkpsdm.palangkaraya.go.id/berita-316/menuju-new-normal-dalam-pelayanan-publik-oleh-agus-pramusinto.html>
- Putri, T. D. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman. *Menara Ilmu*, 15(2).
- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International journal of management and marketing research*, 3(1), 37-50.
- Rothan, H. A., & Byrareddy, S. N. 2020. *The Epidemiology and Pathogenesis of Coronavirus Disease (COVID-19) Outbreak*. *Journal of Autoimmunity*, Vol. 109
- Saputro, R. H. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 89-101.

- Susana, V. (2020). *Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan Cot Glie Kabupaten Aceh Besar* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18.
- Tobirin, dkk. 2020. *Administrasi Publik New Normal*. Banyumas : SIP Publishing.
- Wahyuningsih, L., & Hisyam, D. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul*. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 5(3), 260-271.
- Wiranata, A. A., Isabella, I., & Kencana, N. (2019). *Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin*. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 4(3).
- Wu Z, McGoogan JM. Characteristics of and Important Lessons From the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Outbreak in China: Summary of Report of 72314 Cases From the Chinese Center for Disease Control and Prevention. *JAMA*.
- Yulianto, Y. (2020, July). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. In *Prosiding Seminar STIAMI* (Vol. 7, No. 2, pp. 36-45).
- Zul Fahlefi, dkk. (2014). (Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda). *eJournal Administrative Reform*, Volume 2, Nomor 1: 996-1007.

Sumber Lain :

Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

Surat Edaran Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN)

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Badan Pusat Statistik, 2020. Kecamatan Kedungbanteng Dalam Angka 2020. Diakses pada 26 Maret 2021, <https://banyumaskab.bps.go.id/publication/2020/10/02/57d74d1e5d23d5bf020a2e9e/kecamatan-kedung-banteng-dalam-angka-2020.html>

Pemerintah Kabupaten Banyumas. 2020. Banyumas Tanggap COVID-19. Diakses pada 22 November 2020, <https://COVID-19.banyumaskab.go.id/>

World Health Organization. 2020. *Global Research on Coronavirus Disease (COVID-19)*. Diakses pada tanggal 22 November 2020.

World Health Organization. 2020. Naming the Coronavirus Disease (COVID-19) and The Virus that Causes It. Geneva: World Health Organization.



Pedoman Wawancara

A. Informan : Kepala Desa dan Perangkat Desa Beji

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

B. Daftar Pertanyaan

1. Prosedur Pelayanan

- a. Bagaimana pelaksanaan prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji di era pandemi Covid-19 ?
- b. Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh Kantor Kepala Desa Beji mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat ?
- c. Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan Kantor Kepala Desa Beji bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit ?
- d. Apakah prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Beji sudah disampaikan dengan jelas ?
- e. Apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan prosedur pelayanan di era pandemi ?

2. Waktu Penyelesaian

- a. Bagaimana dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat ?
- b. Apakah jangka waktu penyelesaian dalam prosedur yang ditetapkan sudah sesuai dan tepat ?
- c. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan dari tahap awal hingga pelayanan selesai ?

3. Biaya Pelayanan

- a. Berapa besar biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam suatu prosedur pelayanan ?

4. Produk Pelayanan

- a. Apa saja produk pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji ?
 - b. Apakah produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kepala Desa Beji sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?
 - c. Apakah produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kepala Desa Beji dapat memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat ?
5. Sarana dan Prasarana
- a. Apa saja sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan ?
 - b. Apakah sarana informasi pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji sudah disediakan ?
 - c. Apakah Kantor Kepala Desa Beji menyediakan bagan prosedur pelayanan ?
 - d. Apakah Kantor Kepala Desa Beji menyediakan fasilitas pengaduan bagi masyarakat ?
 - e. Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan administrasi secara prima dan dapat memberikan rasa aman dan nyaman ?
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
- a. Apakah petugas pelayanan melayani masyarakat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan ?
 - b. Bagaimana sikap petugas pelayanan ketika melayani masyarakat ? apakah petugas pelayanan memiliki keahlian masing-masing ?
 - c. Bagaimana penguasaan pengetahuan pegawai terkait pelayanan secara online dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
 - d. Bagaimana kemampuan perangkat desa dalam bidang teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
 - e. Bagaimana kedisiplinan pegawai Kantor Kepala Desa Beji ?

C. Informan : Masyarakat

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

D. Daftar Pertanyaan

1. Prosedur Pelayanan

- a. Apakah bapak/ibu/Saudara mudah memperoleh informasi tentang prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji di era pandemi Covid-19 ?
- b. Apakah bapak/ibu/saudara mudah memahami dan melaksanakan prosedur pelayanan yang ada?
- c. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit ?
- d. Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Bapak/Ibu/Saudara ? Jika ada prosedur apa yang sekiranya memberatkan Saudara ?
- e. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji pada saat pandemi COVID-19 ?

2. Waktu Penyelesaian

- a. Apakah waktu penyelesaian pelayanan disampaikan secara jelas oleh petugas pelayanan ?
- b. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara petugas pelayanan menyelesaikan berkas pelayanan sudah tepat sesuai dengan standar waktu penyelesaian berkas ?

3. Biaya Pelayanan

- a. Bagaimanakah biaya pelayanan yang ditetapkan di Kantor Kepala Desa Beji ? Apakah terjangkau ?

4. Produk Pelayanan
 - a. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui apasaja produk pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji ?
 - b. Apakah setiap produk pelayanan yang diberikan Kantor Kepala Desa Beji dari segi jaminan legalitasnya sesuai dengan harapan Bapak/Ibu/Saudara ?
5. Sarana dan Prasarana
 - a. Bagaimanakah sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kepala Desa Beji ? apakah masih ada yang kurang lengkap dilihat dari segi kualitas dan kuantitasnya ?
 - b. Apakah sarana dan prasarana pelayanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman ?
 - c. Apakah letak Gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari ?
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
 - a. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah petugas sopan, ramah, dan cekatan dalam memberikan pelayanan ?
 - b. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas pelayanan memiliki keahlian masing-masing sesuai dengan bidang kerjanya ?
 - c. Apakah petugas pelayanan memberikan informasi terkait dengan prosedur dan alur pelayanan secara online yang Bapak/Ibu/Saudara ajukan dengan jelas ?
 - d. Pernahkan Bapak/Ibu/Saudara merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan ? bagaimanakah sikap dari petugas pelayanan menanggapi keluhan Bapak/Ibu/Saudara ?

