

**KEMAMPUAN KERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
ADMINISTRATIF DI DESA UTAMA KECAMATAN CIJEUNGJING  
KABUPATEN CIAMIS**

Oleh :

**Imel Agnu Meliyanti**

email : [imelagnu@gmail.com](mailto:imelagnu@gmail.com)

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh**

**Jln. RE.Martadinata No 150 Ciamis**

**ABSTRAK**

*Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan untuk keperluan pembahasan hasil penelitian digunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi observasi dan wawancara. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari 1 orang anggota Badan Permusyawaratan Desa, Kepala Desa, beserta 4 orang Kepala Dusun dan 4 orang Tokoh Masyarakat dari setiap dusun di Desa Utama. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara reduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian di Kantor Kepala Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, adalah sebagai berikut: Kemampuan kerja aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis secara umum dapat dikatakan cukup baik meskipun masih terdapat beberapa indikator yang belum dilaksanakan dengan baik. Hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaannya yaitu pegawai masih merasa kesulitan untuk menyelesaikan masalah menyangkut tanpa bantuan orang lain, adanya perbedaan kemampuan individu dalam menyampaikan informasi, berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik, serta pegawai kurang memiliki keberanian dalam mengambil sebuah keputusan tanpa bantuan pegawai lain. Kemudian upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan tersebut adalah dengan memahami dan mengetahui jenis-jenis pelayanan administratif yang dapat diminta oleh masyarakat. Dengan menumbuhkan kesadaran pegawai atas pentingnya ada inovasi-inovasi dalam pelayanan. Serta saling bekerja sama antar pegawai untuk dapat mengambil keputusan yang paling tepat dan sesuai dengan kewenangan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis mengajukan saran yaitu petugas pelayanan sebaiknya mampu memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, mengetahui redaksi dari setiap surat keterangan yang bisa diminta oleh masyarakat kepada pihak Pemerintah Desa Utama. Petugas sebaiknya mampu menyelesaikan pelayanan administratif sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan dan akan lebih baik lagi apabila petugas juga bisa menerapkan skala prioritas dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya agar tugas dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan target waktu masing-masing tugas. Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi secara optimal, aparatur Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis seyogyanya dapat meningkatkan lagi kemampuan kerjanya dalam memberikan pelayanan administratif serta dapat menggunakan peralatan yang berkaitan dengan tugas yang ada, lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta lebih melakukan inovasi-inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan agar tercipta penyelenggaraan pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.*

**Kata Kunci : Kemampuan Kerja dan Pelayanan**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Persoalan pelayanan dibidang administrasi selalu mewarnai dinamika hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa. Masyarakat akan merasa puas apabila kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah desa dan akan kecewa bila pemerintah desa tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Kondisi demikian ini

membentuk pola interaksi antara masyarakat desa dan pemerintahannya.

Sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan, pemerintah desa diharapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan desa.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah yang berdasarkan asas desentralisasi di Indonesia, kegiatan pelayanan administrasi menjadi salah satu kegiatan yang harus mendapat perhatian penuh dari setiap aparat pemerintah.

Sedangkan Pemerintah Desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya. Aparatur pemerintah desa sebagai figur utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena dituntut memiliki kemampuan, kredibilitas dan akuntabilitas dan kinerja aparat pemerintah desa.

Namun, untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang baik tidaklah mudah, banyak hal yang perlu diperhatikan, dan dilakukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pula diperlukan adanya dukungan dari berbagai faktor termasuk kemampuan kerja organisasi yang berperan sebagai penyelenggaraan pelayanan.

Namun, berdasarkan fakta dilapangan, kemampuan kerja dalam pelayanan administrasi di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis masih memiliki kelemahan, di antaranya dalam prosedur kerja, dimana masih belum dilaksanakan dengan baik oleh seorang pegawai dan masih kurangnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi oleh pegawai desa. Hal ini terbukti aparat desa kurang memiliki kemampuan yang dimana akhirnya berdampak kurang efektif dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga produktifitas pelayanan menjadi tidak maksimal. Responsivitas aparat desa yang dirasakan oleh masyarakat pun masih kurang, sehingga kebutuhan atau kepentingan masyarakat tidak terpenuhi secara maksimal. Hal-hal di ataslah yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Berkenaan dengan masih lemahnya kemampuan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing yang ditandai dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Pegawai belum memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. contohnya masih kurangnya pegawai yang mampu mengoperasikan komputer, sehingga saat ada pekerjaan yang mengharuskan menggunakan komputer, pekerjaan itu hanya dikerjakan orang yang sama terus menerus.

