

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT**

**DI KANTOR POLISI SEMANGUS LAMA**

**KECAMATAN UARA LAKITAN**

**KABUPATEN MUSI RAWAS**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Program Sarjana (S-1) Pada Studi Manajemen**

**Oleh :**

**SUNDARI**

**NIM : 2101010130**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA**

**UNIVERSITAS BINA INSAN**

**2025**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**



**Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat  
Di Kantor Desa Semangus Lama  
Kecamatan Muara Lakitan  
Kabupaten Musi Rawas**

**Oleh:**

**SUNDARI**

**NIM : 2101010130**

**Pembimbing 1**

**Dr. Sardiyo, MM**

**Pembimbing II**

**Irma Idayati, S.E.M.Si**

**Mengetahui,**


**Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora  
Universitas Bina Insan**

**Dr. Dheo Rimbano, S. E. M. Si**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Pada hari ini Selasa Tanggal 28 b  ri tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima telah dilaksanakan ujian proposal skr am Studi Manajemen Universitas Bina Insan

Nama : SUNDARI

Nim: 2101010130

Jurusan : Manajemen

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat di kantor Desa Semangus Lama  
Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas

**Komisi Penguji**

1. **Ketua** : **Dr. Sardiyo, MM** (..... )
2. **Sekretaris** : **Irma Idayati, S. E. M. Si** (..... )
3. **Anggota** : **Fitria, SE,MM** (..... )

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Manajemen  
Universitas Bina Insan**

**Surajiyo, SE,M.M**

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

#### MOTTO :

- Terlambat Bukan PDF Gagal, Cepat Bukan Berarti Hebat. Terlambat bukan alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. *PERCAYA PROSES* itu yang paling penting Karena Allah telah mempersiapkan Hal Baik dibalik Kata Proses yang kamu anggap Rumit

#### PERSEMBAHAN KEPADA :

Alhamdulillah Segala puji syukur bagi Allah SWT atas Limpahan Rahmat, Taufiq hidayah dan inayyah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada Waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan Kepada:

- ❖ Kepada Alm Ayah saya Iis Gumanti dan Alm Kakek saya Toyib, Kepergian kalian membuatku mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, nama kalian akan tetap jadi Motivasi terkuat sampai detik ini.
- ❖ Kepada Ibu saya, Fera Wati dan Ayah saya Joki Beserta Adik-Adik saya, Doker Interplay, M. Dinno Maulana, Davia Ramasha yang selama ini selalu mendoakan dan menyayangi, memberikan dukungan walaupun dari kejauhan kepada saya tanpa henti.
- ❖ Kepada Kakek saya, H. Iskandar dan Kedua Nenek saya Hj. Nurhayati dan Amina Beserta keluarga besar saya, yang selalu memberi dukungan.
- ❖ Kepada diri saya sendiri Sundari terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan
- ❖ Sahabat saya, Iga, Hesti, Shintya, Bunga, Radika, Ella yang membantu dan selalu direpotka Teman-Teman Seperjuanganku Manajemen 2021 terutama A4 Manajemen terimakasih atas kerja samanya dari awal sampai akhir

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah



Nama Mahasiswa/I

: S

NIM

2101010130

Program Studi

: Manajemen

Fakultas

: Ilmu Ekonomi Dan Sosial Humaniora

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian dan penulisan Skripsi yang saya susun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Universitas Bina Insan, merupakan hasil kerja saya sendiri dan tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya. Ada pun bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasilkarya orang lain dan telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa penelitian dan tugas akhir ini bukan hasil kerja saya sendiri atau plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Lubuklinggau, Januari 2025

Penulis,

Sundari

Nim: 21010130

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



**Biodata**

Nama : Sundari  
Tempat / Tanggal Lahir : 19 Mei 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Semangus

**Pendidikan**

- SD : SD Negeri 2 Semangus
- SMP/MTS Sederajat : SMP Negeri Semangus
- SMA/MAN/SMK Sederajat : SMA Negeri Semangus

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### ABSTRAK (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Desa Semangus Lama, Kecamatan Muara Lakitan, Kabupaten Musi Rawas. Metode Penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengevaluasi aspek-aspek pelayanan, termasuk manajemen alur, kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, tingkat kepuasan masyarakat, dan standar pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menggunakan SWOT menunjukkan bahwa nilai pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang dijanjikan, namun terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas, waktu tunggu yang lama, dan proses administrasi yang rumit. Mayoritas masyarakat merasa puas dengan keramahan dan responsivitas staf, tetapi masih ada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan infrastruktur pendukung seperti fasilitas ruang tunggu dan koneksi internet. Analisis SWOT mengidentifikasi kekuatan berupa profesionalisme dan pelatihan staf, serta kelemahan dalam aspek teknologi dan prosedur pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Semangus Lama memerlukan langkah strategis melalui penguatan fasilitas teknologi, penyederhanaan prosedur administrasi, dan evaluasi kinerja yang berkesinambungan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengelola desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Analisis SWOT, Desa Semangus Lama.**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**ABSTRACT**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

*This study aims to analyze the quality of public services at the Semangus Lama Village Office, Muara Lakitan District, Musi Rawas Regency. Using a descriptive qualitative approach, the research evaluates various aspects of service, including management processes, human resource competencies, the use of information technology, community satisfaction, and service standards. Data collection was conducted through in-depth interviews, observations, and documentation. The results indicate that the services provided align with the promised standards, though there are challenges such as limited facilities, long waiting times, and complex administrative processes. Most residents are satisfied with the staff's friendliness and responsiveness, but there is a need to improve efficiency and supporting infrastructure, such as waiting room facilities and internet connectivity. The SWOT analysis identified strengths in staff professionalism and training, as well as weaknesses in technology and service procedures. This study concludes that improving service quality at the Semangus Lama Village Office requires strategic actions, including enhancing technological facilities, simplifying administrative procedures, and conducting continuous performance evaluations. These findings are expected to serve as a reference for village management in improving public service quality.*

**Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, SWOT Analysis, Semangus Lama Village.**

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**KATA PENGANTAR**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Alhamdulillah puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya telah memberikan kekuatan dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan maksimal dan tepat waktu, untuk di ajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan starta satu (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau. Kemudian sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umatnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan Skripsi ini telah berusaha sebaik mungkin untuk menyajikan Skripsi ini, baik dari segi isi maupun segi desain program. Penulis menyadari dalam penulisan Skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang di miliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan Skripsi ini di harapkan adanya saran dan kritik yang di berikan sifat membangun.

Untuk melanjutkan penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Proposal Skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Sardiyo, M. M selaku Rektor Universitas Bina Insan Lubuklinggau dan selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan ilmu waktu serta bimbingan selama masa perkuliahan dan penulisan Skripsi ini.
2. Bapak M. Akbar, ST, M, IT Selaku wakil Rektor I Universitas Bina Insan Lubkllinggau.
3. Bapak Wakhid Nur Mukhlis, M.Pd selaku wakil Rektor II Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
4. Bapak Dr. Dheo Rimbano, S. E, M. Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
5. Bapak Surajiyo, M. M. selaku ketua Prodi Manajemen Universitas Bina Insan Lubuklinggau.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

6. Ibu Irma Idayati SE. M. Si Selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu serta bimbingan selama masa perkuliahan dan penulisan Skripsi ini.
7. Ibu Fitria M. M selaku Pembimbing I telah banyak memberikan bimbingan dan arah dalam penulisan Skripsi ini.
8. Bapak Kepala Desa Deris, Beserta Pegawai, dan Staf kantor Desa Semangus lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas yang telah banyak membantu dalam keperluan pengumpulan data penelitian Skripsi ini.
9. Bapak/Ibu Warga Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Kabupaten Musi Rawas yang telah banyak membantu dalam keperluan pengumpulan data penelitian Skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen Beserta Staf Akademik Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
11. Pengelolaan Perpustakaan Universitas Bina Insan Lubuklinggau yang telah banyak membantu dalam menemukan referensi.

Semoga semua bantuan dan dorongan yang di berikan mendapat rahmat dan balasan dari Allah SWT. Akhir kata semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi tempat penelitian serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

Lubuklinggau, Januari 2025

**Sundari**

**Nim:2101010130**

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENYUSUN.....	ii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Daftar Riwayat Hidup.....	v
Absrtak Bahasa Indonesia.....	vi
Abstrak Bahasa Inggris.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus dan Sub fokus Penelitian.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Batasan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Literatur Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Prosedur Penelitian.....	30
3.2 Sumber Data.....	30
3.3 Metode Pengumpulan data.....	31
3.4 Instrumen Penelitian.....	33
3.5 Metode Analisis Data.....	33
3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	36
3.7 Tempat dan waktu Penelitian.....	37

# Protected by PDF Anti-Copy Free


(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
<b>4.1    Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>39</b>
<b>4.2    Hasil Penelitian</b> .....	<b>42</b>
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	<b>57</b>
<b>5.1 Analisis Matriks IFAS dan Matriks EFAS...</b> .....	<b>57</b>
<b>5.2 Pembahasan</b> .....	<b>57</b>
<b>5.2.1 Pembahasan fokus 1</b> .....	<b>64</b>
<b>5.2.2 Pembahasan Fokus 2</b> .....	<b>67</b>
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>70</b>
<b>6.1    Kesimpulan</b> .....	<b>70</b>
<b>6.2    Rekomendasi</b> .....	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>73</b>

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)


## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Internal.....		20
Tabel 2. 2 Matriks Eksternal.....		21
Tabel 2. 3 Analisis SWOT .....		22
Tabel 2. 4 Matriks SWOT.....		24
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....		25
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....		37
Tabel 4.1 Analisis Faktor Internal... ..		54
Tabel 4.2 Analisis Faktor Eksternal “Kualitas Pelayanan Masyarakat .....		55
Tabel 5.1 Matriks Evaluasi IFAS (Internal Factor Analysis Summary).....		58
Tabel 5.2 Matriks Evaluasi EFAS(Eksternal Factor Analysis Summary).....		60
Tabel 5.3 Matrik SWOT... ..		63

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi		42
--------------------------------	---	----

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Pengaju	.....
Lampiran 2. Surat Izin Peneli	.....
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian.....	.....
Lampiran 4. Struktur Organisasi.....	.....
Lampiran 5. Data Pegawai.....	.....
Lampiran 6. Visi Misi.....	.....
Lampiran 7. Kartu Bimbingan.....	.....
Lampiran 8. Foto Penelitian.....	.....
Lampiran 9. Foto Wawancara.....	.....



# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## BAB I



### HULUAN


#### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia salah satu elemen kunci yang diperlukan agar organisasi mana pun dapat berfungsi dengan baik, termasuk lembaga pemerintah. Kurangnya sumber daya manusia membuat suatu organisasi sulit mencapai manfaatnya meskipun terdapat sumber daya lain. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting suatu organisasi, sehingga harus dikembangkan dan dimanfaatkan secara maksimal. Sumber daya manusia tidak hanya mencakup personel fisik tetapi juga keterampilan, bakat, kemampuan, ide, dan prestasi. Pengelolaan yang baik terhadap seluruh aspek sumber daya manusia memungkinkan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya manusianya secara optimal (Ikhwan, 2023).

Pada hakikatnya manusia memerlukan pelayanan, dan nyatanya dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat secara konsisten menuntut layanan publik yang berkualitas tinggi dari pemerintah, karena pengalaman menunjukkan bahwa layanan publik yang ada masih rumit, memakan waktu, mahal, dan membosankan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh Pemerintah. Public penyedia layanan. Kecenderungan ini muncul karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” dan pihak yang tidak dilayani. Hal ini berdampak negatif terhadap peningkatan kualitas layanan, karena upaya peningkatan layanan seringkali diabaikan, inovasi layanan belum dikembangkan, dan pemerintah daerah kurang memiliki insentif untuk meningkatkan kualitas layanan (Ropi, 2021)

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Analisis kinerja kesekretariatan merupakan suatu proses sistematis yang bertujuan untuk  dan menilai efektivitas, efisiensi, dan produktivitas kegiatan kesekretariatan dalam suatu organisasi. Kegiatan ini penting untuk memastikan kesekretariatan dapat berfungsi maksimal dalam mendukung operasional dan tujuan organisasi (Yulianti, 2020).

Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan bagi lembaga dan lembaga, dimanapun berada, bahkan di desa. Keberhasilan organisasi pelayanan publik tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Demikian pula dengan kantor desa, sebagai lembaga yang melayani masyarakat desa, secara definisi harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat desa. Instansi pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakatnya dengan secara konsisten fokus memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan norma masyarakat dan peraturan yang berlaku (Suriyani, 2020).

Menurut R.A. Supriyono, pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan memperhatikan kebutuhan konsumen dan meninggalkan kesan tersendiri. Apabila pelayanannya baik maka konsumen akan merasa puas. Pelayanan ini sangat penting agar konsumen dapat memanfaatkan layanan yang ditawarkan. Sedangkan menurut Moenir, pelayanan mengacu pada kegiatan seseorang atau yang dilakukan oleh sekelompok orang (Musdi, 2023).

Kantor desa merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab memberikan pelayanan administrasi tingkat desa kepada masyarakat Siregar, Pelayanan administrasi yang fungsional dan efisien sangat penting untuk memenuhi kebutuhan administrasi kota, seperti: B. KTP, izin, dan kegiatan administrasi lainnya. Namun pada kenyataannya terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas dan kinerja aparatur desa dalam menjalankan fungsi pemerintahan (Fatimahet al., 2023).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Desa Semangus Lama terletak di Kecamatan Muara Lakitan, Kabupaten Musi Rawas, Sumatera Selatan. Sejarah desa ini terhubung erat dengan perkembangan wilayah Kecamatan Muara Lakitan, yang dulunya dihuni oleh masyarakat adat dengan sistem kepemimpinan tradisional. Desa ini awalnya terbentuk sebagai bagian dari wilayah pemukiman dan bercocok tanam oleh masyarakat asli setempat, yang kebanyakan berprofesi sebagai petani dan nelayan.

Pada awal berdirinya, administrasi pemerintahan desa dilakukan secara tradisional, mengikuti struktur adat dan tradisi yang diwariskan dari generasi ke generasi. Namun, seiring perkembangan waktu dan perluasan sistem pemerintahan, Desa Semangus Lama akhirnya diresmikan secara administratif sebagai bagian dari Kabupaten Musi Rawas. Kantor desa pun didirikan sebagai pusat pemerintahan di tingkat desa untuk melayani masyarakat setempat, mencakup urusan kependudukan, pelayanan sosial, dan pembangunan desa.

Hingga kini, kantor desa di Semangus Lama memainkan peran penting dalam membantu pemerintah daerah dalam program-program pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Sebagai pusat pemerintahan desa, kantor ini menjalankan berbagai fungsi administrasi dan menjadi pusat kegiatan sosial dan budaya bagi warga desa.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di salah satu perangkat Desa dan beberapa warga Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas dengan lima pertanyaan:

1. Apakah menurut bapak ibu pelayanan di kantor Desa semangus lama kecamatan muara lakitan kabupaten musu rawas sesuai dengan yang di janjikan?

Wawancara dengan bapak Hengki sawirsa) perangkat desa  
Selasa 07 Januari 2025

Menurut saya, Kami selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan yang telah dijanjikan, seperti kemudahan dalam

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



<p>Wawancara dengan Ibu Selasa 07 (Trisnawati) perangkat Januari 2025 desa</p>	<p>pengurusan administrasi dan transparansi pelayanan. Namun, kami akui masih ada kendala teknis seperti kurangnya fasilitas.</p>
<p>Wawancara Dengan Jum'at 20 (Bapak Untung) warga Desember 2024 desa semangus lama</p>	<p>Menurut saya, Pelayanan di kantor desa sudah sesuai standar, tetapi kami terus melakukan evaluasi agar masyarakat merasa lebih puas. Salah satu fokus kami adalah mempercepat waktu proses pelayanan.</p>
<p>Wawancara Dengan Senin 23 (Bapak Predi) warga desa Desember 2024 semangus lama</p>	<p>Menurut saya, Pelayanannya cukup baik, tetapi ada beberapa kali saya merasa prosesnya sedikit lambat, terutama saat mengurus surat tanah</p>
<p>Wawancara Dengan Rabu 01 (Ibu Candra) warga desa Januari 2025 semangus lama</p>	<p>Menurut saya, Sejauh ini pelayanan di kantor desa sudah sesuai dengan yang dijanjikan, tetapi saya berharap lebih banyak informasi diumumkan melalui papan pengumuman atau media sosial</p>
<p>Wawancara Dengan Senin 06 (Bapak Paiman) warga Januari 2025 desa semangus lama</p>	<p>Saya merasa pelayanan mereka ramah dan membantu. Namun, fasilitas seperti tempat duduk di ruang tunggu perlu ditingkatkan</p>
<p>Wawancara Dengan Senin 06 (Bapak Paiman) warga Januari 2025 desa semangus lama</p>	<p>Menurut saya sudah Ada peningkatan dibandingkan sebelumnya. Misalnya,</p>

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Wawancara Dengan (Ibu Reno) warga desa semangus lama	Senin 06 Januari 2025	waktu tunggu lebih singkat, tetapi masih perlu perbaikan dalam hal komunikasi antara petugas dan masyarakat
Kesimpulan dari peneliti	Selasa 07 Januari 2025	Saya cukup puas karena pengurusan KTP saya selesai dalam waktu yang dijanjikan. Tapi saya berharap ada loket khusus untuk lansia agar mereka lebih nyaman
2. Bagaimana tanggapan pegawai kantor desa semangus lama kecamatan muara lakitan kabupaten musi rawas saat bapak ibu meminta bantuan atau layanan?	Wawancara dengan bapak (Hengki sawirsa) perangkat desa Selasa 07 Januari 2025	Sebagian besar narasumber menilai pelayanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan, meskipun ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti fasilitas dan efisiensi waktu. Hal ini menunjukkan bahwa kantor desa perlu terus melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Kami selalu berusaha melayani masyarakat dengan cepat dan ramah. Jika ada kendala, kami berkomunikasi secara langsung untuk mencari solusi terbaik
Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Tanggapan kami terhadap permintaan bantuan atau layanan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



didasarkan pada prosedur yang berlaku. Kami berusaha transparan dan membantu sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Wawancara Dengan  
(Bapak Untung) warga  
desa semangus lama

Jum'at 20  
Desember 2024

Menurut saya, Pegawai desa cukup responsif saat saya meminta bantuan. Mereka menjelaskan prosedur dengan baik dan membantu hingga selesai

Wawancara Dengan  
(Bapak Predi) warga  
desa semangus lama

Senin 23  
Desember 2024

Menurut saya, Pelayanannya baik, tetapi kadang ada pegawai yang terlihat sibuk sehingga saya harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan bantuan

Wawancara Dengan  
(Ibu Candra) warga desa  
semangus lama

Rabu 01  
Januari 2025

Saya merasa puas dengan tanggapan pegawai desa. Mereka ramah dan tidak mempersulit saat saya mengurus dokumen

Wawancara Dengan  
(Bapak Paiman) warga  
desa semangus lama

Senin 06  
Januari 2025

Menurut saya, mereka melayani dengan baik, tetapi terkadang ada pegawai yang kurang sabar ketika menghadapi warga yang kurang paham prosedur

Wawancara Dengan  
(Ibu Reno) warga desa  
semangus lama

Senin 06  
Januari 2025

Pegawai desa sangat membantu ketika saya meminta layanan. Mereka menjelaskan apa yang harus saya

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kesimpulan dari peneliti



siapkan dan menyelesaikan layanan tepat waktu

Sebagian besar tanggapan menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Semangus Lama bersikap responsif dan ramah dalam melayani warga. Namun, ada beberapa masukan untuk meningkatkan kesabaran dan efisiensi dalam menangani permintaan bantuan atau layanan. Hal ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

3. Apakah bapak ibu merasa aman dan percaya bahwa pelayanan bebas dari risiko atau bahaya?

Wawancara dengan bapak (Hengki sawirsa) perangkat desa

Selasa 07  
Januari 2025

Kami selalu memastikan bahwa pelayanan dilakukan dengan aman dan transparan. Prosesnya sesuai dengan prosedur sehingga masyarakat tidak perlu khawatir tentang adanya risiko atau bahaya

Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa

Selasa 07  
Januari 2025

Keamanan dan kenyamanan masyarakat menjadi prioritas kami. Kami juga membuka ruang aduan jika ada hal yang dirasa kurang aman oleh warga