Pedoman Observasi

Pedoman observasi digunakan untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai kondisi fisik maupun non fisik pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengamatan terhadap kondisi di lapangan terkait pelayanan administrasi di Era Pandemi Covid-19 Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas

Prosedur Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Tahapan Pelayanan Administrasi di Era Pandemi		
		Tahap 1 (Pendaftaran Offline/Online)	Tahap 2 (Penanganan Pelayanan)	Tahap 3 (Hasil/Produk Pelayanan)
1	Surat Keterangan Kelahiran	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
2	Surat Keterangan Kematian	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
3	SKTM	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
4	Surat Keterangan Penghasilan	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
5	Surat Keterangan Kehilangan	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
6	Surat Keterangan Domisili	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
7	Surat	Sesuai/Tidak	Sesuai/Tidak	Sesuai/Tidak

	Pengantar KTP	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
8	Surat Pengantar KK	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
9	Surat Pengantar Pengurusan Surat Tanah	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
10	Surat Pengantar Nikah	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
11	Surat Jalan	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
12	Surat Karantina	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:
13	Surat Keterangan Usaha	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai	Sesuai/Tidak Sesuai
		Gambarkan:	Gambarkan:	Gambarkan:

Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Ada/Tidak	Keterangan
1.	Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat		

Biaya Pelayanan

No	Biaya Pelayanan	Ada/Tidak	Keterangan
----	-----------------	-----------	------------

1.	Kejelasan biaya yang dibebankan kepada masyarakat selama proses pelayanan		
----	---	--	--

Produk Pelayanan

No	Produk Pelayanan	Ya/Tidak	Keterangan
1.	Hasil/produk yang diterima masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan		

Sarana dan Prasarana

No	Indikator	Sub Indikator	Keterangan
1.	Kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan	a. Ruang Pelayanan b. Ruang Pegawai c. Kursi tunggu d. Meja kerja e. Papan Informasi f. Toilet g. Mushola h. Ruang Arsip i. Komputer j. Printer k. Wifi l. Alat tulis	
2.	Fasilitas Pengaduan	a. Kotak Pengaduan	
3.	Sarana Pendukung	a. Alat Pendingin b. Papan	

		Pengumuman c. Kipas Angin	
4.	Sarana Penunjang lainnya	a. Letak Gedung b. Rak Alat/Etalase c. Lemari d. Alat kebersihan e. Tempat Parkir	

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

No	Kompetensi Petugas	Ya/Tidak	Keterangan
1.	Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan		
2.	Kedisiplinan pegawai		
3.	Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat		
4.	Kemampuan pegawai tanggap membantu masyarakat yang bermasalah dalam proses pelayanan		
5.	Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan		

Pedoman Dokumentasi

Hal yang didokumentasikan:

1. Produk/Hasil Pelayanan Administrasi yang ada di Kantor Kepala Desa Beji
2. Dokumentasi pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas.

FORM DOKUMENTASI

No	Aspek	Jenis Dokumentasi	Keterangan
			Ada/Tidak
1.	Prosedur Pelayanan	1. Formulir Pendaftaran/Buku Register	
		2. Bagan alur proses pelayanan	
2.	Produk Pelayanan	Produk yang dikeluarkan yang ada di Kantor Kepala Desa Beji	
3.	Sarana dan Prasarana	1. Gedung	
		2. Ruang Tunggu Pelayanan	
		3. Kearsipan	
		4. Kamar Mandi	
		5. Tempat Parkir	

MATRIK WAWANCARA

PEGAWAI DESA DI KANTOR KEPALA DESA BEJI


Fokus	Aspek	Pertanyaan	Inisial	Jawaban
Identifikasi Faktor Penghambat dan Peluang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Era Pandemi COVID-19	Prosedur Pelayanan	1. Bagaimana pelaksanaan prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji ?	M	“untuk prosedur pelayanan kami sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Hanya saja ada perubahan dalam pelayanan adminduk. Di era pandemi covid ini desa beji dalam pelayanan adminduk dilayani secara online, dan untuk pelayanan administrasi lainnya tetap secara offline.”
			SH	“kalo prosedurnya itu sama aja gaada bedanya pada saat pandemi




ataupun tidak, hanya saja untuk proses ke dinas-dinas terkait atau kecamatan seperti adminduk itu kita dari pandemi itu sudah online jadi kalo dulu kan pake aplikasinya capil, awal pandemi beji memang belum masuk ke dalam pilot projectnya sana dan memang itu masih susah banget karena pemohon harus mempunyai email, wa, dan nomor wa itu harus bisa untuk sms. Nah itu harus ada, biasanya kalau yang masih muda-muda bisa dan saya bisa bantu kalo adminduk, susahnya itu yang sudah tua kalo gapunya email gampang saya bisa buat, yang susahnya itu jika tidak punya hp sama sekali.

			Kecamatan pun tidak mau menerima.”
	2. Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan di Kantor Kepala Desa Beji mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat?	M	“Menurut saya untuk prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.”
		SH	“mudah sih, itu kan memang sudah dari dulu ya membawa surat pengantar dari rt rw kemudian ke balai desa menemui kami dan menyampaikan kebutuhannya apa. Kuncinya ada satu si mba, di surat pengantar itu kan sudah ada NIK nah

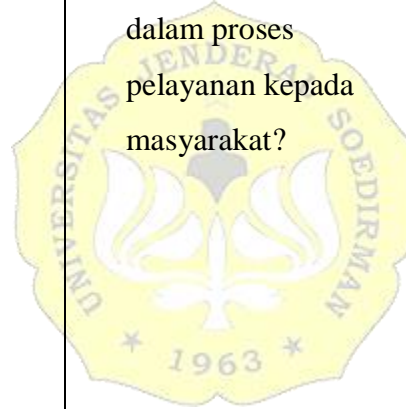
			dengan nik tersebut akan mempermudah kami keperluannya untuk apa.”
	3. Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan di Kantor Kepala Desa Beji bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit?	M SH	“Untuk prosedur pelayanannya menurut saya sudah bersifat sederhana, dan prosesnya tidak berbelit-belit.” “Maka dari itu prosedur pelayanan yang adadi desa menurut saya sudah sangat sederhana dan prosesnya tidak berbelit-belit.
	4. Apakah prosedur pelayanana sudah	M	“sudah kami sampaikan di forum RT/RW, PKK, tetapi jika ada

	<p>disampaikan dengan jelas?</p> 	<p>S</p> <p>M</p>	<p>masyarakat yang belum jelas dengan prosedur pelayanan atau syarat-syarat yang diperlukan akan kami jelaskan kembali secara jelas kepada mereka”</p> <p>“ya sudah disampaikan dengan baik kepada masyarakat melalui forum RT/RW untuk para RT/RW yang akan meneruskan informasi yang kami sampaikan kepada masyarakat, dan ada Lembaga-lembaga pkk seperti itu.”</p> <p>“Informasi tentang prosedur pelayanan juga sudah kami informasikan kepada RT, RW dan</p>
--	--	-------------------	--

			<p>PKK. Tetapi jika ada masyarakat yang masih belum paham dengan persyaratan dari prosedur pelayanan yang ada disini maka akan kami jelaskan kembali secara jelas kepada mereka.”</p>
	<p>5. Apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan prosedur pelayanan di era pandemic?</p>	DR	<p>“Yang menjadi penghambat bagi kami adalah mereka (masyarakat) yang sdm nya rendah maka banyak yang kesulitan di sistem pelayanan online ini. Kalo untuk yang sudah sepuh-sepuh ya banyak yang memberikan ke desa dan minta tolong untuk diselesaikan sekalian.”</p>
		SG	<p>“Paling kendalanya sekarang itu</p>