2. Pegawai belum dapat memahami jenis pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. contohnya dalam memberikan pelayanan administrasi aparat melakukan kekeliruan dalam membuat redaksi, atau misalnya yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah surat keterangan tidak mampu tapi yang diberikan hanya sebatas surat keterangan yang isinya menjelaskan tentang penghasilan, tanpa ada redaksi yang menjelaskan bahwa masyarakat tersebut tidak mampu.

3. Pegawai belum mampu menerapkan skala prioritas dalam mengerjakan tugasnya. contohnya masih ada pegawai yang mendahulukan pekerjaan yang masih lama jangka waktu penyelesaiannya, dibandingkan mendahulukan melayani masyarakat yang datang ke kantor kepala desa utama untuk meminta pelayanan administrasi.

Dari adanya permasalahan-permasalahan yang penulis temukan dilapangan. Maka hal tersebut mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh untuk mengadakan suatu penelitian, yang kemudian hasilnya penulis susun dalam bentuk jurnal ilmiah dengan menetapkan judul: "KEMAMPUAN KERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA UTAMA KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS."

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih lemahnya Kemampuan Kerja Aparatur Desa dalam pelayanan administratif di Kantor Kepala Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, selanjutnya dilakukan penyusunan rumusan masalah yang diawali dari fokus permasalahan dan dilanjutkan dengan penyusunan pertanyaan penelitian.

Adapun fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

*"Sejauhmana kemampuan kerja Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?"*

Selanjutnya untuk mempermudah proses penganalisaan dan pembatasan penelitian, berdasarkan fokus permasalahan tersebut, penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kemampuan kerja aparat desa dalam memberikan Pelayanan Administratif kepada Masyarakat di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis ?

2. Hambatan-hambatan apa saja yang ditemukan berkaitan dengan kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan Pelayanan Administratif kepada Masyarakat di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis ?
3. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ditemukan dalam memberikan Pelayanan Administratif kepada Masyarakat di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis?

## II. Tinjauan Teoritis

### 2.1 Pengertian Kemampuan Kerja

Menurut Baron (Sunyoto 2015:10) mendefinisikan kemampuan/*abilities* sebagai kapasitas mental dan fisik untuk melakukan berbagai tugas. Kemampuan yang relevan dengan *setting* perilaku di tempat kerja, dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu kemampuan intelektual/*intellectual abilities* dan kemampuan fisik/*physical abilities*.

Kemampuan *rality (knowledge dan skill)* merupakan kemampuan kerja individu dalam menyelesaikan tugas yang ditanggungnya. Jadi kemampuan kerja yang optimal selain didorong oleh kuatnya kemampuan dan motivasi seseorang yang memadai, juga didukung oleh lingkungan yang kondusif. Kemampuan kerja diperlukan mutlak karena dengan kemampuan karyawan sehingga tujuan organisasi dapat dicapai.

Kemudian menurut (Zainal, Hadad dan Ramly 2014:232) Seluruh kemampuan seorang individu pada hakikatnya tersusun dari tiga faktor, yaitu kemampuan intelektual, kemampuan fisik, dan kemampuan spiritual.

#### 1. Kemampuan Intelektual

Memulai tes IQ misalnya, dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang. Selain dari kemampuan intelektual yang sering dihubungkan dengan IQ perlu juga dipertimbangkan kematangan EQ (Emotional Quotient) untuk keberhasilan pencapaian tujuan organisasi.

#### 2. Kemampuan Fisik

Sementara kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan untuk pemrosesan informasi, kemampuan fisik memiliki makna penting khusus untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan kemampuan fisik ini dapat dianalogikan dengan kemampuan berkegiatan ( $CV = Creativity Qoutient$ ).

#### 3. Kemampuan Spiritual

Selain kemampuan intelektual (IQ), kemampuan emosional (EQ), dan kemampuan fisik, perlu disertai dengan kemampuan spiritual (SQ) sehingga semua aktivitas yang dilakukan dapat dilandasi oleh iman yang kuat dan memadai.

### 2.2 Pengertian Pelayanan Administratif

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan.