Wawancara Dengan (Bapak Untung) warga desa semangus lama

Jum'at 20  
Desember 2024

Saya merasa aman saat mengurus dokumen di kantor desa. Pegawai juga

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Wawancara Dengan (Bapak Predi) warga desa semangus lama	 2024	menjelaskan semua langkah dengan jelas, jadi tidak ada keraguan
Wawancara Dengan (Ibu Candra) warga desa semangus lama	Rabu 01 Januari 2025	Sejauh ini, saya percaya bahwa pelayanan di kantor desa sudah bebas dari risiko. Namun, saya berharap ada sistem antrean yang lebih teratur untuk mencegah kerumunan
Wawancara Dengan (Bapak Paiman) warga desa semangus lama	Senin 06 Januari 2025	Pelayanan sudah cukup baik, tetapi saya merasa perlu adanya pengawasan lebih untuk memastikan bahwa semua proses dilakukan secara adil dan terbuka
Wawancara Dengan (Ibu Reno) warga desa semangus lama	Senin 06 Januari 2025	Saya percaya pelayanan bebas dari bahaya, tetapi kadang ada warga yang mendahului antrean, sehingga saya merasa tidak nyaman.
Kesimpulan dari peneliti	Selasa 07 Januari 2025	Saya merasa aman karena semua layanan dilakukan secara resmi dan sesuai prosedur. Tidak ada pungutan liar atau hal mencurigakan
		Mayoritas masyarakat merasa aman dan percaya bahwa pelayanan di Kantor Desa Semangus Lama bebas dari risiko atau bahaya. Namun, ada masukan mengenai Perlunya pengawasan terhadap sistem antrean dan transparansi yang lebih baik untuk menjaga

## Protected by PDF Anti-Copy Free

rasa percaya masyarakat.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

4. Bagaimana cara pegawai berkomunikasi dengan bapak ibu selama proses pelayanan?

Wawancara dengan bapak (Hengki sawirsa) perangkat desa



Kami berusaha berkomunikasi dengan sopan, jelas, dan ramah agar warga merasa nyaman selama proses pelayanan

Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa

Selasa 07  
Januari 2025

Dalam berkomunikasi, kami memastikan informasi disampaikan secara rinci dan mudah dipahami, terutama untuk warga yang belum familiar dengan prosedur administrasi.

Wawancara Dengan (Bapak Untung) warga desa semangus lama

Jum'at 20  
Desember 2024

Pegawai berkomunikasi dengan baik. Mereka ramah dan menjelaskan proses pelayanan dengan detail, jadi saya tidak bingung

Wawancara Dengan (Bapak Predi) warga desa semangus lama

Senin 23  
Desember 2024

Mereka cukup sabar menjawab pertanyaan saya, meskipun saya banyak bertanya. Ini membuat saya merasa dihargai

Wawancara Dengan (Ibu Candra) warga desa semangus lama

Rabu 01  
Januari 2025

Kadang ada pegawai yang berbicara terlalu cepat, sehingga saya kesulitan memahami. Tapi secara umum, mereka cukup membantu

Wawancara Dengan

Senin 06

Komunikasinya jelas dan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

(Bapak Paiman) warga desa semangus lama	Januari 2025	langsung ke poin tapi saya berharap mereka lebih ramah kepada warga yang lebih tua
Wawancara Dengan (Ibu Reno) warga desa semangus lama	Januari 2025	Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan membantu saya memahami dokumen yang harus saya bawa
Kesimpulan dari peneliti	Selasa 07 Januari 2025	Sebagian besar warga merasa bahwa komunikasi pegawai desa sudah baik, ramah, dan jelas. Namun, ada masukan untuk meningkatkan kesabaran dan kesesuaian bahasa, terutama bagi warga yang lebih tua atau kurang paham prosedur. Hal ini penting untuk memastikan pelayanan berjalan lancar dan efektif.




### 5. Seberapa memadai fasilitas dan peralatan yang di gunakan pegawai untuk memberikan pelayanan?

Wawancara dengan bapak (Hengki sawirsa) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Fasilitas yang kami miliki cukup memadai untuk memberikan pelayanan dasar, seperti komputer dan printer. Namun, beberapa alat masih perlu ditingkatkan, terutama untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat
Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Kami sudah memiliki fasilitas yang mendukung, tetapi terkadang ada

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Wawancara Dengan (Bapak Untung) warga desa semangus lama	 <p>20 Desember 2024</p>	<p>kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil</p> <p>Saya merasa Fasilitas di kantor desa seperti meja dan kursi untuk menunggu sudah ada, tetapi jumlahnya terbatas, terutama saat ramai</p>
Wawancara Dengan (Bapak Predi) warga desa semangus lama	<p>Senin 23 Desember 2024</p>	<p>Peralatan seperti komputer dan printer tampaknya cukup memadai, karena proses pengurusan dokumen berjalan lancar</p>
Wawancara Dengan (Ibu Candra) warga desa semangus lama	<p>Rabu 01 Januari 2025</p>	<p>Fasilitas kantor desa sederhana, tetapi cukup untuk melayani warga. Namun, ruang tunggu terasa kurang nyaman, terutama saat cuaca panas.</p>
Wawancara Dengan (Bapak Paiman) warga desa semangus lama	<p>Senin 06 Januari 2025</p>	<p>Saya melihat ada beberapa alat yang usang, seperti printer, sehingga terkadang pelayanan agak lambat</p>
Wawancara Dengan (Ibu Reno) warga desa semangus lama	<p>Senin 06 Januari 2025</p>	<p>Fasilitasnya cukup memadai, tetapi saya berharap ada tambahan seperti loket khusus untuk mempercepat antrean</p>
Kesimpulan dari peneliti	<p>Selasa 07 Januari 2025</p>	<p>Fasilitas dan peralatan di Kantor Desa Semangus Lama dianggap cukup memadai oleh sebagian besar narasumber. Namun, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti jumlah kursi di ruang</p>

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



tunggu, kondisi peralatan, dan stabilitas jaringan internet. Perbaikan ini dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan.

Dari wawancara di Kantor Desa Semangus Lama menunjukkan bahwa sebagian besar warga menilai pelayanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan, meskipun ada beberapa area yang perlu ditingkatkan seperti fasilitas dan efisiensi waktu. Pegawai desa dinilai responsif dan ramah, namun ada masukan untuk meningkatkan kesabaran dan efisiensi dalam menangani permintaan bantuan atau layanan. Masyarakat merasa aman dan percaya bahwa pelayanan bebas dari risiko, namun ada masukan mengenai perlunya pengawasan terhadap sistem antrian dan transparansi yang lebih baik. Komunikasi pegawai desa dinilai baik, ramah, dan jelas, tetapi ada masukan untuk meningkatkan kesabaran dan kesesuaian bahasa. Fasilitas dan peralatan kantor dianggap cukup memadai, tetapi ada beberapa area yang perlu ditingkatkan seperti jumlah kursi di ruang tunggu, kondisi peralatan, dan stabilitas jaringan internet, di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

Berdasarkan latar belakang dan pemikiran tersebut di jelaskan maka penulis mengadakan penulisan dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas**”.

## **1.2 Fokus dan Sub fokus Penelitian**

### **a. Fokus Penelitian**

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah “ Kualitas Pelayanan di Sekertariat kantor desa Semangus Lama kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas”

### **b. Sub Fokus Penelitian**

Sub fokus yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah:

- 1) Proses alur Manajemen,
- 2) Kualitas Sumber Daya Manusia,

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- 3) Sistem Informasi pemanfaatan teknologi,
- 4) Kepuasan Masyarakat,
- 5) Standar Pelayanan.



Dengan ditetapkannya subfokus tersebut maka kajian mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam dan menyeluruh mengenai kinerja Kantor Desa serta dampaknya terhadap pelayanan Masyarakat Kantor Desa Semangas Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kinerja Sekretariat desa di kantor desa semangus lama kecamatan muara lakitan kabupaten musu rawas dalam mendukung pelayanan kepada Masyarakat.
2. Kurangnya sarana dan prasarana di kantor desa semangus lama kecamatan muara lakitan kabupaten musu rawas

### 1.4 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan guna menghindari adanya penyimpangan-penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah dalam “ Penelitian ini dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi dalam proses pelayanan Masyarakat di sekretariat kantor desa semangus lama kecamatan muara lakitan kabupaten musu rawas”

## 1.5 Tujuan Penelitian

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk “ Meningkatkan kualitas pelayanan hasil kinerja sekretariat desa di kantor desa semangus lama kecamatan muara lakitan kabupaten muara rawas”.



## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Manfaat teoritis

#### 1) Manfaat bagi diri sendiri

Memperkaya wawasan penelitian dalam memyusun proposal ini,dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan di Universitas Bina Insan, Khususnya manajemen Sumber Daya Manusia.

#### 2) Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan media atau refrensi bagi pihak lain yang berminat untuk mengadakan penelitian selanjutnya khususnya mengenai Analisis Kinerja Sekretariat Desa Pada Kualitas Pelayanan Administrasi yang dilakukan dimasa yang akan datang.

### b. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi masukan bagi Sekretariat Desa dalam melakukan pelayanan administrasi kepada Masyarakat.

## 2.1 Kajian Literatur Fokus dan Fokus Penelitian

### 2.1.1. Kualitas Pelayanan

#### 1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah mengenai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Asti, 2020).

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan tindakan yang dilakukan oleh pelaku ekonomi atau perusahaan untuk memuaskan pelanggan (Hadi, 2021).

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kelengkapan dalam memuaskan keinginan konsumen. (Win, 2022).

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah Tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh individu atau organisasi dengan tujuan menciptakan kepuasan melalui pelayanan yang sesuai dengan standar dan kebutuhan.