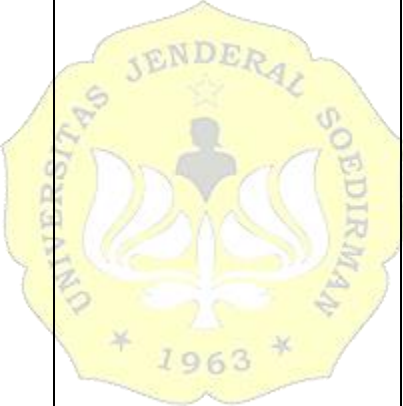
		SH	<p>persyaratan sekarang harus yang asli semua. Karena itu masih banyak masyarakat yang tidak tertib dalam persyaratan, tetapi sekarang lebih enak mba, ya Namanya online ya gampang-gampang susah sesuai dengan pengetahuan masing-masing dari kami. Dan biasanya tidak semua masyarakat bisa dalam hal pelayanan online ini.”</p> <p>“yang menjadi kendala nya internet, kemudian masyarakat yang tidak tertib administrasi itu biasanya banyak masyarakat yang tidak membawa kartu identitas asli atau kartu keluarga asli, dan keruwetan data. Jadi memang harus teliti dari awal. Hal tersebut dapat menjadikan</p>
--	---	----	---

			pelayanannya tertunda.”
Waktu Penyelesaian	1. Bagaimana dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat?	M	“kalo dari pihak desa yang menyelesaikan ya satu hari jadi, yang membuat lama ya biasanya dari pihak atasan. Seperti SKCK kan diteruskan di polsek, kami hanya membuat surat pengantar untuk kesana kalo akte, kk, sekarang ya online tidak perlu ke kecamatan karena desa beji sudah bisa membuatnya.”
		WY	“kalo pelayanan yang langsung dilayani disini satu hari jadi contohnya kaya bikin surat domisili itu langsung jadi. Kalo pelayanan



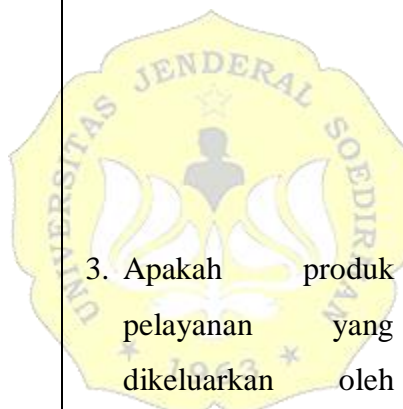
			<p>sistem online itu juga nunggu dari capil karena hubungannya desa kan hanya sebatas membuat persyaratan pengantar untuk kesana, nanti yang mengeluarkan ijin cetak dll kan dari capil.”</p>
	<p>2. Apakah jangka waktu penyelesaian dalam prosedur yang ditetapkan sudah sesuai dan tepat?</p>	<p>M</p> <p>S</p>	<p>“iya jangka waktu yang kami berikan paling lama ya satu hari dan besoknya sudah bisa diambil, atau hari itu juga bisa langsung jadi.”</p> <p>“iya ada, biasanya jangka waktu penyelesaian yang kami berikan kepada masyarakat hanya satu hari, atau di hari itu juga langsung jadi menunggu 30 menit.”</p>

	<p>3. Berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan prosedur pelayanan dari tahap awal hingga pelayanan selesai?</p>	<p>M</p> <p>ST</p>	<p>“Kira-kira untuk penyelesaian satu pelayanan administrasi di desa itu memerlukan 30 menit sampai 1jam.”</p> <p>“Asal persyaratan lengkap surat yang dibutuhkan bisa keluar hari itu juga tidak harus sehari-hari. Jadi asal persyaratan lengkap, masuk pelayanan dan tinggal ttd atasan sudah selesai di hari itu juga. Hanya menunggu 30-1jam.”</p>

<p>Biaya Pelayanan</p>	<p>1. Berapa besar biaya yang dibebankan dalam suatu prosedur pelayanan?</p> 	<p>S</p> <p>DR</p>	<p>“untuk pungutan biaya disini tidak ada mba, semua pelayanan yang diberikan untuk masyarakat tidak ada pungutan biaya sama sekali. Kalau ada biaya yang dibebankan ke masyarakat ya nanti menyalahi aturan yang berlaku. Semua bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu gratis.”</p> <p>“disini gratis, tidak ada pungutan biaya apapun karena memang sesuai dengan aturan dari pemerintah untuk tidak ada pungutan biaya satu persen pun.”</p>
------------------------	--	---	--

<p>Produk Pelayanan</p>	<p>1. Apasaja produk pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji ?</p>	<p>SH</p>	<p>“untuk produk pelayanan yang dikeluarkan dari desa banyak mba ada adminduk, kemudian surat pengantar untuk pembuatan skck, usaha, sktm, surat kematian, surat kelahiran, surat domisili.”</p>
	<p>2. Apakah produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kepala Desa Beji sudah sesuai</p>	<p>S</p>	<p>“insyaallah sudah mbak, kami mengeluarkan surat-surat sesuai dengan permohonan atau kebutuhan yang masyarakat butuhkan dan sebisa mungkin kami berusaha untuk</p>



	dengan kebutuhan masyarakat?	M	membantunya.” “ya sudah sesuai, kan kami melayani apa yang dibutuhkan masyarakat.”
	 <p>3. Apakah produk pelayanan yang dikeluarkan oleh Kantor Kepala Desa Beji dapat memberikan jaminan kepastian hukum bagi masyarakat?</p>	AM ST	<p>“ya harus mba, kami kan disini melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang ia butuhkan.”</p> <p>“untuk produknya dapat menjamin kepastian hukum dan juga dapat dijadikan jaminan di mata hukum, karena disitu ada TTD sebagai pengesahan baik dari Kepala Desa atau Sekretaris Desa dan juga ada peraturan yang mendasari.”</p>





		SH	“iya surat-surat yang kami keluarkan sudah terjamin legalitas dan kepastian hukumnya. Karena semua surat-surat yang keluar dari desa ada peraturan yang mendasarinya dan kemudian ada TTD dari Kepala Desa atau Sekretaris Desa. Jadi bisa dipertanggungjawabkan.”
Sarana dan Prasarana	1. Apasaja sarana dan prasarana yang	M	“ya ada komputer, laptop,wifi, printer dan alat-alat pendukung


	<p>digunakan dalam proses pelayanan?</p>	AM	<p>lainnya. Itu memang harus ada disini mba, untuk menunjang proses pelayanan agar berjalan dengan baik.”</p> <p>“ya seperti komputer, printer, buku registrasi layanan, ruang pelayanan ya seperti itu mba dan alat-alat lainnya.”</p>
	<p>2. Apakah sarana informasi pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji sudah disediakan?</p>	M	<p>“untuk sarana informasi sudah disediakan, website desa ada, madding ada, Cuma saya sendiri untuk website desa kurang tau. Karena sudah lama tidak berjalan dan papan informasi secara fisik</p>

		SH	disini belum ada.” “kalo adminduk webnya masih ikut capil, kalo web di desa beji berjalan tetapi sering tidak dipakai. Kalo untuk sarana informasi pelayanan di desa beji itu belum ada.”
	3. Apakah Kantor Kepala Desa Beji menyediakan bagan prosedur pelayana?	M	“untuk bagan prosedur pelayanan yang jelas belum ada dan belum kami sediakan disini mba, kalo orang sudah kesini yang jelas dapat arahan dari saya atau dari perangkat yang lain.”