Menurut Sedarmayanti (2009:243) "Pelayanan adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang". Kemudian menurut Pasolong (2008:128) pelayanan adalah "Sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan."

Pelayanan dapat pula dikatakan sebagai suatu proses yang terdiri dari berbagai aktivitas, sebagaimana pendapat Gronroos (Ratminto dan Winarsih, 2009:2) bahwa:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan Thoah (Hardiyansyah 2011: 11) mengemukakan bahwa :

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/ umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain.

Selain dari pada itu pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh

masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pelayanan publik. Pelayanan merupakan sebuah kepentingan umum untuk memenuhi kebutuhan melalui usaha yang dilakukan orang lain dengan mencapai tujuan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan penyelenggaraan desa merupakan wujud nyata pemerintah desa untuk mencerdaskan masyarakat.

Menurut Syaifi (2015:136) mengemukakan bahwa "Pelayanan adalah salah satu fungsi administrasi karena memang pelayanan itu paling utama dalam ketatalaksanaan ilmu administrasi negara."

Kemudian jenis pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

Menurut Pasalong (2008:129) jenis-jenis pelayanan dapat dikelompokkan menjadi :

1. Pelayanan administratif  
Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tatausaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain, misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, IMB, pelayanan administrasi kependudukan, misalnya KTP, akte kelahiran, akte kematian.
2. Pelayanan barang  
Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. Pelayanan jasa  
Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian

tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Sesuai dengan ketentuan Bagian IV Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu :

- A. Kelompok pelayanan administratif; pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetisi.
- B. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon, dan sebagainya.
- C. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Dari pemaparan di atas dapat diketahui bahwa secara umum jenis pelayanan publik dapat dikelompokkan ke dalam tiga jenis, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, serta pelayanan jasa.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah sangat penting untuk tiap disiplin ilmu, khususnya pada tahap awal perkembangannya, meskipun hal ini dapat bervariasi.

Sejalan dengan itu (Silalahi 2009:28) mengatakan bahwa : penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau

frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat.

Disamping itu, mengingat penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel, maka untuk keperluan pembahasan hasil penelitian digunakan pendekatan kualitatif, yang menurut Prastowo (2012: 24) pengertiannya adalah :

Metode penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.

Adapun alasan penulis menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini karena akan menjelaskan tentang kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan Pelayanan Administratif kepada Masyarakat di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, dengan demikian harapan penulis dapat mengetahui dan mencari arti dari permasalahan yang terjadi. Dengan menganalisis lingkungannya, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Kemudian memberikan rekomendasi kepada pihak yang bersangkutan. Melalui pendekatan ini informasi yang diperoleh akan lebih akurat karena pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan.

### 3.2 Data dan Sumber Data

#### 3.2.1 Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif meliputi data pengamatan dan wawancara. Fokus pengamatan dilakukan terhadap 3 komponen utama, yaitu *space* (ruang,tempat), aktor (pelaku), dan aktivitas (kegiatan). Data ialah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, yang menunjukkan fakta.

“Data kualitatif merupakan sumber data deskriptif yang luas yang berlandaskan kukuh,serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat.” (silalahi 2009:284)

#### 3.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan sumber atau asal-muasal data yang berupa informasi, penjelasan maupun keterangan tentang objek yang sedang diteliti didapatkan.

“Data ialah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.” (Ridwan 2012 : 5).

Dari teori di atas dapat dipahami bahwa sumber data ditentukan berdasarkan jenis data dimana dalam uraian tentang data telah disebutkan bahwa data terdiri dari data primer dan sekunder. Sehingga sumber data pun demikian, meliputi sumber primer dan sumber sekunder yang penjelasannya sebagai berikut :

##### a. Sumber Primer

Sumber primer adalah “Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.” (Sugiyono 2013: 225).

##### b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder adalah “Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.” (Sugiyono 2013: 225).

Sumber sekunder diperoleh secara tidak langsung, yaitu berasal dari literatur atau dokumen, bahan kepustakaan, data tabel, dan bagan. Sumber sekunder diperlukan untuk melengkapi pembahasan dan untuk mendukung sumber primer yang berasal dari sumber aslinya.

