



PELAYANAN PUBLIK PERANGKAT DESA  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KK  
(STUDI DESKRIPTIF DESA JEROWARU, KECAMATAN JEROWARU, KABUPATEN  
LOMBOK TIMUR)

Jakaria<sup>1)</sup>, Rispawati<sup>2)</sup>, Mursini Jahiban<sup>3)</sup>

Prodi PPKn Jurusan PIPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Mataram  
[rispawati84@gmail.com](mailto:rispawati84@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan public perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat dan Faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan publik berdasarkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 di Desa Jerowaru, Kecamatan jerowaru, Kabupaten Lombok Timur. Subyek Penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan dan Pegawai Pelayanan, subyek penelitian ini dipilih dikarenakan paling mengetahui penyelenggaraan Pelayanan pemerintahan di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur. Informan dalam penelitian adalah masyarakat (yang sedang melakukan pembuatan surat penghantar Kartu Keluarg/KK). Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa 1) Penerapan standar pelayanan publik sudah sesuai dengan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 seperti Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan dan Keamanan pelayanan, di Desa Jerowaru, Kecamatan jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, hal ini terlihat dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan pegawai pelayanan desa, 2) Faktor Internal dan eksternal yang mempengaruhi pelayanan publik di desa jerowaru. Faktor Internal yaitu adanya pola pelayanan umum organisas, penyediaan fasilitas penunjang, sumber daya manusia. Kemudian faktor Eksternal yaitu pola layanan distribusi Jasa dan pola layanan dan tata cara pembuatan Kartu Keluarga

**Kata Kunci** : pelayanan publik, perangkat Desa, Kepuasan masyarakat.

## ABSTRACT

This study aims to determine the public service standards of village apparatus on community satisfaction and the factors that influence public service standards based on Public Service Standards according to Ministerial Decree PAN number 63 / KEP / M.PAN / 7/2003 in Jerowaru Village, Jerowaru District, Regency East Lombok. The subject of this research is the Head of Service and Service Staff, the subject of this study was chosen because most know the administration of government services in the village of Jerowaru, Jerowaru District, East Lombok Regency. The informants in this research are the people (who are doing a letter of introduction to the Family Card / KK). Data collection techniques used are, interview, observation, and documentation. The results showed that 1) The application of public service standards was in accordance with Minister of PAN Decree number 63 / KEP / M.PAN / 7/2003 such as service procedures, service requirements, clarity of service officers, discipline of service officers Responsibility of service officers, ability of service officers , Speed of service, Justice in getting services, Courtesy and friendliness of officers, Certainty of service schedules, Comfort of the environment and Safety of services, in Jerowaru Village, Jerowaru sub-district, East Lombok Regency, this can be seen in the service activities carried out by village service employees, 2) The driving factors and obstacles that affect public services in Jerowaru village. The driving factors are cooperation between service Internal and Eksternal, supporting facilities and evaluation meetings related to services performed. Then the inhibiting factors are the lack of employees in the field of service, inadequate facilities and lack of understanding from the novice community that makes the Family card.

**Keywords:** public services, village officials, community satisfaction.

## PENDAHULUAN

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Suatu organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia , baik sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang mendukung berjalanya suatu kegiatan dalam organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan seperti salahsatunya prangkat desa dalam memberikan aktifitas pelayanan.

Aktifitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Salah satunya Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor Desa dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan atau pelayanan yang dilakuka. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas dan tingkat kepuasan pelayanan akan semakin baik.

Menurut Mahmudi (2010:223) pelayanan Publik adalah segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Berdasarkan rujukan halaman kedesa.id. Prangkat desa adalah organ pemerintahan desa. Sesuai rumusan pasal 1 angka 3 Undang-Undang Desa, kedudukan prangkat desa adalah “pembantu” bagi kepala desa dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, kedudukan pembantu juga dilekatkan kepada Wakil Presiden dan Menteri-mentri.

Prangkat desa dapat memberikan pelayanan yang baik agar kepuasan masyarakat dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor Desa diarahkan untuk dapat mencapai efektivitas dan efisien kerja. Efisien berkaitan dengan cara-cara yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Langkah tersebut merupakan cara yang paling cepat maupun cara paling lambat akan tetapi pencapaiannya sama. Sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Kepuasan masyarakat akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, agar segala kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik. Pemerintahan mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik sesuai dengan apa yang telah tercantum dalam Undang-Undang, UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seperti pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) Sebagaimana yang dimaksudkan dalam Perpres No 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, didalam ketentuan umumnya pada pasal 1 ayat 7 “ Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Dan dalam perpres no 96 tahun 2018 pasal 10-13 menjelaskan prosedur penerbitan Kartu Keluarga (KK).