		ST	<p>“bagan prosedur pelayanan seperti alur pelayanan, kebetulan disini ada kasi pelayanan jadi beliau yang akan mengarahkan prosesnya kemana saja. Kalau dari desa belum ada dan belum membuat bagan prosedur pelayanannya mba.”</p>
	<p>4. Apakah Kantor Kepala Desa Beji menyediakan fasilitas pengaduan bagi masyarakat?</p>	DR	<p>“kalo dari desa belum ada fasilitas pengaduan secara fisik mba, biasanya masyarakat mengadu kepada kami melalui via chat secara personal kepada salah satu diantara kami biaanya ke kepala dea, ke saya sendiri selaku kepala kadus 2, atau kepada pak sekdes. Biasanya malah masyarakat jika ada keluhan kepada</p>

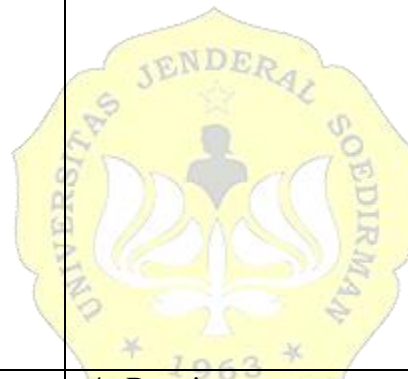
			kami akan lapor langsung ke Lapak Aduan Banyumas.”
		M	“sepengetahuan saya belum ada fasilitas pengaduan di desa, biasanya langsung lapor ke salah satu perangkat desa. Biasanya ke pak kadus kalo ngga ke pak sekdes atau langsung ke pak lurah. Dan biasanya ada yang langsung lapor ke Lapak Aduan Banyumas.”
	5. Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan	ST	“sebisa mungkin kami memberikan fasilitas yang terbaik, tetapi kalo kenyamanan memang masih kurang karena masih banyak beberapa

	administrasi secara prima dan dapat memberikan rasa aman dan nyaman?		sarana yang belum disediakan.”
		SH	“menurut saya ada beberapa yang belum mendukung proses pelayanan administrasi, karena memang kami belum ada ruang pelayanan dan beberapa sarana yang belum tersedia dengan baik. Jadi masih banyak masyarakat yang mengeluh kurang nyaman.”
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	1. Apakah petugas pelayanan melayani masyarakat berdasarkan	M	“insyaallah sudah sesuai dengan keahlian dan tugasnya masing-masing. Tetapi biasanya jika salah satu dari kami tidak bisa

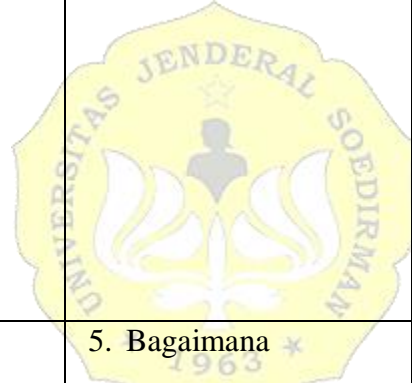
	<p>pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan?</p> 	SH	<p>menyelesaikan atau belum menguasai akan ditangani oleh perangkat lain.”</p> <p>“sebenarnya sudah sesuai dengan keahlian masing-masing, Cuma yang belum sesuai itu tupoksinya. Ya saling melengkapi aja si sebenarnya kalo di kantor seperti itu, yang bisanya apa ya itu yang dipake atau diberi tanggungjawab. Contohnya seperti pelayanan adminduk kan seharusnya bagian pemerintahan tetapi masuknya ke saya kaur umum nah seperti itu, harusnya dari dulu bisa ga bisa kan harus belajar tetapi kadang-kadang sdm tidak</p>
--	--	----	--

			<p>mendukung apalagi sekarang kan harus melek IT dan harus mau belajar.”</p>
	<p>2. Bagaimana sikap petugas pelayanan ketika melayani masyarakat? Apakah petugas pelayanan memiliki keahlian masing-masing?</p>	M	<p>“sebisa mungkin ketika kami melayani masyarakat dengan sikap ramah, cepat, dan responsif. Walaupun ada beberapa masyarakat yang tidak dapat diajak kerjasama.”</p>
	<p>3. Bagaimana penguasaan pengetahuan pegawai terkait pelayanan secara online dalam</p>	M	<p>“kebetulan kalau di desa sudah ada operator, dan yang mengikuti pelatihan dan sosialisasi juga dari kaur umum, namun untuk perangkat lainnya sebagian belum menguasai terkait pelayanan online”</p>

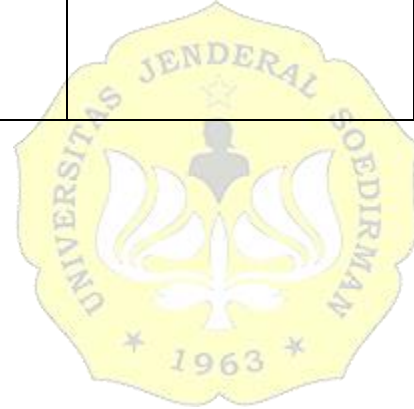
	<p>memberikan pelayanan kepada masyarakat?</p>	SH	<p>“iya bisa dibilang masih banyak yang belum paham dan tidak menguasai pelayanan online, karena hanya saya yang mengikuti pelatihan dan sosialisasi pelayanan online tersebut.”</p>
	<p>4. Bagaimana kemampuan perangkat desa dalam bidang teknologi dalam memberikan</p>	ST	<p>“belum semua menguasai teknologi mba, ya krena sdm nya itu sangat berpengaruh. Kalo komputer menguasai semua, hanya dasarnya. Kalo detail-detailnya belum menguasai semua.”</p>



	<p>pelayanan kepada masyarakat?</p>	<p>RM</p>	<p>“untuk penguasaan teknologi para perangkat desa masih ada beberapa yang belum menguasai ya hanya bisa ini itu saja. SDM nya memang sangat berpengaruh juga si mba, disini yang menguasai dan menjalankan komputer ya hanya beberapa saja itupun masih ada yang belajar.”</p>
	<p>5. Bagaimana kedisiplinan pegawai Kantor Kepala Desa Beji?</p>	<p>M</p>	<p>“untuk kedisiplinan bagi perangkat desa memang perlu ditingkatkan, karena masih banyak yang kurang disiplin.”</p>



		SH	“menurut saya kalo kedisiplinan memang kami kurang mba, soalnya di desa kalo menyesuaikan jam 7 para pegawai harus sudah di kantor pada belum bisa mba, paling jam 9 sudah ada yang datang.”
--	--	----	--

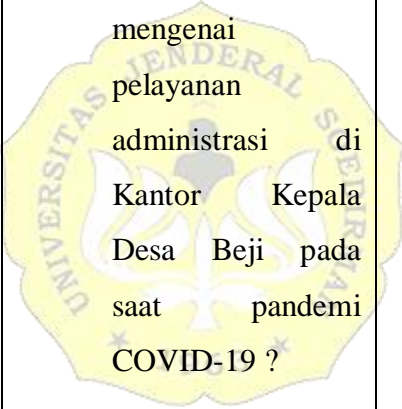


MATRIK WAWANCARA**MASYARAKAT DESA BEJI**

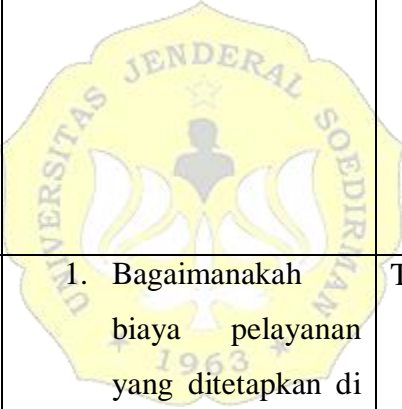
Fokus	Aspek	Pertanyaan	Inisial	Jawaban
Identifikasi Faktor Penghambat dan Peluang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Era Pandemi COVID-19	Prosedur Pelayanan	1. Apakah bapak/ibu/Saudara mudah memperoleh informasi tentang prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji di era pandemi Covid-19 ?	IM	“kalau saya sendiri mudah mba untuk memperoleh informasi prosedur pelayanan di era pandemi saat ini. Karena saya langsung kontak melalui media social salah satu perangkat desa.”
			WN	“ya selama masa pandemi ini mudah memperoleh informasi tentang prosedur pelayanan yang ada di desa.”