Berdasarkan penjelasan di atas sumber data primer dari penelitian Kualitatif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dalam penelitian ini kurang lebih berjumlah 10 orang, yang terdiri dari :

- a. Kepala Desa : 1 (orang)
- b. Kepala Dusun : 4 (orang)
- c. Badan Permusyawaratan Desa (BPD): 1 (orang)
- d. Tokoh masyarakat dari tiap Dusun:4 (orang)

Sedangkan untuk sumber skunder dalam penelitian ini yaitu terdiri dari arsip-arsip, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan Kemampuan Kerja Aparatur Desa dalam memberikan Pelayanan Administratif.

### 3.3 Tehnik Pengumpulan Data

Menurut Silalahi (2009:291) pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris. Sedangkan menurut Silalahi (2009:292) pengumpulan data kualitatif antara lain menggunakan metode studi kasus, observasi dan wawancara mendalam.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang

- ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti penulis.
2. Studi lapangan, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dengan cara :
    - a. Wawancara
 

Menurut pendapat (Prastowo, 2012: 212) :

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik.
    - b. Observasi
 

Observasi yaitu “melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia.” (Riduwan, 2012: 30).

### 3.4 Tehnik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Andi Prastowo, 2012: 241) analisis data kualitatif adalah ‘Suatu proses analisis yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.’ Dari pemaparan teori di atas dapat dipahami bahwa proses analisis data dalam model Miles dan Huberman ini dilakukan melalui tiga proses, yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi. Berikut penjelasan ketiga proses analisis data model Miles dan Huberman :

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data menurut Miles dan Huberman adalah “Merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dengan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan

finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.” (Andi Prastoyo, 2012: 243).

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data di sini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

“Dengan demikian, kita (sebagai seorang penganalisis) dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang berguna.” (Andi Prastoyo, 2012: 244-245).

#### 3. Menarik Kesimpulan/ Verifikasi

Dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mulai mengerti dari hal-hal yang ditemui. Dari data yang diperoleh di lapangan maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai akhir dari proses penelitian tersebut.

Kesimpulan-kesimpulan hasil penelitian juga harus diverifikasi dengan cara:

1. Memikir ulang selama penulisan.
2. Meninjau ulang catatan lapangan.
3. Meninjau kembali dan tukar pikiran antar teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif.
4. Upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

### IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 4.1 Kemampuan Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis

Penulis menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dengan mengacu kepada dimensi sebagai berikut :

**TABEL 4.1**

**REKAPITULASI PEMBAHASAN MENGENAI KEMAMPUAN KERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA UTAMA KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS**

Indikator	Tingkat Kemampuan Aparatur	
	Sudah/Cukup Baik	Belum/Kurang Baik
1. <i>Technical Skill</i> (kemampuan teknik)		
a) Pegawai mampu melakukan pekerjaan menggunakan peralatan sesuai dengan bidang tugasnya.	✓	

b) Pegawai memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	✓	
c) Pegawai mampu melakukan pekerjaan dengan target waktu yang telah ditentukan		✓
d) Pegawai mampu menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tugasnya.	✓	
2. <i>Human Skill</i> (kemampuan bersifat manusiawi)		
a) Pegawai dapat memahami jenis pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh Masyarakat		✓
b) Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik dan siap menerima saran atau masukan untuk keberhasilan tugasnya.		✓
c) Pegawai bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan	✓	
3. <i>Conceptual Skill</i> (kemampuan membuat konsepsi)		
a) Pegawai mampu menerapkan skala prioritas dalam mengerjakan tugasnya	✓	
b) Pegawai mampu merumuskan ide kreatif untuk melakukan inovasi dalam pelayanan		✓
c) Pegawai mampu mengambil keputusan sesuai dengan kewenangannya	✓	

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa pada dasarnya kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis sudah baik, meskipun dalam pengukurannya masih ada indikator-indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik.

Kemudian berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis menemukan bahwa secara keseluruhan kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis sudah cukup baik, meskipun masih ada beberapa indikator yang belum dilaksanakan dengan baik seperti masih adanya pegawai yang belum mampu menggunakan alat sesuai dengan tugasnya secara maksimal, masih kurangnya pengetahuan pegawai atas jenis-jenis pelayanan administratif yang dapat diminta masyarakat terhadap pihak desa, penyelesaian pekerjaan terutama pelayanan masih belum tepat waktu.