Kepuasan pelanggan atau konsumen dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) menjadi ukuran dalam melakukan Pelayanan publik, kualitas pelayanan yang baik berdasarkan peraturan perundang-undangan dan perpres. Kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat.

Sesuai dengan hasil wawancara terdahulu dengan salah satu warga pada tanggal 12 maret 2020 prosedur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga di kantor Desa Jerowaru kurang jelas karena tidak adanya papan informasi atau tata cara yang menggambarkan prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK). Hal ini menyebabkan masyarakat yang akan membuat Kartu Keluarga (KK) merasa kesulitan ketika mengajukan permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Di kantor Desa Jerowaru juga belum terdapat ruang tunggu atau kursi khusus untuk menunggu antrian. Ruang tunggu merupakan fasilitas yang harus ada dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga agar masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu antrian pelayanan. Selain belum ada ruang tunggu yang menjadi kendala juga yaitu tempat parkir kendaraan pengguna pelayanan Kartu Keluarga sehingga masyarakat pengguna layanan menaruh motor sembarangan dan tidak beraturan sehingga keamanan sepeda motor masyarakat kurang baik, sehingga belum memenuhi standar sarana dan prasarana pelayanan.

Berikut ini hasil wawancara terdahulu dengan salah satu pegawai kantor desa terkait dengan jumlah pegawai (12 maret 2020). Jumlah pegawai yang ada di Kantor Desa Jerowaru 9 beserta dengan Kepala Desa, Sekertaris Desa Staf dan Kaur Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur.

Sesuai hasil Wawancara terdahulu dengan salah satu warga pada tanggal 12 Maret 2020, terkait dengan perangkat desa atau pegawai Khususnya pada bidang pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) masih belum optimal, disiplin dan keramahan pegawai beserta kemampuan pegawai dan kurangnya perhatian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan pemerintahan desa sebagai pedoman atau acuan bagi aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan kemasyarakatan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja. Tujuan penerapan SOP dimaksudkan untuk menciptakan komitmen pemerintah desa dalam mewujudkan *good governance* atau *good village*. SOP tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja pemerintah desa.

Dari indikator-indikator tersebut, apakah dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur Standar Operasional Prosedur dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) bagi masyarakat Desa. Sehingga Untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh perangkat Desa Jerowaru dalam pemuatan Kartu Keluarga Yang Berdasarkan Standar Operasional Prosedur peneliti menyusun judul penelitian yang “Pelayanan publik perangkat Desa Terhadap kepuasan masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (Studi Deskriptif Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur)”

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini akan mendeskripsikan atau menggambarkan secara mendalam bagaimana pelaksanaan standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan dan pegawai bidang pelayanan di Desa Jerowaru, kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur.

Dalam penelitian ini, kriteria penentuan subyek penelitian adalah: (1) Subyek harus berkaitan dengan Bidang Pelayanan; (2) Subyek harus ikut serta dalam pelaksanaan pelayanan public pemerintahan desa; (3) Subyek harus mengetahui segala bentuk Pelayanan desa. Berdasarkan kriteria tersebut maka dapat ditentukan subyek penelitian. Informan pada penelitian adalah Masyarakat (Masyarakat Pengguna Layanan Kartu Keluarga) Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur. Dalam penentuan masyarakat (Pengguna layanan KK), sebagai informan, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* dengan kriteria (1) Informan yang sedang melakukan pembuatan KK (2) Informan yang sedang menggunakan layanan pembuatan KK.. Berdasarkan kriteria tersebut maka dapat ditentukan informan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data penelitian diperoleh, selanjutnya akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **A. Pelayanan publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga/KK (studi Deskriptif Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur)**

Berdasarkan deskripsi data hasil penelitian pelaksanaan pelayanan publik perangkat Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur dalam pembuatan surat Pengahantar Kartu Keluarga sesuai dengan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi prosedur pelayanan, persyaratan Pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Selain itu peneliti juga melakukan penelitian terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur.

### **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (studi Deskriptif Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur)**

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dicermati faktor yang mempengaruhi Pelayanan public perangkat desa dalam pembuatan kartu keluarga dibagi menjadi dua yaitu faktor internal (pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, dan keselarasan hubungan Kerja di koantor Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur) dan faktor eksternal (pola layanan dan tatacara penyediaan layanan dan pola layanan distribusi jasa di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur ).