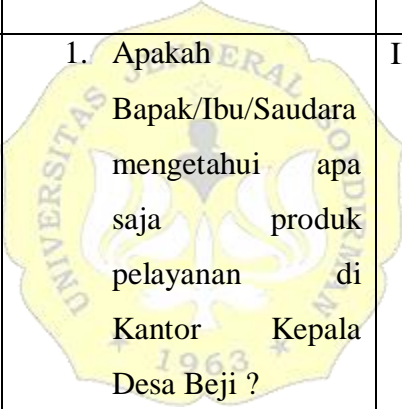
		<p>2. Apakah bapak/ibu/saudara mudah memahami dan melaksanakan prosedur pelayanan yang ada?</p>	<p>IM</p> <p>TF</p>	<p>“menurut saya untuk prosedur pelayanannya cukup mudah dipahami dan dilaksanakan.”</p> <p>“untuk prosedur pelayanannya mudah dipahami dan dilaksanakan.”</p>
		<p>3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji bersifat sederhana dan tidak berbelit-belit ?</p>	<p>TF</p>	<p>“Prosedur pelayanannya juga sederhana dan tidak berbelit-belit. Karena saya juga sudah sesuai dengan arahan yang telah ditetapkan oleh pihak desa bahwa jika akan mengurus sesuatu harus melalui RT/RW dahulu.”</p>


			IM	“Untuk prosedur pelayanannya juga sederhana dan tidak berbelit-belit, tetapi untuk pelayanan online ini memang agak ribet mba, dan saya juga dibantu oleh Kaur Umum Desa.”
		4. Adakah prosedur pelayanan yang memberatkan Bapak/Ibu/Saudara ? Jika ada prosedur apa yang sekiranya memberatkan Saudara ?	TF	“Saya juga merasa tidak ada prosedur yang memberatkan bagi kami”
			IM	“Prosedur pelayanan yang ada di desa menurut saya juga tidak memberatkan


				kami untuk para masyarakat.”
		<p>5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai pelayanan administrasi di Kantor Kepala Desa Beji pada saat pandemi COVID-19 ?</p> 	RZ	“menurut saya pelayanan administrasi di desa beji sudah bagus.”
			IM	“ajeg-ajeg aja tidak ada perbedaan. Pelayanan administrasi di desa beji dalam masa pandemi ini menurut saya sudah baik dalam melayani

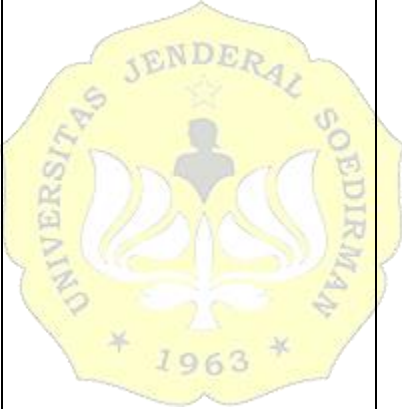
				masyarakatnya.”
	Waktu Penyelesaian	1. Apakah waktu penyelesaian pelayanan disampaikan secara jelas oleh petugas pelayanan ?	RZ	“untuk waktu penyelesaian pelayanan yang ada di desa sudah disampaikan dengan baik kepada saya. Jadi saya juga sudah jelas dengan apa yang disampaikan oleh petugas.”
		2. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara petugas pelayanan menyelesaikan berkas pelayanan sudah tepat sesuai dengan standar	RZ	“menurut saya petugas menyelesaikan berkas sudah sesuai dengan apa yang disampaikan kepada kami.”

		waktu penyelesaian berkas ?		
			WN	“Menurut saya untuk waktu penyelesaian berkas sudah tepat waktu dan sesuai dengan apa yang beliau sampaikan kepada kami.”
	Biaya Pelayanan	1. Bagaimanakah biaya pelayanan yang ditetapkan di Kantor Kepala Desa Beji ? Apakah terjangkau ?	TF	“tidak ada biaya sedikitpun yang dikenakan selama proses pelayanan, semua gratis.”

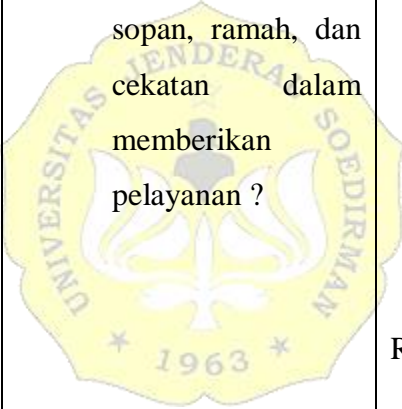
			RZ	“selama saya melakukan proses pelayanan di desa tidak ada pungutan biaya.”
	Produk Pelayanan	 <p>1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui apa saja produk pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji ?</p>	<p>IM</p> <p>TF</p>	<p>“produk pelayanan yang saya tau seperti surat keterangan kelahiran, kematian, dan surat keterangan tidak mampu.”</p> <p>“ya surat pengantar SKCK, surat pengantar nikah, KTP, KK, SKTM, dan SKU mungkin itu yang saya tau</p>

				mba.”
		<p>2. Apakah setiap produk pelayanan yang diberikan Kantor Kepala Desa Beji dari segi jaminan legalitasnya sesuai dengan harapan Bapak/Ibu/Saudara</p> 	IM	“menurut saya sudah terjamin dan dapat dijadikan jaminan di mata hukum dan legalitasnya sudah sesuai.”
			TF	“menurut saya sudah, karena saya pernah membuat Surat Keterangan Usaha dan disitu untuk pengajuan KUR hasilnya saya lolos, berarti surat

				yang dikeluarkan desa dapat dijadikan jaminan di mata hukum dan terjamin legalitasnya.”
	Sarana dan Prasarana	<p>1. Bagaimanakah sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kepala Desa Beji ? apakah masih ada yang kurang lengkap dilihat dari segi kualitas dan kuantitasnya ?</p> 	IM	“kalau di desa beji masih kurang, karena gaada ruang tunggu nya dan ruang pelayanan juga sempit masih gabung dengan ruang kerja perangkat. Kemudian belum ada ruang tunggu mba, karena kami disediakan tempat untuk menunggu pelayanan di pendopo. Kemudian untuk kualitas tempat parkir perlu diperbaiki, kalau untuk luas si sudah luas hanya saja masih belum merasa aman.”