#### 4.2 Hambatan-Hambatan Yang Ditemukan Berkaitan Dengan Kemampuan Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Kepada Masyarakat Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis

Dalam berorganisasi sering kali terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dan bahkan menghambat pelaksanaannya. Faktor itu bisa berasal dari anggota/pengurus sendiri maupun berasal dari luar atau lingkungan sekitarnya, sebagaimana yang dikemukakan Atmosoeparto (Hassel Nogi S. Tangkilisan, 2007 :181) bahwa "Suatu organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal." BegitupundenganorganisasiDesa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dalam hal memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Untuk mempermudah analisa dari setiap jawaban informan maka penulis menyusun kedalam beberapa indikator yang dapat diuraikan sebagai berikut :

**TABEL 4.2**  
**REKAPITULASI PEMBAHASAN MENGENAI HAMBATAN-HAMBATAN YANG**  
**DITEMUKAN BERKAITAN DENGAN KEMAMPUAN KERJA APARATUR DESA DALAM**  
**MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA UTAMA KECAMATAN**  
**CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS**

Indikator	Hasil Pembahasan
<b>1. <i>Technical Skill</i> (kemampuan teknik)</b>	
a) Pegawai mampu melakukan pekerjaan menggunakan peralatan sesuai dengan bidang tugasnya.	Hambatannya adalah keterbatasan pemahaman pegawai mengenai informasi dan teknologi sehingga peralatan seperti komputer hanya digunakan untuk mengetik dokumen.
b) Pegawai memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	Prosedur yang ada kurang diterima dimata masyarakat, seperti masalah prosedur pengajuan permintaan pelayanan administrasi yang harus menggunakan surat pengantar dari RT dan RW.
c) Pegawai mampu melakukan pekerjaan dengan target waktu yang telah ditentukan	Hambatannya adalah adanya tugas lain yang sama-sama harus diselesaikan, serta adanya kepentingan lain yang tidak bisa ditinggalkan sehingga menyita waktu untuk mengerjakan tugas lainnya
d) Pegawai mampu menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tugasnya.	Hambatannya itu terkadang pegawai masih merasa kesulitan untuk menyelesaikan masalah menyangkut pekerjaannya seorang diri sehingga membutuhkan bantuan orang lain.
<b>2. <i>Human Skill</i> (kemampuan bersfat manusiawi)</b>	
a) Pegawai dapat memahami jenis pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat	Hambatannya yaitu masih kurangnya usaha dari pegawai desa untuk memahami jenis-jenis pelayanan administratif yang bisa diminta oleh masyarakat. Serta tidak jelasnya keterangan masyarakat mengenai apa yang menjadi kebutuhannya.
b) Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik dan siap menerima saran atau masukan untuk keberhasilan tugasnya.	Hambatannya adalah perbedaan kemampuan individu dalam menyampaikan apa yang ingin disampaikan, ada yang dengan lancar dan jelas, ada pula yang tidak lancar dan berbelit-belit, dalam hal menerima saran atau masukan dari masyarakat mereka tidak menemukan hambatan.
c) Pegawai bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan	Hambatan sudah teratasi karena pegawai desa sudah cukup melaksanakan pekerjaan penuh rasa tanggung jawab
<b>3. <i>Conceptual Skill</i> (kemampuan membuat konsepsi)</b>	
a) Pegawai mampu menerapkan skala prioritas dalam mengerjakan tugasnya	Hambatan adalah bahwa pegawai kurang memahami konsep skala prioritas dengan baik sehingga pekerjaan tersebut hanya mengandalkan kemampuan yang dimiliki.
b) Pegawai mampu merumuskan ide kreatif untuk melakukan inovasi dalam pelayanan	Hambatannya adalah kurangnya kemauan pegawai yang menjadikan mereka tidak terlalu memikirkan hal tersebut dan terpaku pada prosedur yang ada.
c) Pegawai mampu mengambil keputusan sesuai dengan kewenangannya	Hambatannya yaitu terkadang pegawai kurang memiliki keberanian dalam mengambil sebuah keputusan sendiri dan harus meminta pendapat orang lain terlebih dahulu.