Hal diatas sesuai dengan pendapat Atep Adya Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut: 1) pola manajemen umum organisasi 2) penyediaan fasilitas pendukung, 3) keselarasan hubungan Kerja. Faktor eksternal yaitu sebagai berikut : 1) pola layanan dan tatacara penyediaan layanan. 2) pola layanan distribusi jasa

#### **1. Faktor Internal**

Salah satu faktor yang akan mempengaruhi pelayanan publik perangkat desa khususnya pegawai pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga menurut pendapat Atef Adya Barata (2003:37), sebagai berikut :

##### **a) Pola Manajemen Umum Organisasi**

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan public perangkat desa dalam pembuatan Kartu Keluarga adalah Pola manajemen Umum Organisasi di desa Jerowaru, kecamatan jerowaru, kabupaten Lombok Timur, apabila pemerintahan desa memiliki pola manajemen yang baik maka akan mudah untuk melakukan pelayanan kepada pengguna pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh terkait dengan pola manajemen pelayanan public yang dilakukan pegawai pelayanan di kantor desa jerowaru kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, sudah memiliki pola manajemen pelayanan yang baik, bisa kita lihat dari segi pelayanan yang dilakukan pegawai pelayanan yang dimanakan terkait dengan prosedur pelayanan Kartu Keluarga, tatacara Pelayanan Kartu Keluarga, serta persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga sudah ditempel di papan informasi pelayanan, serta hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan sudah sangat baik.

b) Penyediaan Fasilitas Pendukung

Faktor internal yang selanjutnya adalah penyediaan fasilitas pendukung sangat berpengaruh terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, apabila pemerintahan desa sudah mempersiapkan fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang pelayanan, Komputer, Kursi Tunggu, dan kipas angin, maka akan mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh terkait dengan penyediaan fasilitas pendukung pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, pemerintahan desa sudah memiliki ruang pelayanan yang cukup baik, serta dilengkapi dengan komputer sebagai penunjang utama dalam pelayanan Kartu Keluarga, dan adanya ruang tunggu, sehingga dapat mempermudah pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga.

c) Iklim Kerja dan Keselarasan Hubungan Kerja

Faktor internal selanjutnya yang memiliki pengaruh besar terhadap pelayanan public perangkat desa dalam pembuatan Kartu Keluarga yaitu terakait dengan Iklim Kerja dan Keselarasan Hubungan Kerja yang dilakukan oleh Perangkat desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, apabila hubungan kerja selaras terutama pegawai pelayanan maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan baik dan masyarakat akan merasa puas.

Berdasarkan data hasil penelitian terkait dengan keselrasan kerja yang dilakukan pegawai pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, dalam hal keselrasan hubungan Kerja pegawai pelayanan, seperti yang saya lihat bahwa pegawai pelayanan sudah menjalankan hubungan Kerja yang baik yang dimana pegawai pelayanan saling menyemati dalam melakukan pelayanan, mengadakan rapat evaluasi setiap sebulan sekali terkait dengan pelayanan yang dilakukan dan selalu menerima masukan apabila ada kesalahan yang dilakukan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat.

d) Sumber daya manusia

Berdasarkan faktor sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap suatu organisasi terutama organisasi pemerintahan salah satunya

pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas maka akan berpengaruh besar terhadap pelayanan yang dilakukan.

Sumber daya manusia merupakan hal penting dalam suatu organisasi termasuk dalam pelayanan perangkat desa dalam pembuatan Kartu Keluarga di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, dengan adanya sumber daya manusia yang baik maka suatu rancangan sistem-sistem formal dalam pelayanan akan berjalan dengan baik dan lancar.

Berdasarkan data hasil penelitian terkait dengan sumberdaya manusia yang peneliti lakukan dalam penelitian pegawai pada bagian pelayanan sudah dikatakan memiliki kemampuan dalam melayani istilahnya pegawai pelayanan sudah bisa dikatakan sumber daya manusia yang berkualitas, karena bisa dilihat dari cara melakukan pelayanan dan pengorganisasian kepada pengguna layanan dan rekan kerjanya, sehingga bisa disimpulkan bahwa sumber daya manusia sudah berkualitas khususnya pada bagian pelayanan di kantor Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur.