#### 2) Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan

##### 1) Sumber daya Manusia

Faktor terpenting dan penentu tercapainya tujuan organisasi bukan hanya kemampuan melaksanakan pekerjaan sesuai sistem, prosedur dan beban kerja yang ditanggungnya, namun juga semangat, kemauan dan keinginan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai visi dan misi. Kita diharapkan memiliki komitmen bersama. Instansi pemerintah semakin diminta untuk menciptakan layanan berkualitas tinggi yang dapat memfasilitasi dan meningkatkan kegiatan mereka serta mengurangi birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### 2) Kedisiplinan petugas pelayanan

Disiplin merupakan suatu sikap yang menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Disiplin merupakan syarat untuk terus hidup berdampingan yang tertib dan merupakan prasyarat mutlak bagi kemajuan dan perkembangan organisasi yang berkelanjutan. Jika pegawai menunjukkan kedisiplinan yang tinggi maka pelayanan publik akan terlaksana dengan baik. Disiplin petugas pelayanan, yaitu keseriusan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan jam kerja yang konsisten terutama sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tenaga kerja yang berdisiplin tinggi sangat penting untuk mendorong terwujudnya tujuan perusahaan secara optimal (Marande, 2017)

### 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Ada Lima Indikator Kualitas Pelayanan Yaitu:

- a) Keandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada pelanggan dengan cepat dan akurat serta memuaskan.
- b) Kesiapan yaitu inisiatif dan kesediaan pegawai untuk melayani pelanggan secara cepat dan tanggap.
- c) Jaminan (Guarantee): Meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan karyawan serta menjamin bebas dari bahaya fisik, risiko, dan keraguan.
- d) Empati meliputi perasaan nyaman, komunikasi efektif, perhatian pribadi, dan pemahaman kebutuhan individu pelanggan ketika membangun hubungan.
- e) Bukti fisik (aset berwujud) seperti fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja, dan sarana komunikasi. (Cesariana, 2022).

### 3. Analisis SWOT

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

#### a. Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT (SWOT analysis) yakni mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menentukan kinerja perusahaan. Informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari banyak sumber, termasuk pelanggan, dokumen pemerintah. (Nurjannah, 2020)

SWOT merupakan singkatan dari Strengths (kekuatan), Weakness (kelemahan), Opportunitities (peluang), dan Threats (ancaman) dalam lingkungan yang dihadapi. Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Faktor - faktor yang ada pada Analisis SWOT, diantaranya:

1. Strength, faktor internal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya.
2. Weakness, faktor internal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya.
3. Opportunity, faktor eksternal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya.
4. Threat, faktor eksternal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya. (Romadhon, 2020.)

#### b. Fungsi, Manfaat dan Tujuan Analisis SWOT

##### 1) Fungsi Analisis SWOT

fungsi dari Analisis SWOT adalah untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan pokok persoalan eksternal (peluang dan ancaman). Analisis SWOT tersebut akan menjelaskan tentang informasi yang nantinya dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya atau memberikan informasi

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

bahwa terdapat permasalahan yang harus dihadapi atau diminimalkan untuk memenuhi pendapatan yang diinginkan.

### 2) Manfaat Analisis

Manfaat Analisis SWOT bagi perusahaan adalah sebagai strategi penentu masa depan dalam keberlangsungan bisnis. Bagaimana sebuah perusahaan menjalankan strategi misi untuk mencapai tujuan (visi) perusahaan. Selain itu juga dimanfaatkan oleh para stakeholder untuk mengetahui kondisi faktor internal dan eksternal dari perusahaan. Adanya penilaian SWOT membantu untuk menetapkan prioritas mana saja yang harus didahulukan oleh perusahaan. Tanpa adanya informasi dari analisis SWOT, perusahaan tidak dapat mengetahui potensi pasar, minat dan peluang pasar yang bisa dimanfaatkan. Selain itu perusahaan dapat mengetahui tingginya tingkat persaingan pasar pada produk atau usaha yang dimiliki.

### 3) Tujuan Analisis SWOT

Analisis SWOT memiliki tujuan untuk menemukan aspek-aspek penting dari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman di dalam suatu perusahaan. Dengan mengetahui empat aspek tersebut, Diharapkan dapat memaksimalkan kekuatan, meminimalkan kelemahan, mengurangi ancaman, dan membangun peluang-peluang di masa depan. Analisis SWOT merupakan alat analisis yang ditujukan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi atau mungkin akan dihidupi oleh organisasi.

### c. Faktor yang Mempengaruhi Analisis SWOT

Dalam faktor yang mempengaruhi analisis SWOT ada dua, yakni faktor dari dalam lingkungan perusahaan (internal) dan dari luar lingkungan perusahaan (eksternal).

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### 1) Faktor Internal

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Merupakan faktor yang berasal dari dalam perusahaan. Dimana terdapat komponen yaitu kekuatan (strength) dan kelemahan (weakness). Menurut Kurniati (2018) kemampuan organisasi terletak pada kapasitas organisasi dan kemampuan untuk menggunakan kompetensi untuk unggul dalam bidang tertentu, sehingga memberikan keuntungan strategi.

### 2) Faktor Eksternal

Merupakan faktor yang berasal dari luar perusahaan. Faktor eksternal terbagi dua bagian yaitu peluang (opportunity) dan ancaman (threat). Menurut Kurniati (2018) lingkungan bisnis eksternal juga memainkan peran penting dalam kelangsungan hidup dan keberhasilan bisnis Perusahaan.

## d. Tahapan Analisis SWOT

### 1) Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary)

Dalam penyusunan Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary) ada lima tahapan yaitu:

- a) Tentukan faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan. Beri bobot masing-masing faktor mulai dari 1,0 (sangat penting), sampai dengan 0,0 (tidak penting).
- b) Bobot yang diberikan kepada masing-masing faktor mengidentifikasi tingkat penting relatif dari faktor terhadap keberhasilan perusahaan dalam suatu industri.
- c) Berikan rating 1 sampai 4 bagi masing-masing faktor untuk menunjukkan apakah faktor tersebut memiliki kelemahan yang besar (rating 1), kelemahan yang kecil (rating 2), kekuatan yang besar (rating 4). Jadi sebenarnya, rating mengacu pada perusahaan sedangkan bobot mengacu pada industri dimana perusahaan berada.
- d) Kalikan masing-masing bobot dengan rating-nya untuk mendapatkan score.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

e) Jumlahkan total skor masing-masing variable.

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Berapapun banyaknya faktor yang dimasukkan dalam matriks IFAS, total rata-rata bobot berkisar antara yang rendah 1,0 dan tertinggi 4,0 dengan bobot rata-rata 2,5. Jika total rata-rata dibawah 2,5 menandakan bahwa posisi Internal Perusahaan lemah, sedangkam total nilai diatas 2,5 mengidentifikasi posisi internal yang kuat.

**Tabel 2. 1**

### **Matriks Internal Faktor Analysis Summary**

#### **Kekuatan dan Kelemahan (IFAS)**

Faktor-Faktor	Strategi	Bobot	Rating	Nilai Tertimbang (Bobot x rating)
Internal				
Kekuatan	Kekuatan 1	1-4	1-4	
	Kekuatan 2			
	Dst			
Kelemahan	Kelemahan 1	1-4	1-4	
	Kelemahan 2			
	Dst			
Total				Minimal 1,00 Maksimal 4,00

Sumber: Freddy Rangkuti (2018)

#### 2) Matriks EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary)

Ada lima tahap penyusunan Matriks Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS):

- a) Tentukan faktor-faktor yang menjadi peluang dan ancaman.
- b) Beri bobot masing-masing faktor mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut memungkinkan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,0.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

- c) Menghitung rating untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai dari 1 sampai 4, 4 (respon sangat bagus), 3 (respon diatas rata-rata), 2 (respon rata-rata) (respon dibawah rata-rata). Rating ini berdasarkan pada efektivitas strategi perusahaan, dengan demikian nilainya berdasarkan kondisi perusahaan.
- d) Kalikan masing-masing bobot dengan rating-nya untuk mendapatkan skor.
- e) Jumlahkan semua score untuk mendapatkan nilai total score perusahaan. Sudah tentu bahwa dalam EFAS Matrix, kemungkinan nilai tertinggi total score adalah 4,0 dan terendah 1,0. Total score 4,0 mengidentifikasikan bahwa perusahaan merespon peluang yang ada dengan cara yang luar biasa dan menghindari ancaman-ancaman di pasar industrinya. Total score sebesar 1,0 menunjukkan strategi-strategi perusahaan tidak memanfaatkan peluang-peluang atau tidak menghindari ancaman-ancaman eksternal.

### Matriks Eksternal Factor Analisis Summary Peluang dan Ancaman (EFAS)

**Tabel 2.2**

Faktor- Faktor Eksternal	Strategi	Bobot	Rating	Nilai Tertimbang (Bobot x rating)
Peluang	Peluang 1	1-4	1-4	
	Peluang 2			
	Dst			
Ancaman	Ancaman 1	1-4	1-4	
	Ancaman 2			
	Dst			
Total				Minimal 1,00 Maksimal 4,00

Sumber : Freddy Rangkuti (2018)

### 3) Analisis SWOT

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Analisis strategi SWOT adalah merupakan alat yang digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategi perusahaan. Dimana SWOT ini dapat menggambarkan secara jelas peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan bisa diimbangi dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Analisis SWOT akan dilakukan pada Kualitas Pelayanan Masyarakat di kantor Desa Semangus lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

Penelitian ini selain dianalisis dengan deskriptif kualitatif, penulis juga menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis guna merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini dapat didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan Strength (kekuatan) dan opportunity (peluang), namun secara bersamaan dapat meminimalkan weakness (kelemahan) dan threat (ancaman). Strength (kekuatan), weakness (kelemahan), Opportunity (peluang) dan threat (ancaman) adalah faktor-faktor strategis perusahaan yang perlu dianalisis dalam kondisi yang ada saat ini.

**Tabel 2.3 Analisis SWOT**

Faktor Internal	Strength (S)	Weakness (W)
Faktor Eksternal		
Opportunity (O)	Strategi (SO) = Strengths weight score + Opportunities weight score	Strategi (WO) = Weaknesses weight score + Opportunities weight score
Threats (T)	Strategi (ST) = Strengths weight	Strategi (WT) = Weaknesses weight score + Threats

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
score + Threats weight      weight score  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**  
score

Sumber Freddy Rangkuti (20



#### 4) Matriks SWOT

Setelah menghitung nilai masing-masing faktor internal dan eksternal, langkah selanjutnya adalah menempatkan nilai-nilai tersebut pada Matriks Grand Strategy yang mengetahui strategi apa yang paling tepat dilaksanakan oleh organisasi ke depan untuk memperoleh strategi yang cocok dalam mengoptimalkan upaya untuk mencapai kinerja yang efektif, efisien dan berkelanjutan yang sesuai kondisi yang ada saat ini. Langkah selanjutnya adalah merumuskan strategi berdasarkan hasil analisis internal dan eksternal dengan bantuan matriks Analisis SWOT. Nilai rating opportunity dan threat selalu bertolak belakang, misalnya apabila faktor threat lebih besar, diberi nilai 4. Begitu juga pemberian nilai untuk Strength dan weaknes. Dalam analisis SWOT, berdasarkan score yang didapat apakah opportunity (nilai positif) atau threat (negatif), dan apakah faktor Strength mengungguli (+) weakness (-) maka didapat 4 kuadran rekomendasi. Adapun gambar diagram Cartesius kuadran analisis SWOT. Hasil analisis Internal Faktor Analysis Summary (IFAS) dan Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS), selanjutnya dihitung nilai selisih Strength terhadap nilai Weakness dan selisih Opportunity terhadap nilai Threat. Selanjutnya dapat disusun 4 strategi yang ada, mana yang dimungkinkan bagi organisasi untuk bergerak maju. Apakah strategi Strengths-Oportunities (SO), strategi Weaknesses- Opportunities (WO), strategi Strengths-Threats (ST) atau strategi Weaknesses- Threats (WT).