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa dari 10 (sepuluh) indikator pengukuran kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten

Ciamis terdapat 8 (delapan) indikator yang masih menghadapi hambatan, dan 2 (dua) indikator yang menghadapi hambatan namun tidak begitu serius dan sudah bisa diatasi.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan yaitu masih adanya beberapa indikator yang masih menghadapi hambatan-hambatan yang diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Keterbatasan pemahaman pegawai mengenai informasi dan teknologi sehingga peralatan seperti komputer hanya digunakan untuk mengetik dokumen.
- b. Pegawai masih merasa kesulitan untuk menyelesaikan masalah menyangkut pekerjaannya seorang diri sehingga membutuhkan bantuan orang lain.
- c. Tidak jelasnya keterangan masyarakat mengenai apa yang menjadi kebutuhannya sehingga pegawai kurang mengerti akan kebutuhan masyarakat tersebut.
- d. Perbedaan kemampuan individu dalam menyampaikan apa yang ingin disampaikannya, berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik.
- e. pegawai kurang memiliki keberanian dalam mengambil sebuah keputusan

sendiri dan harus meminta pendapat orang lain terlebih dahulu.

#### 4.3 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Guna Mengatasi Hambatan-Hambatan Yang Ditemukan Berkaitan Dengan Kemampuan Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Kepada Masyarakat Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.

Dalam suatu organisasi tentunya tidak selamanya berjalan dengan mulus, tetapi selalu terdapat permasalahan atau kendala, dan hal tersebut sebagai organisasi yang ingin organisasi tersebut berjalan dengan baik maka yang menjadi pemimpin harus berusaha untuk memberikan solusi atau upaya mengatasi hambatan tersebut agar tujuan daripada organisasi dapat tercapai, sebagaimana yang diungkapkan oleh Suwanto (Hassel Nogi S. Tangkilisan, 2007:192) “Suatu organisasi akan menunjukkan kinerja yang tinggi jika aspek kepemimpinan dan struktur memberikan fokus penerahan dan upaya mendorong seluruh karyawan pada tercapainya tujuan organisasi.”

**TABEL 4.3**  
**REKAPITULASI PEMBAHASAN MENGENAI UPAYA –UPAYA YANG DILAKUKAN GUNA MENGATASI HAMBATAN-HAMBATAN YANG DITEMUKAN BERKAITAN DENGAN KEMAMPUAN KERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA UTAMA KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS**

Indikator	Hasil Pembahasan
<b>1. Technical Skill (kemampuan teknik)</b>	
a) Pegawai mampu melakukan pekerjaan menggunakan peralatan sesuai dengan bidang tugasnya.	Upaya yang dilakukan adalah melakukan pelatihan penggunaan alat untuk mengerjakan tugas, mengikuti perkembangan jaman, serta menumbuhkan rasa atau keinginan untuk bisa menggunakan peralatan sesuai dengan tugasnya.
b) Pegawai memiliki kemampuan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	Upaya sudah dilakukan dengan baik, pegawai sudah bisa bekerja sesuai prosedur, namun mereka juga mengupayakan agar prosedur yang ada dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat agar pelayanan dapat diterima dengan baik.
c) Pegawai mampu melakukan pekerjaan dengan target waktu yang telah ditentukan	Upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan adalah dengan segera kembali mengerjakan tugas setelah melakukan hal lainnya.
d) Pegawai mampu menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan tugasnya.	Upaya yang dilakukan dengan adanya sikap tolong menolong dan saling membantu antara pegawai, karena tidak semua masalah dapat diselesaikan oleh seorang diri
<b>2. Human Skill (kemampuan bersifat manusiawi)</b>	
a) Pegawai dapat memahami jenis pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh	Upaya yang dilakukan adalah dengan meminta masyarakat menjelaskan apa yang dibutuhkannya, dengan memahami dan mengetahui jenis-jenis pelayanan administrasi yang dapat diminta oleh masyarakat,