## **2. Faktor Eksternal**

Berikut ini adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan public perangkat desa khususnya di bagian pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga Di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, menurut pendapat Atef Adya Barata (2003:37), sebagai berikut :

### **a) Pola Layanan dan tata cara penyediaan Pelayanan**

Pola layanan dan tata cara pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan pegawai layanan kepada pengguna layanan pembuatan Kartu Keluarga di Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur, apabila pola pelayanan dan tata cara penyediaan pelayanan bagus maka pelayanan yang diberikan dan dipatkan masyarakat pengguna layanan Kartu Keluarga akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan data hasil penelitian yang peneliti lakukan terkait dengan pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan yang dilakukan oleh pegawai layanan di kantor Desa Jerowaru sudah baik yang dimana bisa kita lihat dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, dan tata cara pelayanan sudah diberikan kepada masyarakat pengguna pelayanan Kartu Keluarga Dengan baik, dan semua informasi terkait dengan pembuatan Kartu Keluarga sudah ditempel dipapan informasi dan apabila ada pengguna pelayanan yang kurang paham maka pegawai pelayanan memberikan petunjuk dan pengarahan sampai pengguna layanan benar-benar paham.

### **b) Pola layanan distribusi jasa**



Pola layanan ini terkait dengan hasil yang didapatkan dari pelayanan yang didapatkan oleh pengguna layanan Kartu Keluarga yang dimanan ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang dilakukan pegawai pelayanan di kantor desa jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur, berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan pola layanan distribusi ini pegawai pelayanan saya lihat sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil layanang bagus kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga sehingga masyarakat selalu merasa puas dengan hasil pelayanan yang didapatkan, dan petugas selalu bertanggung jawab atas kesalahan dalam melakukan pelayanan yang apabila hasilnya kurang memuaskan.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik perangkat Desa kepada Masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga/KK, di Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru kabupaten Lombok Timur dapat dinilai standar Pelayanan yaitu :
  - a. Standar prosedur pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, dalam standar prosedur pelayanan ini pegawai pelayanan sudah menepak denga baik sesuai dengan standar peyanan yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan Kartu Keluarga
  - b. Standar Persyaratan Pelayanan, pegawai pelayanan sudah menepakan standar persyaratan pelayanan dimina kita liha segala informasi terkait pelayanan khususnya pembuatan Kartu Keluarga sudah ditempelkan dipapan Informasi kantor Desa Jerowaru
  - c. Standar Kejelasan petugas pelayanan, petugas pelayanan dari segi namam wewenang jabatan serta lulusan sudah bisa dipercaya karena bisa dilihat dari kempuan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat penggua pelayanan Kartu Kelauarga.
  - d. Standar Kedisipilinan petugas pelayanan, dari segi kedisiplinan pegawai pelayanan sudah sangat disiplin bisa kita lihat dari kedatangan ke kantor tepat waktu sesuai dengan jam kerja, dan melayani pengguna layanan Kartu Keluargapun selalu tepat waktu tanpa menunda.
  - e. Tanggung jawab Petugas pelayanan, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan selalu bertanggung jawab atas tuganya dalam melayanani pengguna layanan khususnya pembuatan Kartu Keluarga
  - f. Kemampuan petugas pelayanan, berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan sudah ahli dan terampil dalam mengoprasikan komputer sehinga masyarakat pengguna layanan pembuatan Kartu Keluarga tidak meragukannya
  - g. Kecepatanan pelayanan, berdasarkah hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan pegawai pelayaan sudah cepat dan tepat dalam memeberikan pelayanan kepada pengguna layanan pembuatan kartu keluarga

- h. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan pegawai pelayanan selalu berbuat adil kepada pengguna pelayanan tan adanya deskrimitaif atau membeda-bedakan
  - i. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan petugas pelayanan sudah sopan dan ramah kepada pengguna pelayanan Kartu Keluarga, walaupun ada pegawai diluar pegawai layanan yang masih cuek dan acuh kepada pengguna layanan
  - j. Kepastian jadwal pelayanan, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan jadwaki pelayanan yang diberikan sudah pasti setiap harinya
  - k. Kenyamanan lingkungan pelayanan, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kenyamanan lingkungan dikantor desa jerowaru masih kurang baik sehingga membuat pengguna layanan kartu keluarga merasa tidak nyaman dalam melakukan pelayanan
  - l. Keamanan pelayanan, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan keamanan lingkungan sangat tidak aman dikarenakan tidak ada tempat parker sehingga membuat pengguna layanan pembuatan kartu keluarga khawatir dengan kemanan yang tidak bagus
2. Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik perangkat Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur dalam pembuatan Kartu Keluarga dibagi menjadi dua yaitu , faktor internal dan faktor eksternal dan faktor internal dibagi menjadi tiga yaitu : 1) pola pelayanan manajemen umum organisai 2) penyediaan fasilitas pendukung 3) Iklim Kerja dan Keselarasan hubungan kerja 4) Sumber daya manusia, berikutnya adalah faktor eksternal dibagi menjadi dua yaitu : 1) pola layanan dan tata cra penyediaan layanan 2)pola layanan distribusi jasa.