			TF	<p>“masih kurang luas, kurang rapi di ruang pelayanan. Penataannya juga kurang, ruang tungguya kurang. Kalau bisa dipisah antara ruang pelayanan dan ruang tunggu. Jadi tidak ada petunjuk keterangan ruangnya. Kemudian untuk bagan alur pelayanan juga dari pihak desa belum menyediakannya, jadi kami kesulitan jika mengurus sesuatu harus menemui siapa kami belum paham.”</p>
		<p>2. Apakah sarana dan prasarana pelayanan yang dapat memberikan</p>	TF	<p>“aman si aman, kalau nyaman masih kurang. Karena masih kurang kursi, belum ada ruang tunggu dan penataannya juga kurang. Jadi saya</p>

		<p>rasa aman dan nyaman ?</p>		<p>juga bingung ini mau minta pelayanan ke siapa karena tidak ada penataan yang jelas. Biasanya yang melayani juga random. Yang sempat nglayani, yang engga ya engga.”</p>
		<p>3. Apakah letak Gedung/bangunan tempat pelayanan mudah untuk dicari ?</p>	<p>IM</p> <p>TF</p>	<p>“untuk letak gedungnya menurut saya mudah untuk dicari dan letaknya strategis karena di sebelah jalan raya.”</p> <p>“menurut saya untuk letak gedungnya ya mudah dicari karena di sebelah jalan raya. Dan untuk akses menuju Kantor Kepala Desa Beju juga sudah</p>

				bagus.”
	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	<p>1. Menurut Bapak/Ibu/Saudara , apakah petugas sopan, ramah, dan cekatan dalam memberikan pelayanan ?</p> 	<p>IM</p> <p>RZ</p>	<p>“menurut saya untuk keramahan, sopan dan cekatan dari pihak desa belum atau masih perlu ditingkatkan lagi. Karena pemdes memposisikan dirinya diatas bukan dibawah, jadi mereka itu kurang welcome kepada masyarakat”</p> <p>“menurut saya, ada beberapa petugas yang tidak cekatan tidak ramah tetapi ada juga yang sopan dan cekatan ketika memberikan pelayanan kepada kami.”</p>

		<p>2. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas pelayanan memiliki keahlian masing-masing sesuai dengan bidang kerjanya ?</p>	WN	<p>“menurut saya, ada yang sudah ada yang sesuai dengan keahlian masing-masing dan ada yang belum. Karena biasanya jika ada masyarakat yang akan mengurus sesuatu tetapi pegawai yang menerimanya tidak bisa, maka akan dilempar lagi ke pegawai yang lainnya.”</p>
		<p>3. Apakah petugas pelayanan memberikan informasi terkait dengan prosedur dan alur pelayanan secara online yang Bapak/Ibu/Saudara</p>	IM	<p>“Iya salah satu perangkat desa yaitu kaur umum menyampaikan informasi pelayanan online kepada saya, tetapi saya tidak paham dengan apa yang beliau sampaikan.”</p>

		ajukan dengan jelas ?		
		4. Pernahkan Bapak/Ibu/Saudara merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan ? bagaimanakah sikap dari petugas pelayanan menanggapi keluhan Bapak/Ibu/Saudara ?	WN	“kalo yang pertama si saya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena seharusnya kan walaupun jam 2 harus tetap melayani jam kerjanya kan sampai jam setengah 4. Tetapi malah jam 2 sudah kosong dan hanya ada satu pegawai.”

HASIL OBSERVASI

Prosedur Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Tahapan Pelayanan Administrasi di Era Pandemi		
		Tahap 1 (Pendaftaran Offline/Online)	Tahap 2 (Penanganan Pelayanan)	Tahap 3 (Hasil/Produk Pelayanan)
1	Surat Keterangan Kelahiran	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 10 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran surat keterangan dilayani secara online oleh petugas pelayanan di desa beji tetap menulis di buku pendaftaran/register</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 10 juni 2021 bahwa pada tahap penanganan petugas meminta berkas-berkas untuk pemenuhan proses pelayanan dan harus berkas asli yang diserahkan dalam tahap ini agar dapat ditindaklanjuti oleh Dindikcapil.</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 10 Juni 2021 bahwa tahap hasil atau produk pelayanan ini harus menunggu ada pemberitahuan dari pihak dindikcapil ke desa secara online kemudian pihak desa baru akan memberitahu jke masyarakat jika hasil pelayanan tersebut sudah</p>

				selesai/jadi
2	Surat Keterangan Kematian	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 14 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran surat keterangan dilayani secara online oleh petugas pelayanan di desa beji</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 14 juni 2021 bahwa pada tahap penanganan petugas meminta berkas-berkas untuk pemenuhan proses pelayanan dan harus berkas asli yang diserahkan dalam tahap ini agar dapat ditindaklanjuti oleh Dindukcapil.</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 14 Juni 2021 bahwa tahap hasil atau produk pelayanan ini harus menunggu ada pemberitahuan dari pihak dindukcapil ke desa secara online kemudian pihak desa baru akan memberitahu jke masyarakat jika hasil pelayanan tersebut sudah selesai/jadi</p>
3	SKTM	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi pada</p>

		<p>peneliti pada tanggal 14 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran SKTM dilayani secara offline dengan mengisi buku register yang diberikan oleh petugas pelayanan</p>	<p>peneliti pada tanggal 14 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa agar bisa ditindaklanjuti pada hari itu</p>	<p>tanggal 14 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.</p>
4	Surat Keterangan Penghasilan	<p>Sesuai</p>	<p>Sesuai</p>	<p>Sesuai</p>
		<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 15 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran pelayanan Surat Keterangan Penghasilan dilayani secara offline dengan mengisi buku register yang</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 15 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa agar</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 15 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.</p>

		diberikan oleh petugas pelayanan	bisa ditindaklanjuti pada hari itu	
5	Surat Keterangan Kehilangan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 15 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran pelayanan Surat Keterangan Kehilangan dilayani secara offline dengan mengisi buku register yang diberikan oleh petugas pelayanan</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 15 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa yaitu pengantar dari RT/RW agar bisa ditindaklanjuti pada hari itu</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 15 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan yaitu surat keterangan kehilangan</p>
6	Surat Keterangan Domisili	Sesuai	Sesuai	Sesuai

		<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 15 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran pelayanan Surat Keterangan Domisili dilayani secara offline dengan mengisi buku register yang diberikan oleh petugas pelayanan</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 15 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa yaitu pengantar dari RT/RW agar bisa ditindaklanjuti pada hari itu</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 15 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan yaitu surat keterangan domisili</p>
7	Surat Pengantar KTP	<p>Sesuai</p>	<p>Sesuai</p>	<p>Sesuai</p>
		<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran akan dilayani secara online oleh petugas</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan petugas meminta berkas-berkas untuk pemenuhan</p>	<p>Gambarkan:</p> <p>Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 18 Juni 2021 bahwa tahap hasil atau produk pelayanan ini harus menunggu ada pemberitahuan dari pihak</p>

		<p>pelayanan di desa beji dengan tetap mengisi buku pendaftaran/register yang diberikan oleh ke petugas kepada masyarakat.</p>	<p>proses pelayanan dan harus berkas asli yang diserahkan dalam tahap ini agar dapat ditindaklanjuti oleh Dindukcapil. Tetapi dalam tahap ini khusus umur 17th harus tetap ke kecamatan untuk perekaman sidik jari dan foto ktp</p>	<p>dindukcapil ke desa secara online kemudian pihak desa baru akan memberitahu ke masyarakat jika hasil pelayanan tersebut sudah selesai/jadi</p>
8	Surat Pengantar KK	<p>Sesuai</p>	<p>Sesuai</p>	<p>Sesuai</p>
		<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran akan dilayani secara online oleh petugas pelayanan di desa beji dengan tetap mengisi buku</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 juni 2021 bahwa pada tahap penanganan petugas meminta berkas-berkas untuk pemenuhan proses pelayanan dan harus berkas asli yang diserahkan</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 18 Juni 2021 bahwa tahap hasil atau produk pelayanan ini harus menunggu ada pemberitahuan dari pihak dindukcapil ke desa secara online kemudian pihak desa baru akan</p>

		pendaftaran/register yang diberikan oleh ke petugas kepada masyarakat	dalam tahap ini agar dapat ditinda lanjuti oleh Dindukcapil.	memberitahu ke masyarakat jika hasil pelayanan tersebut sudah selesai/jadi
9	Surat Pengantar Pengurusan Surat Tanah	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 21 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran pelayanan Surat Pengantar Pengurusan Tanah dilayani secara offline dengan mengisi buku register yang diberikan oleh petugas pelayanan	Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 21 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa yaitu pengantar dari RT/RW dan membawa SPPT tanah agar bisa ditindaklanjuti pada hari itu	Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 21 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan yaitu surat pengantar pengurusan tanah