masyarakat	
b) Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik dan siap menerima saran atau masukan untuk keberhasilan tugasnya.	Upaya yang dilakukan dengan cara membiasakan diri untuk berkomunikasi dengan baik terutama mengenai pelayanan administrasi agar dapat tercipta keefektifan pelayanan dan juga kepuasan penerima pelayanan yakni masyarakat.
c) Pegawai bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan	Pegawai secara keseluruhan sudah mampu bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikannya, sehingga tidak diperlukan adanya upaya khusus dalam pelaksanaannya
3. <i>Conceptual Skill</i> (kemampuan membuat konsepsi)	
d) Pegawai mampu menerapkan skala prioritas dalam mengerjakan tugasnya	Upaya tersebut yaitu dengan berusaha dan adanya kemauan dari pegawai untuk menerapkan skala prioritas dalam mengerjakan tugas, ataupun dengan adanya aturan bahwa pegawai harus memiliki daftar tanggal terakhir penyelesaian tugas agar mampu menyusun skala prioritas.
e) Pegawai mampu merumuskan ide kreatif untuk melakukan inovasi dalam pelayanan	Upaya yang dilakukan adalah dengan menumbuhkan kesadaran pegawai atas pentingnya ada inovasi-inovasi dalam pelayanan
f) Pegawai mampu mengambil keputusan sesuai dengan kewenangannya	Upaya yang dilakukan adalah dengan bekerja sama antar pegawai untuk dapat mengambil keputusan yang paling tepat dan sesuai dengan kewenangan

Sumber : Hasil Penelitian 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa pada umumnya aparat Desa Utama Kecamatan Cijeungjing kabupaten Ciamis telah melakukan upaya-upaya guna mengatasi hambatan-hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan kerja dan penyelenggaraan pelayanan terutama pelayanan administratif. Sehingga diharapkan kedepannya kinerja aparat desa serta penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dalam berjalan dengan lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis dimana masih ada indikator yang dalam pelaksanaannya dilakukan upaya-upaya guna mengatasi hambatan-hambatan yang ada, adapun upaya-upaya tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pelatihan penggunaan alat untuk mengerjakan tugas, mengikuti perkembangan jaman, serta menumbuhkan rasa atau keinginan untuk bisa menggunakan peralatan sesuai dengan tugasnya.
- b. Meminta masyarakat menjelaskan apa yang dibutuhkan, dengan memahami dan mengetahui jenis-jenis pelayanan administratif yang dapat diminta oleh masyarakat.
- c. Dengan adanya aturan bahwa pegawai harus memiliki daftar tanggal terakhir

penyelesaian tugas agar mampu menyusun skala prioritas.

- d. Dengan menumbuhkan kesadaran pegawai atas pentingnya ada inovasi-inovasi dalam pelayanan.
- e. Bekerja sama antar pegawai untuk dapat mengambil keputusan yang paling tepat dan sesuai dengan kewenangan

## V. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, sampai pada analisis data dalam penelitian ini, kemudian penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

#### 1. Kemampuan Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis

Secara keseluruhan kemampuan kerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis sudah baik, hal ini dapat digambarkan dari hasil penelitian dan observasi bahwa :

- a. Kemampuan teknik (*technical skill*)  
Pada dimensi ini, terdapat 1 (satu) indikator yang telah dilaksanakan dengan baik, dan 3 (tiga) indikator yang belum dilaksanakan dengan baik.

- b. Kemampuan bersifat manusiawi (*Human skill*)  
Dapat diketahui bahwa dimensi yang kedua ini terdapat 1(satu) indikator yang sudah dilaksanakan dengan baik dan masih ada 2 (dua) indikator yang belum dilaksanakan dengan baik.
- c. Kemampuan membuat konsepsi (*Conceptual skill*)  
Dalam dimensi yang terakhir ini dapat dipahami bahwa 1 (satu) indikator telah dilaksanakan dengan baik dan 2 (dua) indikator masih belum dapat dilaksanakan dengan baik

## **2. Hambatan-Hambatan Yang Ditemukan Berkaitan Dengan Kemampuan Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Kepada Masyarakat Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.**

Berdasarkan tabel di atas dapat dipahami bahwa dari 10 (sepuluh) indikator pengukuran kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis terdapat 8 (delapan) indikator yang masih menghadapi hambatan, dan 2 (dua) indikator yang menghadapi hambatan namun tidak begitu serius dan sudah bisa diatasi, begitu pula berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan yaitu masih adanya beberapa indikator yang masih menghadapi hambatan-hambatan yang diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Keterbatasan pemahaman pegawai mengenai informasi dan teknologi sehingga peralatan seperti komputer hanya digunakan untuk mengetik dokumen.
- b. Pegawai masih merasa kesulitan untuk menyelesaikan masalah menyangkut pekerjaannya seorang diri sehingga membutuhkan bantuan orang lain.
- c. Tidak jelasnya keterangan masyarakat mengenai apa yang menjadi kebutuhannya sehingga pegawai kurang mengerti akan kebutuhan masyarakat tersebut.
- d. Perbedaan kemampuan individu dalam menyampaikan apa yang ingin di sampaikan, berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik.
- e. pegawai kurang memiliki keberanian dalam mengambil sebuah keputusan sendiri dan harus maminta pendapat orang lain terlebih dahulu.