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Tabel 2.4 Matriks SWOT**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Faktor Internal		Strength (S)	Weakness (W)
		Faktor Eksternal	kekuatan yang dimiliki perusahaan
		Strategi (SO)	Strategi (WO)
Opportunity (O)	daftar peluang yang dimiliki perusahaan	Memanfaatkan strategi dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Memanfaatkan strategi dengan mengatasi kelemahan untuk memanfaatkan peluang
		Strategi (ST)	Strategi (ST)
Threats (T)	Daftar ancaman yang dimiliki perusahaan	Memanfaatkan strategi dengan menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Memanfaatkan strategi dengan menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman

Sumber : Kurniawati (2018)

Alasan penulis memilih dan menggunakan analisis SWOT sebagai alat analisis dalam penelitian ini karena penggunaan analisis SWOT mudah dipahami, sederhana dan dapat digunakan untuk ukuran organisasi sebesar apapun.

Selain itu, sudah banyak referensi penulisan dan penelitian lain yang menggunakan analisis SWOT sebagai alat penganalisisan penelitiannya. Sehingga lebih mudah penulis untuk mencari referensi sejenis.

## 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Table 2.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama/Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Aris Sunairi Harsono (2022)	Analisis kualitas pelayanan publik di desa karanggeger kecamatan pajarakan kabupaten probolinggo	Jenis penelitian yang dilakukan yakni kualitatif deskriptif dengan tujuan mendapatkan deskripsi atau penggambaran yang sesuai tentang masalah atau topik penelitian, yang dalam studi ini topiknya adalah kualitas pelayanan publik dalam kantor desa. Data dijelaskan dan disajikan dengan sistematis sesuai kenyataan di lapangan ataupun sesuai fakta sehingga dapat memberi penggambaran yang objektif mengenai kondisi faktual daripada topik ataupun obyek kajian dalam rangka memahami kualitas pelayanan publik serta faktor

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



yang menghambat peningkatan kualitas layanan publik di Desa Karanggeger Kabupaten Probolinggo.

2.	Kharisma Oktora, Evi Mayang Sari, Tiris Sudrartono(2023)	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP baru di Kecamatan Paseh Kab Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptip kualitatif, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data skunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi empiris kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP di kecamatan.
----	--	---	---

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

3. Gali Artina Analisis Penelitian ini  
 Cendana (2022) kualitas mendeskripsikan



pelayanan kualitas pelayanan di  
 publik Kantor Desa Jombok,  
 pemerintah desa Kecamatan Ngoro,  
 jombok Kabupaten Jobang  
 kecamatan menggunakan  
 ngoro kabupaten pendekatan kualitatif  
 jombang untuk menemukan dan  
 menjelaskan peristiwa  
 terkait yang terjadi di  
 lapangan. Teknik  
 pengumpulan data  
 yang digunakan dalam  
 penelitian yaitu  
 wawancara,  
 pengamatan,  
 dokumentasi dan studi  
 kepustakaan.

---

4. Dorthea Renyaan, *Quality of This study aims to*  
 Ilham (2023) *Population determine the quality*  
*Administration of population*  
*Services at the administration services*  
*Office of the at the Jayapura City*  
*Population and Population and Civil*  
*Civil Registry Registry Service. The*  
*Service in method used is a type*  
*Jayapura City of qualitative research.*  
*Data obtained from*  
*observations,*  
*interviews,*  
*documentation, and*

**Protected by PDF Anti-Copy Free** *literature studies. Data*  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark) *analysis was carried*



*out in the stages of presenting data, data reduction and drawing conclusions.*

- 
5. Moch Nur Alimi *Analysis of the* *This study aims to*  
 Zain, Dian *Public Services* *determine the quality*  
 Herdiana, Dwi *Quality at the* *of public services at*  
 Putranto Riau *Rinding Village* *the Rinding Lurah*  
 (2023) *Head Office, Berau District Office.*  
*Berau Regency* *The technique for*  
*taking informants was*  
*purposive sampling,*  
*resulting in 13*  
*informants consisting*  
*of the village head,*  
*service officers and 10*  
*community members.*  
*The method used is*  
*descriptive qualitative,*  
*a public service*  
*dimension theory*  
*developed by*  
*Lovelock with 5*  
*dimensions, namely*  
*tangibles, reliability,*  
*responsiveness,*  
*assurance and*  
*empathy. Based on the*

**Protected by PDF Anti-Copy Free** *results of the research*  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)** *conducted, it was*



*found that the Rinding Village Head Office had been able to implement several indicators in this dimension. However, there are still shortcomings, namely in terms of the comfort of the service waiting room during the day and also the need to increase the capabilities of service employees.*

---

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**BAB III**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**  
**METODOLOGI PENELITIAN**



### **3.1 Prosedur Penelitian**

Penelitian sebagai upaya memperoleh kebenaran, harus didasar pada proses berpikir ilmiah yang dituangkan dalam metode ilmiah. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti akan memaparkan, menggambarkan, dan menganalisa secara kritis dan objektif dalam pelaksanaan pembelajaran. Penelitian ini digunakan sesuai dengan tujuan untuk menganalisis tentang Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat post-positivisme atau interpretatif yang digunakan untuk mempelajari keadaan benda-benda alam, dimana peneliti sebagai instrumen utamanya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi (kombinasi observasi, wawancara, dan dokumentasi). Data yang diperoleh biasanya data kualitatif, analisis datanya bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif berupa pemahaman makna, pemahaman keunikan, konstruksi fenomena, dan penemuan hipotesis (sugiyono, 2020).

Ada beberapa tahap dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono, yaitu :

- 1) Tingkat deskripsi Masuk ke dalam konteks sosial: Deskripsi seluruh data
- 2) Tingkat klasifikasi : Disambiguasi data berupa kategori
- 3) Fase konteks: Membangun hubungan antar kategori (sugiyono, 2020)

### **3.2 Sumber Data**

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data penelitian terdiri dari:

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**a. Sumber Data Primer (Data Primer)**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (tanpa perantara). Data primer dikumpulkan oleh peneliti khusus untuk menjawab suatu pertanyaan penelitian. Sumber data primer dapat berupa pendapat individu atau kelompok terhadap subjek (orang), pengamatan terhadap objek (fisik), peristiwa atau kegiatan, hasil tes, dan lain-lain. Peneliti yang memiliki data primer dapat mengumpulkan data sesuai kebutuhan karena dapat menghilangkan atau setidaknya mengurangi data yang tidak relevan dengan tujuan penelitiannya. Ada dua metode pengumpulan data primer: (1) metode survei dan (2) metode observasi.

**b. Data Sekunder (Secondary Data)**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian. Peneliti menerima data siap pakai yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan menggunakan berbagai cara atau metode komersial dan nonkomersial. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Badan Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan sumber data lainnya. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan melalui observasi atau dokumentasi (Fadilla & Wulandari, 2023)

Berdasarkan uraian diatas maka sumber data dalam penelitian ini adalah menggunakan sumber data primer dan sekunder yaitu melakukan wawancara dan observasi serta dokumentasi berupa data Administrasi di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### a. Pengumpulan Data dengan Observasi

Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Ilmuwan hanya bisa mendasarkan penelitiannya pada data, atau fakta tentang dunia nyata yang diperoleh melalui observasi. Data seringkali dikumpulkan dengan menggunakan berbagai alat canggih yang memungkinkan kita mengamati dengan jelas objek yang sangat kecil atau sangat jauh.

### b. Pengumpulan Data dengan Wawancara/*Interview*

Wawancara diartikan sebagai: “Pertemuan di mana dua orang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, menghasilkan komunikasi dan berbagi makna tentang topik tertentu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data tidak hanya ketika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan suatu masalah yang ingin diselidiki, tetapi juga ketika ingin memperoleh informasi yang lebih rinci tentang responden. Metode pengumpulan data ini didasarkan pada laporan diri sendiri, atau setidaknya pengetahuan dan keyakinan pribadi.

### c. Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa masa lalu. Dokumen yang berbentuk dokumen meliputi resep dan pedoman gambar seperti catatan harian, kisah hidup, cerita, biografi, foto, gambar hidup, sketsa, dan lain- lain.

Dokumen yang berbentuk karya, misalnya karya seni, dapat berupa gambar, patung, film, dan sebagainya. Penelitian dokumen melengkapi penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.(sugiyono, 2020)

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian, melakukan wawancara, dan dokumentasi berupa data laporan Administrasi Desa dikantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

### 3.4 Instrumen Penelitian

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Sebagaimana diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Semangus Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas. Yang menjadi dalam penelitian ini merupakan kinerja sekretariat desa yang berada di bidang pelayanan administrasi sehingga peneliti dapat menentukan bagaimana pemecahan masalah dari permasalahan yang ada. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif.

### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data kualitatif merupakan analisis deduktif artinya membentuk hipotesis berdasarkan data yang diperoleh. Berdasarkan hipotesis yang dibuat berdasarkan data tersebut, data tersebut dicari secara berulang-ulang dan kemudian apabila data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik triangulasi menunjukkan bahwa hipotesis tersebut diterima atau ditolak, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi suatu teori.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution menyatakan “Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pengangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang *“grounded”*”.

#### a. Analisis Sebelum di Lapangan

Penelitian kualitatif melibatkan analisis data sebelum memasuki lapangan. Untuk menentukan fokus penelitian, dilakukan analisis dengan menggunakan data pilot study atau data sekunder. Namun fokus

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

penelitian ini masih bersifat sementara dan akan terus berkembang bahkan setelah peneliti kembali ke lapangan.