## **B. Saran**

Adapun saran yang peneliti berikan terkait dengan pelayanan publik perangkat desa dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur, maka dapat diberikan saransaran berikut :

1. Bagi Pemerintahan Desa Jerowaru
  - a. Dari segi kesopanan dan keramahan, seharusnya semua pegawai dikantor desa jerowaru harus lebih ramah lagi kepada pengguna layanan khususnya pengguna layanan Kartu Keluarga dan pengguna layanan lainnya.
  - b. Selanjtanya terkait dengan kenyamanan lingkungan pelayanan sebaiknya pemerintahan desa jerowaru menyediakan ruang tunggu yang lebih bagus dan juga menaruh kipas angi diruang pelayanan, dan yang terakhir dari segi kemanan pelayanan sebaiknya pemeritahan Desa jerowaru merekrut petugas kemanan untuk menjaga sepeda motor pengguna layanan dikrsenakan tidak ada temoat parker khusus untuk pengguna layanan.
  - c. Pegawai pelayanan harus lebih baik lagi dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan pembuatan Kartu Keluarga

- d. Pegawai pelayanan sebaiknya menyediakan prosedur dan tata cara pembuatan Kartu Keluarga dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam pembuatan Kartu Keluarga.
2. Bagi masyarakat Desa Jerowaru
    - Masyarakat seharusnya memberikan masukan kepada pemerintahan desa terkait dengan kenyamanan dan keamanan lingkungan pelayanan demi kelancaran pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan agar masyarakat pengguna layanan khususnya pengguna layanan Kartu Keluarga dan pengguna layanan lainnya merasa tidak khawatir dengan keamanan yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Al Furqon 2018. *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangi*. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Pemerintahan. Universitas Negeri Sulthan thaha Saifudin. (<https://uinjambi.ac.id> diakses di Mataram kamis, 17 Oktober 2019 pukul 19:00 Wita)
- Arifin, Zaina. 2012. *Penelitian pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Arikunto. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: yudhistira.
- Djamal, M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan konsep pelayanan public*. Jakarta. Mandar Maju.
- J Suwarno. 2012. *kualitas pelayanan pemerintahan Desa (studi pelayanan ktp dan KK)*. Mgister Ilmu pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Lambung Mangkurat (<https://Media.neliti.com>. diakses di Mataram 2 maret 2020 pukul 21:00 Wita)
- Ones Gita C. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran. Universitas Negeri Yogyakarta (<https://eprints.uny.ac.id> di akses dimataram 3 maret 2020 pukul 19:00 WITA).
- Kasmir. ( 2006). *Etika Costemer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Mahmudi. 2010. *Menejemen Kerja Sektor Publik*. Edisi Kedua, UPP
- Moleong, L.J. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya
- Moleong. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT remaja Rusda Karya
- Parasuraman, Barry. 1998. *Kualitas Pelayanan*.
- Pasalong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Perangkat Desa* (2016). [Htps://kedesa.id](https://kedesa.id).
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: graha ilmu
- Ratminto. AS Winarsih. (2006). *Menejemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: bumi aksara
- Spradley, James P. 1997. *Metode etnografi*. Yogyakarta : PT Tiara Wacana.
- Sukmadinata, N.S. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT R Rosdakarya
- Sugiyono. 2018. *Metode penelitian Pendidikan*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Bandung: alfabeta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, prinsip, dan penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- UU 2014 *Tentang Desa* (2014).. [www.dpr.go.id](http://www.dpr.go.id).
- Widya A. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan Publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat*. <https://eprints.uny.ac.id/56238/>
- 18 oktober 2018. Perpres nomor 96 tahun (2018). *Tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. <https://setkab.go.id>
- MM. Wijaya 2017. *Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Raja Basa*. Universitas Lampung. Fakultas ilmu sosial dan politik. (<http://digilib.unila.ac.id>\_diakses di Mataram Kamis 7 januari 2020 pukul 07:23 WITA)