10	Surat Pengantar Nikah	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran pelayanan Surat Pengantar Nikah dilayani secara offline dengan mengisi buku register yang diberikan oleh petugas pelayanan</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa yaitu pengantar dari RT/RW agar ditindaklanjuti oleh pihak desa</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 23 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan yaitu surat pengantar nikah kemudian langsung dibawa ke KUA Kecamatan Kedungbanteng</p>
11	Surat Pengantar SKCK	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi</p>	<p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi pada</p>


		<p>peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran pelayanan Surat Pengantar SKCK dilayani secara offline dengan mengisi buku register yang diberikan oleh petugas pelayanan</p>	<p>peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa yaitu pengantar dari RT/RW agar ditindaklanjuti oleh pihak desa sesuai dengan permintaan masyarakat untuk pembuatan SKCK di Polsek/Polres.</p>	<p>tanggal 23 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan yaitu surat pengantar SKCK untuk ke Polres/Polsek.</p>
12	Surat Jalan	<p>Sesuai</p> <p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 22 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran pelayanan Surat Jalan dilayani secara offline</p>	<p>Sesuai</p> <p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 22 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan</p>	<p>Sesuai</p> <p>Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 22 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan</p>

		dengan mengisi buku register yang diberikan oleh petugas pelayanan	persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa yaitu pengantar dari RT/RW agar ditindaklanjuti oleh pihak desa dengan mencantumkan untuk pergi kemana dan tujuannya kemana	apa yang mereka butuhkan yaitu surat jalan
13	Surat Karantina	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 25 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran pelayanan Surat Karantina dilayani secara offline dengan mengisi buku register yang diberikan oleh petugas pelayanan	Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 25 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa yaitu pengantar dari	Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 25 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan

			Puskesmas/Rumah Sakit dengan pemberitahuan ke desa bahwa salah satu warganya perlu diberikan surat karantina	
14	Surat Keterangan Usaha	Sesuai	Sesuai	Sesuai
		Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 16 Juni 2021 bahwa pada tahap pendaftaran pelayanan Surat Keterangan Usaha dilayani secara offline dengan mengisi buku register yang diberikan oleh petugas pelayanan	Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 16 Juni 2021 bahwa pada tahap penanganan pelayanan ini masyarakat memberikan persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak desa yaitu pengantar dari RT/RW agar ditindaklanjuti oleh pihak desa dengan memberikan informasi	Gambarkan: Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 16 Juni 2021 pada tahap hasil/produk pelayanan ini masyarakat sudah menerima produk pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan

		usahanya apa dan surat tersebut dibutuhkan untuk apa	
--	--	--	--

Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Ada/Tidak	Keterangan
1.	Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat	Ada 	Berdasarkan hasil observasi peneliti, untuk waktu penyelesaian pelayanan diinformasikan kepada masyarakat desa dengan memberitahu bahwa untuk pelayanan seperti Surat Domisili, SKU, SKTM, Surat Jalan, Surat Karantina dan Surat Pengantar Nikah bisa ditunggu selama 30 menit-1jam.

Biaya Pelayanan

No	Biaya Pelayanan	Ada/Tidak	Keterangan
1.	Kejelasan biaya yang dibebankan kepada	Ada	Berdasarkan hasil observasi yang peneliti

	masyarakat selama proses pelayanan		lakukan untuk biaya pelayanan di Kantor Kepala Desa Beji tidak ada pungutan biaya sama sekali. Hal ini terlihat di dalam ruang pelayanan tertempel informasi untuk semua pelayanan yang ada di desa tidak ada pungutan biaya.
--	------------------------------------	--	---

Produk Pelayanan

No	Produk Pelayanan	Ya/Tidak	Keterangan
1.	Hasil/produk yang diterima masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan	Ya	Berdasarkan hasil observasi peneliti untuk produk pelayanan yang diterima masyarakat desa beji sudah sesuai dengan permintaan atau yang masyarakat ajukan kepada pihak desa

Sarana dan Prasarana

No	Indikator	Sub Indikator	Keterangan
1.	Kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan	a. Ruang Pelayanan b. Ruang Pegawai c. Kursi tunggu d. Meja kerja e. Papan Informasi f. Toilet g. Mushola h. Ruang Arsip i. Komputer j. Laptop k. Printer l. Wifi m. Alat tulis n. Bagan Alur Pelayanan	a. Tidak Ada b. Ada c. Ada d. Ada e. Ada f. Ada g. Tidak ada h. Ada i. Ada j. Ada k. Ada l. Ada m. Ada n. Tidak Ada
2.	Fasilitas Pengaduan	Kotak Pengaduan	Tidak Ada

3.	Sarana Pendukung	<ul style="list-style-type: none"> a. Alat Pendingin b. Papan Pengumuman c. Kipas Angin 	<ul style="list-style-type: none"> a. Ada b. Tidak ada c. Ada
4.	Sarana Penunjang lainnya	<ul style="list-style-type: none"> a. Letak Gedung b. Rak Alat/Etalase c. Lemari d. Alat kebersihan e. Tempat Parkir 	<ul style="list-style-type: none"> a. Strategis b. Ada c. Ada d. Ada e. Luas

Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Sikap yang ditunjukkan pegawai pelayanan	<p>Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 23 Juni 2021 dalam proses pelayanan surat pengantar nikah petugas telah melayani masyarakat dengan baik dan menunjukkan sikap ramah senyum dan responsif kepada masyarakat. Tetapi ada beberapa perangkat desa ketika melayani masyarakat masih kurang ramah dan bersikap</p>
--	--

	acuh kepada masyarakat dan kurang responsif.
Kedisiplinan pegawai	Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 24 Juni 2021 terlihat bahwa kedisiplinan pegawai masih sangat rendah karena para perangkat desa beji berangkat pukul 09.00 dan pulang sebelum jam yang sudah ditentukan. Pukul 14.00 perangkat desa sudah banyak yang pulang. Mereka masih kurang disiplin terkait dengan jam kerja
Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat	Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 24 Juni 2021 bahwa dalam kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat ini sudah baik karena sebelum berkas-berkas permohonan diproses perangkat desa akan mengecek ulang berkas-berkas yang dibawa oleh masyarakat setelah itu jika ada beberapa persyaratan yang kurang akan di informasikan untuk dilengkapi kembali. Jika sudah lengkap maka akan diproses secepatnya dan masyarakat menunggu hasil pelayanan tersebut.
Kemampuan pegawai tanggap membantu masyarakat yang	Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 24 Juni 2021

bermasalah dalam proses pelayanan	kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan sudah cukup baik bahkan ketika ada masyarakat yang masih belum tau terkait prosedur pelayanan secara online di era pandemi covid ini perangkat desa akan menerangkan dan membimbing masyarakat dengan teliti dan dalam menanggapi keluhan masyarakat dilayani cukup baik dan langsung ditangani selagi masih bisa ditangani.
Penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan	Berdasarkan hasil observasi peneliti pada 24 Juni 2021 penguasaan pengetahuan pegawai ketika melakukan pelayanan seperti menjawab pertanyaan informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan sudah bagus karena dalam menjawab pertanyaan masyarakat dalam proses pelayanan selalu dijawab sesuai dengan sop serta dalam penyampaianya bahasanya mudah dipahami oleh masyarakat.