### 1. *Data Reduction* (PDF Data)

Jumlah data yang dihasilkan dari lapangan sangat banyak dan harus dicatat secara cermat dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum apa yang penting, memusatkan perhatian pada apa yang penting, dan mencari tema dan pola. Dengan cara ini, reduksi data memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan lebih banyak data dan mencarinya bila diperlukan. Perangkat elektronik seperti minikomputer dapat membantu dalam reduksi data dengan memberikan kode-kode pada aspek tertentu.

### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk uraian sederhana, diagram, hubungan antar kategori, diagram alur, dan lain-lain. Dalam hal ini Miles dan Huberman dalam Sugiyono menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah Menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti substantif pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Namun ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, jika kesimpulan yang disampaikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang disajikan menjadi kesimpulan yang dapat diandalkan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak

awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat semi terstruktur dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan.



## **b. Analisis Data Selama di Lapangan Model *Spradley***

### 1) Analisis Domain

Analisis domain umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang holistik dan komprehensif mengenai situasi sosial atau objek kajian. Data berasal dari pertanyaan Grand Tour dan Mini Tour. Pertanyaan-pertanyaan tersebut belum diketahui secara rinci, namun bidang atau kategori situasi sosial yang diteliti sudah diketahui.

### 2) Analisis Taksonomi

Analisis taksonomi adalah teknik analisis data yang dilakukan untuk memahami domain-domain tertentu yang menjadi fokus penelitian. Analisis ini dilakukan setelah peneliti melakukan analisis domain.

### 3) Analisis Komponensial

Analisis komponen adalah pembagian domain ke dalam domain-domain secara tepat untuk mengetahui perbedaan atau kontrasnya, bukan persamaan dalam domain-domain tersebut.

### 4) Analisis Tema Budaya

Dengan menemukan kesamaan dari hasil analisis domain, analisis taksonomi, dan analisis komponen, maka “konstruksi” situasi sosial dan subjek penelitian yang sebelumnya samar atau gelap akan menjadi semakin jelas setelah dilakukan survei (sugiyono, 2020)

### 3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data, metode kualitatif menggunakan istilah yang berbeda dengan penelitian kuantitatif. Jadi uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas interval), *transferability* (validitas eksternal), *Dependendability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).

#### a. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif antara lain dengan memperpanjang pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan tema sejawat, analisis kasus negative, dan *memberhack*. Uji kredibilitas adalah kepercayaan terhadap data hasil kualitatif antara lain dilakukan dengan:

- 1) Perpanjangan pengamatan, dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
- 2) Meningkatkan ketekunan, berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.
- 3) Dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

#### b. Pengujian *Transferability*

Seperti telah dikemukakan bahwa *transferability* ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif, validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat ditetapkannya hasil penelitian kepopulasi dimana sampel tersebut diambil.

#### c. Pengujian *Depenability*

Dalam penelitian kuantitatif, penelitian disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi/mereplikasi proses penelitian tersebut.

#### d. Pengujian *Konfirmability*

Dalam penelitian kuantitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang (sugiyono, 2020)

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### 3.7 Tempat dan waktu Penelitian (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

#### a. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di kantor desa yang beralamat di Desa semangus lama kecamatan Talang lakitan kabupaten musi rawas, kode pos 31666



#### b. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini adalah selama enam bulan yang di mulai dari awal proses perencanaan pengambilan data sampai memperoleh data yang lengkap, waktu yang di perlukan terhitung Selama enam bulan dari bulan September 2024 sampai dengan bulan Februari 2025 dengan alokasi pembagian waktu yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Agust 2024	Nov 2024	Okt 2024	Nov 2024	Des 2024	Jan 2025
1.	Pengajuan Judul		█				
2.	Pengajuan Proposal		█	█			
3.	Perbaikan Proposal		█	█			
4.	Seminar Proposal			█			
5.	Pengelolaan Data					█	
6.	Pengajuan Bab I-III					█	
7.	Perbaikan Bab I-III					█	
8.	Pengajuan Bab IV-VI					█	
9.	Perbaikan Bab IV-VI					█	
10.	Ujian Skripsi					█	█

**HASIL PENELITIAN**



**4.1 Gambaran Umum Objek**

**a. Sejarah Singkat Kantor Desa Semangus Lama**

Desa Semangus Lama, yang terletak di Kecamatan Muara Lakitan, Kabupaten Musi Rawas, memiliki sejarah panjang yang mencerminkan perjalanan pemerintahan lokal. Kantor Desa Semangus Lama mulai didirikan pada sekitar tahun 1970-an, sebagai tanggapan atas kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi yang lebih terorganisir.

Awalnya, kegiatan administrasi desa dilakukan secara sederhana di rumah kepala desa atau balai adat. Namun, seiring dengan pertumbuhan populasi dan meningkatnya kebutuhan administratif, pemerintah dan masyarakat setempat sepakat untuk mendirikan kantor desa permanen. Kantor desa pertama berbentuk bangunan kayu sederhana. Renovasi pertama dilakukan pada tahun 1970-an, dengan pembangunan ulang menggunakan bahan beton. Saat ini, Kantor Desa Semangus Lama menjadi pusat kegiatan administratif, sosial, dan pembangunan desa.

Pada tahun-tahun berikutnya, kantor desa mengalami renovasi dan pembangunan ulang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang semakin kompleks. Kini, Kantor Desa Semangus Lama menjadi pusat administrasi yang melayani berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pembuatan dokumen kependudukan, koordinasi pembangunan desa, dan pelaksanaan kegiatan sosial.

Kantor desa ini tidak hanya menjadi tempat pelayanan administratif, tetapi juga simbol kemajuan desa yang terus berkembang dalam bidang infrastruktur, pendidikan, dan ekonomi.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 b. **Visi Misi**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Terwujudnya Desa Semangus yang unggul menuju Masyarakat  
 Desa yang Sejahtera dan Maju.

Visi ini mencantumkan tujuan jangka panjang Desa Semangus  
 Lama dalam membangun desa yang berdaya saing tinggi, memiliki  
 masyarakat yang sejahtera, serta mampu beradaptasi dengan  
 perkembangan zaman. Desa Semangus Lama berkomitmen untuk  
 menjadi desa yang tidak hanya maju secara infrastruktur, tetapi  
 juga unggul dalam sumber daya manusia, ekonomi, dan  
 kesejahteraan sosial.

2. Misi Desa Semangus Lama

Untuk mewujudkan visi tersebut, Desa Semangus Lama  
 menetapkan lima misi strategis sebagai panduan pelaksanaan  
 pemerintahan desa

a) Membangun Kebersamaan dan Keterbukaan dalam Pelaksanaan  
 Pemerintahan Desa

Desa Semangus Lama berupaya menciptakan pemerintahan yang  
 partisipatif dengan melibatkan masyarakat dalam pengambilan  
 keputusan, serta memastikan transparansi dalam pengelolaan  
 anggaran dan pelaksanaan program-program desa.

b) Pengoptimalan Pemanfaatan Sumber Daya Alam dan Aset Desa  
 Desa memanfaatkan secara maksimal potensi sumber daya alam  
 dan aset yang dimiliki untuk meningkatkan pendapatan desa  
 serta kesejahteraan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan tetap  
 memperhatikan aspek kelestarian lingkungan dan keberlanjutan.

c) Mewujudkan Kemandirian Usaha Desa dengan  
 Mengembangkan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)  
 Pengembangan BUMDes menjadi salah satu prioritas utama  
 untuk menciptakan kemandirian ekonomi desa. Dengan  
 mengelola unit usaha berbasis potensi lokal, desa diharapkan

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

mampu menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan pendapatan masyarakat.

d) Meningkatkan Pendidikan Baik Formal maupun Non-Formal serta Meningkatkan Kegiatan-Kegiatan Keagamaan

Desa berkomitmen untuk mendukung pendidikan formal dan non-formal melalui berbagai program pelatihan, penyediaan fasilitas belajar, dan peningkatan kualitas tenaga pengajar. Selain itu, kegiatan keagamaan juga menjadi perhatian penting untuk membangun moral dan spiritual masyarakat.

e) Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat dan Keterbukaan Informasi Masyarakat Desa melalui Program Desa Sehat Berteknologi

Desa Semangus Lama berfokus pada peningkatan layanan kesehatan dan penerapan teknologi dalam pelayanan kepada masyarakat. Program ini dirancang untuk menciptakan masyarakat yang sehat, produktif, dan memiliki akses informasi yang mudah dan transparan.

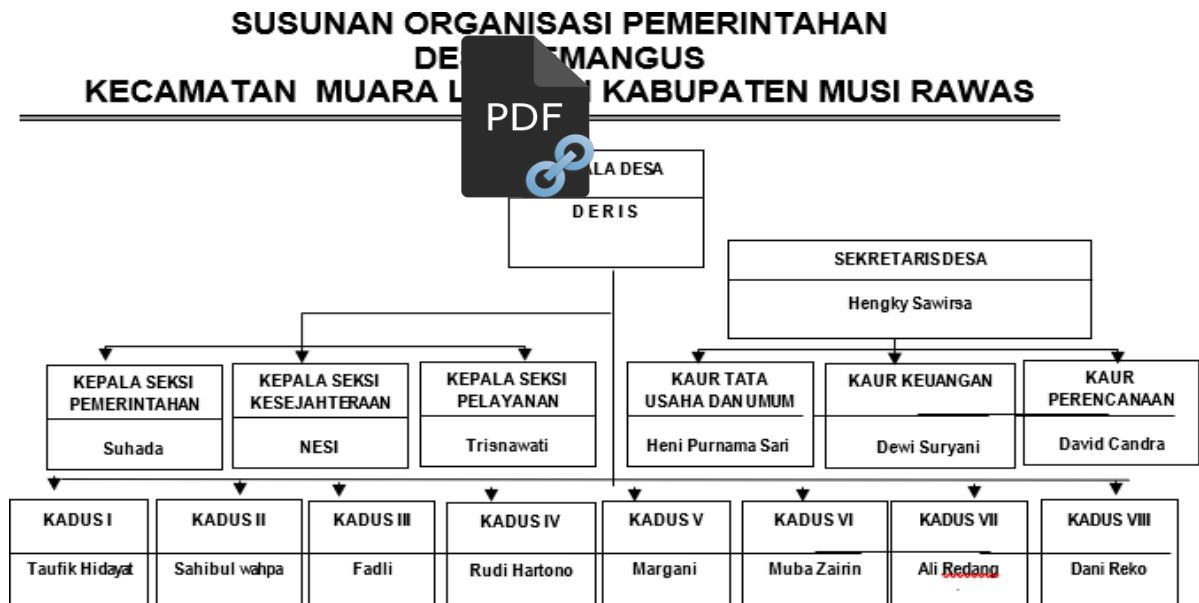
### c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dasar tertentu yang menunjukkan hubungan-hubungan satuan organisasi dan individu-individu yang berada di dalam organisasi tersebut. Melalui struktur organisasi, maka tugas dan wewenang serta tanggung jawab setiap pejabat dapat diketahui dengan jelas dan tegas sehingga diharapkan setiap satuan. Organisasi dapat bekerja bersama secara harmonis. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, dapat menentukan sukses tidaknya perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan, sehingga usaha-usaha yang dilakukan dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Protected by PDF Anti-Copy Free

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



Organisasi yang baik adalah organisasi yang jelas dan teratur sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya setiap pemangku jabatan memiliki gambaran serta batasan tugas dan tanggung jawab.