## **3. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Guna Mengatasi Hambatan-Hambatan Yang Ditemukan Berkaitan Dengan Kemampuan Kerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administratif Kepada Masyarakat Di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis.**

Pada umumnya aparatur Desa Utama Kecamatan Cijeungjing kabupaten Ciamis telah melakukan upaya-upaya guna mengatasi hambatan-hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan kerja dan penyelenggaraan pelayanan terutama pelayanan administratif. Sehingga diharapkan kedepannya kinerja aparatur desa serta penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis dalam berjalan dengan lebih baik lagi. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis dimana masih ada indikator yang dalam pelaksanaannya dilakukan upaya-upaya guna mengatasi hambatan-hambatan yang ada, adapun upaya-upaya tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pelatihan penggunaan alat untuk mengerjakan tugas, mengikuti perkembangan jaman, serta menumbuhkan rasa atau keinginan untuk bisa menggunakan peralatan sesuai dengan tugasnya.
- b. Meminta masyarakat menjelaskan apa yang dibutuhkannya, dengan memahami dan mengetahui jenis-jenis pelayanan administratif yang dapat diminta oleh masyarakat.
- c. Dengan adanya aturan bahwa pegawai harus memiliki daftar tanggal terakhir penyelesaian tugas agar mampu menyusun skala prioritas.
- d. Dengan menumbuhkan kesadaran pegawai atas pentingnya ada inovasi-inovasi dalam pelayanan.
- e. Bekerja sama antar pegawai untuk dapat mengambil keputusan yang paling tepat dan sesuai dengan kewenangan.

## **5.2 Saran**

Melihat dari kesimpulan penelitian yang penulis kemukakan sebelumnya, kemudian penulis dapat mengemukakan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dalam mengoptimalkan kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, yang dapat penulis uraikan sebagai berikut :

1. Mengenai kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif

di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, petugas pelayanan harus mampu memahami jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, mengetahui redaksi dari setiap surat keterangan yang bisa diminta oleh masyarakat kepada pihak Pemerintah Desa Utama. Petugas harus mampu menyelesaikan pelayanan administratif sesuai dengan target waktu yang telah di tentukan. Akan lebih baik lagi apabila petugas juga bisa menerapkan skala prioritas dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya agar tugas dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan target waktu masing-masing tugas.

2. Untuk menghindari adanya hambatan-hambatan yang ditemukan pegawai dalam pengoptimalan kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif di Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis di kemudian hari maka sebagai petugas pelayanan pihak Pemerintah Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis seyogyanya dapat meningkatkan kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif berkaitan dengandapat menggunakan peralatan yang berkaitan dengan tugas yang ada, pemahaman petugas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat, serta lebih melakukan inovasi-inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan agar tercipta penyelenggaraan pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.
3. Diperlukan adanya upaya-upaya lain yang dapat dilakukan oleh pihak Pemerintah Desa Utama Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, khususnya petugas pelayanandalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi secara optimal, maka diperlukan adanya daya tanggap serta pengetahuan petugas mengenai kebutuhan masyarakat terhadap surat-surat yang bisa didapatkannya dari pihak Desa, adanya sikap ingin membuat inovasi baru dalam pelayanan yang diberikan, juga mau menyusun skala prioritas dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada.

Mengingat adanya keterbatasan dari penulis dalam melakukan penelitian ini, maka diharapkan di waktu yang akan datang pihak-pihak lain yang hendak melakukan penelitian dengan fokus kajian yang sama dapat meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan-permasalahan diluar indikator-indikator dalam penelitian ini, diantaranya seperti : tingkat

pengaruh motivasi pegawai terhadap kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif, serta tingkat peran Kepala Desa sebagai pemimpin dalam meningkatkan kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif, sehingga diharapkan dapat memperoleh hasil yang lebih efektif dalam menganalisis kajian kemampuan kerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administratif.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Pasolong Harbani. 2008. *Administrasi Publik*. Penerbit Alfabet, CV.
- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi Ulber, 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasind.
- ### B. Sumber Peraturan Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.