HASIL DOKUMENTASI

No	Aspek	Jenis Dokumentasi	Keterangan
			Ada/Tidak
1.	Prosedur Pelayanan	1. Formulir Pendaftaran/Buku Register	Ada
		2. Bagan alur proses pelayanan	Belum Ada
2.	Produk Pelayanan	Produk yang dikeluarkan yang ada di Kantor Kepala Desa Beji	Ada
3.	Sarana dan Prasarana	1. Gedung	Ada
		2. Ruang Tunggu Pelayanan	Belum Ada
		3. Kearsipan	Ada
		4. Kamar Mandi	Ada
		5. Tempat Parkir	Ada



Lampiran 1. Hasil Dokumentasi Formulir Pendaftaran/Buku Register



BUKU REGISTER KETERANGAN USAHA
 DESA BEJI KECAMATAN
 KEDUNGBANTENG KABUPATEN BANYUMAS

412.4

NO.	TANGGAL	NAMA PEMOHON	ALAMAT		JENIS USAHA	KETERANGAN
			RT	RW		
51	20-4-2021	Kartem	01	10	proklusi, sate	B.PUM
52	20-4-2021	Siti Nur Firda	02	10	Wangy restoran	B.PUM
53	20-4-2021	Risnanto	01	10	Aid Bakso Resto	B.PUM
54	21-4-2021	Mauli Agustina	1	12	Poti cukur & Paku Murni	B.PUM
55	26-4-21	A. Simulasi	4	4	Pengembangan Tanaman Hias	KUR BR
56	5-5-21	Chandra Purmasa KSI	1	11	Jasa Salon	KUR BR
57	8-5-2021	Wurhanit	2	10	Jual Perabot RT	KUR BR
58	10-5-21	Isjani	2	11	Jasa Furuktur	Wakil
59	17-5-21	Eusong	2	9	Wangy cemetera	B.PUM
60	18-5-21	Nita Zuliana	2	11	B.D. Ikan Gurami	Kedel
61	19-5-21	RATMOLO	2	14	PARAZIT ds.1 KUR BR	
62	31/5-21	Cepi Amiri	3	6	Pengajaran B.PUM Jasa Jahit	B.PUM
63	10-6-2021	Lusiyana	1	10	jual beli ikan, Pudizkora	KUR.
64	10/6-21	Hanang Anbalowid	3	6		33022201087000
65	15-6-2021	Washita	5	2	Wudhaya - Jual beli ikan	Ende

**BUKU REGISTER PENGANTAR SKCK
DESA BEJI KECAMATAN
KEDUNGBANTENG KABUPATEN BANYUMAS**

145.2

2021

NO.	TANGGAL	NAMA PEMOHON	TEMPAT, TGL. LAHIR	KETERANGAN	ALAMAT	
					RT	RW
1	1.1.21	MARLEKUNTA KHUSUM	27.8.84	Kerja	2	6
2	6.1.21	EVA RAHAYUNINGRUM	4.06.2001	--	3	4
3	2.1.21	DESA	27.07.2000	--	1	4
4	11.1.21	MURWENDI	27.11.2002	--	4	14
5	25.1.2018	AUT WICAKSONO	BMS, 19.8.2001	melamar kerja	2	5
6	01.05.21	Tanjung Sude S	BMS, 05.05.1998	melamar kerja	5	8
7	12-9-21	Afil Dili Kaitana	BMS, 15-02-2001	Lamar kerja	1	12
8	19-1-21	Riput Anangyugani	BMS, 8-8-2007	melamar kerja	4	6
9	21-5-21	Syifa Alwani	BMS, 17-01-2001	melamar kerja	2	2
10	24-5-21	Fachri Suputem	BMS, 20-1-2002	melamar Pekerjaan	4	12
11	25-5-21	Erta Sigitardi	BMS, 3-9-2002	--	2	12
12	25-5-21	Munamal alin nuha	BMS, 20-9-2009	--	4	12
13	25-5-21	Ari Gunanto	BMS, 25-6-1997	--	3	1
14	25-5-21	Mekasani Fakhri Mustajir	BMS, 17-12-2003	Sekolah	2	10
15	25-5-21	Selvana Nurul Hikmah	BMS, 30-9-2003	melamar Pekerjaan	4	5
16	24-6-21	M. Spandri Fauzaid	BMS, 01-01-2001	melamar Pekerjaan	3	14
17	2-6-2021	Eli Rahayu	BMS, 5-2-2001	melamar Pekerjaan	3	14

Lampiran 2. Hasil Dokumentasi Produk Pelayanan



PEMERINTAH DESA BEJI
KECAMATAN KEDUNGBANTENG KABUPATEN BANYUMAS
KEPALA DESA

Jl. R. Soepeno No. 01 Beji Kode pos. 53152 Telp. 0281 6439772
Email: camdasbeji@gmail.com Website: www.bejidesa.id

SURAT KETERANGAN DOMISILI TEMPAT TINGGAL

Nomor : 470/13/VI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini kami Kepala Desa Beji Kecamatan Kedung Banteng Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah, menerangkan bahwa :

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| 1. Nama Lengkap | : RIZKYA NUR INAYAH |
| 2. Jenis Kelamin | : PEREMPUAN |
| 3. Bin/Binti | : SUHADA |
| 4. Tempat/Tanggal Lahir | : BANYUMAS / 07 April 2000 |
| 5. Agama | : Islam |
| 6. Warganegara | : INDONESIA |
| 7. No. KTP/NIK | : 3302234704000001 |
| Pekerjaan | : PELAJAR/MAHASISWA |
| Alamat | : BEJI, RT.002 / RW.011 |

Berdasarkan Surat Keterangan dari Ketua Rukun Tetangga Nomor Tanggal 04 Juni 2021, bahwa yang bersangkutan benar penduduk Desa Beji Kecamatan Kedung Banteng Kabupaten Banyumas yang beralamat pada alamat tersebut diatas, surat ini dibuat untuk keperluan PERSYARATAN MENGIKUTI KKN.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat atas permintaan yang bersangkutan agar yang berkepentingan mengetahui dan maklum.

Beji, 04 Juni 2021



Lampiran 3. Hasil Dokumentasi Ruang Pelayanan



Lampiran 4. Hasil Dokumentasi Ruang Kearsipan



Lampiran 5. Hasil Dokumentasi Kamar Mandi



Lampiran 6. Hasil Dokumentasi Ruang Kesekretariatan



Lampiran 7. Hasil Dokumentasi Komputer Pelayanan



Lampiran 8. Hasil Dokumentasi Rak Pelayanan



Lampiran 9. Hasil Dokumentasi Wawancara Bersama Kepala Desa



Lampiran 10. Hasil Dokumentasi Lahan Tempat Parkir



Lampiran 11. Hasil Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat Desa Beji