#### 4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian adalah hasil atau temuan yang diperoleh dari pelaksanaan suatu penelitian ilmiah. Untuk memperoleh hasil tersebut, dilakukan analisis untuk mengetahui “Kualitas Pelayanan Masyarakat” menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah sebuah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weakness), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) yang ada dalam suatu organisasi, proyek, atau situasi. Analisis SWOT membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja atau keberhasilan suatu entitas. Dengan menganalisis keempat elemen ini secara menyeluruh, analisis SWOT Membantu “Perangkat” Untuk memahami Kondisi Masyarakat Sekitar. Dari sini, Perangkat Desa dapat mengidentifikasi

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

strategi yang sesuai untuk memanfaatkan kekuatan dan peluang serta mengatasi kelemahan dan ancaman yang ada.

### a. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kantor Desa

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah warga Desa Semangus Lama, mayoritas masyarakat mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa cukup memadai. Masyarakat merasa bahwa pegawai kantor desa telah berusaha untuk memberikan pelayanan dengan ramah dan responsif. Namun, terdapat beberapa aspek yang menjadi perhatian utama dan masih memerlukan peningkatan, khususnya terkait

waktu tunggu dan fasilitas penunjang pelayanan.

#### 1. Waktu Tunggu Pelayanan

Salah satu keluhan yang sering disampaikan masyarakat adalah lamanya waktu tunggu dalam proses pelayanan, terutama ketika terjadi antrean panjang. Hal ini kerap terjadi pada hari-hari tertentu dengan jumlah pengunjung yang lebih banyak, seperti awal pekan atau saat masyarakat mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK, atau surat tanah. Lamanya waktu tunggu disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan jumlah pegawai yang melayani dan penggunaan alat yang terkadang mengalami kendala teknis, seperti printer yang rusak atau lambat. Selain itu, sistem antrean yang belum sepenuhnya terorganisir juga menjadi faktor yang memperpanjang waktu pelayanan. Beberapa warga mengusulkan adanya penerapan sistem antrean elektronik atau pembagian jadwal layanan untuk menghindari penumpukan masyarakat di satu waktu. Dengan adanya upaya ini, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih terstruktur, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan karena harus menunggu terlalu lama.

#### 2. Fasilitas Penunjang Pelayanan

Fasilitas kantor desa merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan kenyamanan bagi masyarakat selama proses pelayanan. Saat ini, fasilitas yang tersedia di kantor desa, seperti ruang

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

tunggu, meja layanan, dan peralatan administratif, dianggap masih kurang memadai. Beberapa warga menyebutkan bahwa jumlah kursi di ruang tunggu terbatas, sehingga masyarakat yang datang lebih awal sering kali harus berdiri sambil menunggu giliran. Hal ini menjadi kurang ideal, terutama bagi warga lansia, ibu hamil, atau masyarakat yang membawa anak kecil. Selain itu, kondisi ruang tunggu yang panas tanpa pendingin udara juga menjadi keluhan yang cukup sering disampaikan. Suasana ruang tunggu yang tidak nyaman dapat memengaruhi pengalaman Masyarakat saat mengakses pelayanan. Beberapa warga juga mengungkapkan harapan agar kantor desa menyediakan fasilitas tambahan, seperti ruang khusus bagi lansia atau warga yang berkebutuhan khusus, serta papan informasi yang jelas mengenai prosedur administrasi dan jadwal pelayanan.

### 3. Aspek Komunikasi dan Responsivitas

Meskipun terdapat kendala teknis, masyarakat secara umum merasa puas dengan sikap ramah dan responsif dari pegawai kantor desa. Pegawai desa dinilai mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan dokumen dan prosedur yang harus dilalui. Hal ini membantu mengurangi kebingungan masyarakat, terutama bagi warga yang kurang memahami proses administrasi. Namun, ada beberapa masukan untuk meningkatkan kesabaran pegawai ketika melayani warga yang lebih tua atau yang tidak familiar dengan teknologi.

### 4. Persepsi terhadap Perubahan dan Inovasi

mengurangi kebingungan masyarakat, terutama bagi warga yang kurang memahami proses administrasi. Namun, ada beberapa masukan untuk meningkatkan kesabaran pegawai ketika melayani warga yang lebih tua atau yang tidak familiar dengan teknologi. Persepsi terhadap Perubahan dan Inovasi Sebagian masyarakat mengakui adanya peningkatan kualitas pelayanan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Penerapan teknologi informasi, seperti penggunaan sistem komputer untuk administrasi, telah

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

membantu mempercepat proses pengurusan dokumen tertentu. Namun, masyarakat berharap inovasi ini dapat lebih dikembangkan, misalnya dengan menyediakan layanan online untuk pendaftaran atau pengurusan dokumen tertentu agar masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor desa kecuali untuk keperluan yang mendesak.

Meskipun pelayanan kantor desa dinilai cukup baik, masyarakat tetap menginginkan adanya peningkatan dalam beberapa aspek, terutama waktu tunggu dan fasilitas. Dengan perbaikan pada kedua aspek tersebut, diharapkan pelayanan di Kantor Desa Semangus Lama dapat berjalan lebih efisien dan memberikan kenyamanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat juga berharap adanya komitmen berkelanjutan dari perangkat desa untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui peningkatan kompetensi pegawai, pengadaan fasilitas yang memadai, maupun inovasi layanan berbasis teknologi

b. Kendala Yang di hadapi perangkat Desa

1) Kurangnya Fasilitas Penunjang Pelayanan

Fasilitas yang tersedia di kantor desa saat ini belum sepenuhnya memadai untuk mendukung proses pelayanan yang optimal. Ruang tunggu yang tersedia dirasa terlalu kecil dan tidak nyaman, terutama ketika jumlah warga yang datang cukup banyak, seperti pada awal minggu atau saat ada keperluan administratif yang mendesak. Selain itu, fasilitas penting lainnya seperti pendingin udara di ruang tunggu tidak tersedia, sehingga suasana menjadi kurang nyaman, terutama bagi warga lanjut usia dan anak-anak. Kurangnya papan informasi atau petunjuk prosedur administrasi juga menjadi kendala, karena Masyarakat sering kali kebingungan mengenai dokumen yang harus dibawa atau langkah-langkah yang harus dilakukan. Hal ini menambah waktu pelayanan, karena pegawai harus memberikan penjelasan secara berulang.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

### (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

#### 2) Peralatan Administrasi yang Usang

Peralatan kantor, seperti komputer, printer, dan mesin fotokopi, menjadi salah satu hal yang penting dalam mendukung kelancaran administrasi. Namun, di desa Semangus Lama, beberapa perangkat yang digunakan telah berusia cukup lama dan sering mengalami kerusakan.

Misalnya, printer yang lambat atau sering bermasalah menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Selain itu, keterbatasan jumlah perangkat yang tersedia juga menjadi kendala. Ketika satu alat mengalami kerusakan, perangkat desa tidak memiliki cadangan, sehingga pekerjaan administratif tertunda. Masalah ini berdampak pada waktu tunggu masyarakat yang semakin lama, terutama untuk dokumen-dokumen yang harus dicetak atau diproses secara langsung.

#### 3) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Meskipun perangkat desa berusaha memberikan pelayanan terbaik, keterbatasan dalam hal jumlah dan kompetensi SDM masih menjadi tantangan. Beberapa pegawai desa belum sepenuhnya memahami penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, sehingga proses manual masih sering digunakan. Hal ini tidak hanya memperlambat pelayanan, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan dalam pengelolaan data.

Selain itu, kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi untuk pegawai desa menjadi faktor yang memperlambat adaptasi terhadap sistem baru, seperti penggunaan aplikasi atau software administrasi. Banyak pegawai yang memerlukan pelatihan tambahan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja mereka.

### c. Tahap Input

#### 1) Matriks Internal Factor Analysis Summary (IFAS)

Matriks Internal Factor Analysis Summary (IFAS) adalah alat analisis strategis yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor internal suatu organisasi dan meringkas informasi tentang

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

kekuatan dan kelemahan yang dimiliki organisasi tersebut. Secara keseluruhan, matrik SWOT berfungsi sebagai alat penting dalam analisis strategis yang membantu Perangkat Desa untuk lebih memahami Masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan melalui beberapa pertanyaan yang telah diajukan sesuai dengan pedoman wawancara yang ada maka selanjutnya ditentukan mana faktor yang mempengaruhi terhadap kekuatan (strength) dan kelemahan (weakness) perusahaan. Penentuan faktor tersebut dilakukan dengan wawancara mendalam pada Bapak Hengki sawirsa (Perangkat Desa), Ibu Trisnawati (Perangkat desa), Ibu Candra (Warga desa), Bapak Paiman (Warga desa), Ibu Reno (Warga desa). Berikut ini merupakan hasil wawancara dari Perangkat Desa dan masyarakat Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas:

### Pertanyaan Tentang Proses Alur Manajemen

1. **Apa saja kendala utama yang sering dihadapi dalam alur manajemen pelayanan masyarakat, dan bagaimana langkah kantor desa untuk mengatasinya?**

Jawaban dari bapak Hengki sawirsa (perangkat desa)

“Kendala utama yang sering kami hadapi adalah kurangnya fasilitas teknologi, seperti perangkat komputer yang memadai atau koneksi internet yang stabil. Untuk mengatasinya, kami berkoordinasi dengan pihak terkait untuk peningkatan fasilitas dan mencobamemanfaatkan sistem manual secara efektif jika terjadi gangguan.”

Jawaban dari Ibu Trisnawati (perangkat desa)

“Terkadang beban kerja yang tinggi, terutama saat banyak warga mengurus dokumen secara bersamaan, menjadi kendala. Untuk mengatasinya, kami menambah jumlah staf di waktu-

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

waktu tertentu dan menerapkan sistem antrian yang lebih terorganisir”

Jawaban dari Ibu Cana (Warga desa)

“Kendala utama yang saya rasakan adalah waktu tunggu yang lama, terutama saat kantor desa sedang sibuk. Saya berharap ada sistem antrian yang lebih efektif atau jadwal layanan yang lebih jelas”

Jawaban dari Bapak Paiman (Warga desa)

“Seringkali masyarakat kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai dokumen atau persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini membuat proses menjadi lebih lambat. Mungkin perlu ada papan informasi atau layanan online untuk mempermudah”

Jawaban dari Ibu Reno (Warga desa)

“Proses pengurusan dokumen kadang terlalu rumit dengan banyaknya tahapan. Masyarakat sering merasa bingung, jadi akan lebih baik jika prosedur disederhanakan”

Berdasarkan hasil penelitian terhadap beberapa narasumber memberikan tanggapan terkait, kendala utama yang dihadapi melibatkan fasilitas teknologi yang kurang memadai, beban kerja tinggi, waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi, dan prosedur yang rumit. Langkah-langkah yang diambil oleh kantor desa, seperti peningkatan fasilitas teknologi, penambahan staf, sistem antrian yang lebih terorganisir, dan usulan warga untuk layanan online atau papan informasi, dapat membantu mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Pertanyaan Tentang Kualitas Sumber Daya Manusia**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

**2. Bagaimana Bapak/ Ibu menilai kompetensi dan kemampuan staf desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?**

Jawaban dari bapak H. H. Wirsa (perangkat desa)

“Kami merasa staf desa memiliki kompetensi yang cukup baik. Sebagian besar telah menjalani pelatihan yang sesuai dengan tugas mereka, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.”

Jawaban dari Ibu Trisnawati (perangkat desa)

“Kompetensi staf kami sudah cukup memadai, tetapi kami menyadari bahwa masih ada ruang untuk pengembangan, terutama dalam menghadapi situasi tertentu. Oleh karena itu, pelatihan rutin dan evaluasi kinerja terus dilakukan”

Jawaban dari Ibu Candra (Warga desa)

“Menurut saya, staf desa cukup kompeten dalam memberikan pelayanan. Mereka ramah, profesional, dan mampu menjelaskan proses administrasi dengan baik”

Jawaban dari Bapak Paiman (Warga desa)

“Secara umum, kemampuan staf desa cukup baik, meskipun ada beberapa petugas yang tampaknya masih memerlukan pelatihan tambahan agar lebih cepat dan sigap dalam melayani masyarakat”

Jawaban dari Ibu Reno (Warga desa)

“Saya merasa ada beberapa staf desa yang kurang kompeten, terutama dalam menangani masalah yang kompleks. Mereka sepertinya membutuhkan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan mereka”

Berdasarkan jawaban yang diberikan, penilaian terhadap kompetensi dan kemampuan staf desa menunjukkan adanya upaya yang baik namun

## Protected by PDF Anti-Copy Free

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**  
 juga beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Secara umum kompetensi staf desa sudah baik dan ada upaya pelatihan rutin, beberapa warga dan perangkat desa masih merasakan perlunya pengembangan lebih lanjut, terutama dalam menghadapi situasi yang lebih kompleks dan untuk meningkatkan kecepatan serta ketanggapan staf dalam melayani masyarakat.

### Pertanyaan Tentang Sistem Informasi Pemanfaatan Teknologi

#### 3. Bagaimana penerapan teknologi informasi di kantor desa mendukung proses pelayanan masyarakat, seperti dalam pengelolaan data atau penyampaian informasi?

Jawaban dari bapak Hengki sawirsa (perangkat desa)

“Kami sangat puas dengan pelayanan yang kami berikan, karena kami selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secepat mungkin. Proses administrasi kami lakukan dengan efisien, dan kami juga selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional”

Jawaban dari Ibu Trisnawati (perangkat desa)

“Kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan ramah, namun terkadang ada kendala terkait beban kerja yang tinggi. Meskipun begitu, kami selalu berupaya mempermudah proses bagi masyarakat, dan kami terus berusaha memperbaiki kecepatan dan kemudahan layanan”

Jawaban dari Ibu Candra (Warga desa)

“Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor desa. Prosesnya cukup cepat, stafnya sangat ramah, dan semua prosedur mudah dipahami. Semua kebutuhan saya dipenuhi dengan baik”

## Protected by PDF Anti-Copy Free

Jawaban dari Bapak Paiman (Warga desa)

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Pelayanan yang diberikan sudah baik, meskipun ada beberapa kali saya harus menunggu cukup lama. Namun, stafnya ramah, dan saya mendapat penjelasan yang cukup jelas tentang proses yang harus dijalani”

Jawaban dari Ibu Reno (Warga desa)

“Saya kurang puas dengan kecepatan pelayanan. Terkadang, prosesnya terasa lama, dan meskipun stafnya ramah, ada beberapa prosedur yang tidak terlalu jelas. Saya berharap ada peningkatan dalam hal efisiensi dan penyederhanaan proses”

Dari beberapa jawaban di atas menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi di kantor desa memiliki pengaruh positif dalam mendukung proses pelayanan masyarakat, meskipun ada beberapa tantangan yang dihadapi. Beberapa perangkat desa, mereka berusaha memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah, meskipun terkadang ada kendala terkait beban kerja yang tinggi. Warga desa, menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa keluhan terkait kecepatan atau proses yang kadang terasa lambat.

### **Pertanyaan Tentang Kepuasan Masyarakat**

#### **4. Seberapa puas Bapak/ ibu dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor desa, terutama dalam hal kecepatan, keramahan, dan kemudahan proses?**

Jawaban dari bapak Hengki sawirsa (perangkat desa)

“Kami sangat puas dengan pelayanan yang kami berikan, karena kami selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secepat mungkin. Proses administrasi kami lakukan dengan efisien, dan kami juga selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional”

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Jawaban dari Ibu Trisnawati (perangkat desa)

**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan ramah, namun memang ada kendala terkait beban kerja yang tinggi. Meski begitu, kami selalu berupaya mempermudah proses bagi masyarakat, dan kami terus berusaha memperbaiki kecepatan dan kemudahan layanan”

Jawaban dari Ibu Candra (Warga desa)

“Saya merasa pelayanannya cukup baik, meskipun ada beberapa proses yang masih terasa sedikit rumit. Namun, keramahan staf sangat membantu untuk mengurangi rasa kebingungan”

Jawaban dari Bapak Paiman (Warga desa)


“Saya kurang puas dengan pelayanannya, terutama karena waktu tunggu cukup lama. Meski stafnya ramah, prosesnya terasa cukup membingungkan. Saya berharap ada perbaikan di sistem antrean atau digitalisasi layanan”

Jawaban dari Ibu Reno (Warga desa)

“Saya merasa kurang puas, terutama karena ada beberapa kali saya harus bolak-balik untuk melengkapi dokumen. Mungkin jika ada layanan online untuk beberapa kebutuhan dasar, prosesnya akan jauh lebih mudah dan efisien.”

Dari beberapa jawaban di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kantor desa bervariasi. Meskipun ada upaya yang baik dari perangkat desa dalam memberikan pelayanan cepat, ramah, dan efisien, banyak warga yang merasa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan proses, dan penerapan teknologi untuk mempermudah akses layanan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Pertanyaan Tentang Standar Pelayanan**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

5. Bagaimana menurut Bapak/ ibu upaya kantor desa dalam memastikan semua  menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan

Jawaban dari bapak H  vursa (perangkat desa)

“Kami selalu melakukan pelatihan dan briefing rutin untuk memastikan semua petugas memahami dan menjalankan prosedur sesuai standar. Kami juga mengadakan evaluasi berkala untuk melihat sejauh mana standar pelayanan diterapkan.”

Jawaban dari Ibu Trisnawati (perangkat desa)

“Kami memiliki sistem pengawasan yang cukup ketat, termasuk penilaian kinerja petugas dan umpan balik langsung dari masyarakat. Hal ini membantu kami untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan standar yang ditetapkan.”

Jawaban dari Ibu Candra (Warga desa)

“Menurut saya, kantor desa sudah berupaya dengan baik untuk memastikan petugas menjalankan pelayanan sesuai standar. Mereka sering memberikan informasi yang jelas dan cukup responsif terhadap kebutuhan kami”

Jawaban dari Bapak Paiman (Warga desa)

“Upaya kantor desa cukup terlihat, meskipun ada beberapa petugas yang kadang kurang konsisten dalam mengikuti prosedur. Namun, secara umum pelayanan masih cukup baik”

Jawaban dari Ibu Reno (Warga desa)

“Saya rasa masih ada beberapa petugas yang belum sepenuhnya mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan. Mungkin ada baiknya jika ada pelatihan lebih lanjut atau pemeriksaan lebih sering terhadap kualitas layanan mereka”

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Berdasarkan jawaban yang diberikan, upaya kantor desa dalam memastikan petugas menjalankan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan cukup bervariasi. Meskipun kantor desa telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan pelayanan sesuai standar melalui pelatihan, evaluasi, dan pengawasan, masih ada tantangan dalam hal konsistensi penerapan prosedur di lapangan. Beberapa warga merasa bahwa kualitas pelayanan bisa lebih baik jika ada peningkatan pelatihan dan pengawasan terhadap petugas.

**Tabel 4. 1**  
**Analisis Faktor Internal “Kualitas Pelayanan Masyarakat”**

NO	Faktor Internal Kantor Desa
<b>Kekuatan (<i>strength</i>)</b>	
1	Perangkat Desa melayani masyarakat secara profesional, ramah, dan menjalankan tugas sesuai standar pelayanan
2	Pelatihan rutin telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi perangkat Desa
3	Perangkat Desa berusaha melayani masyarakat dengan cepat, sehingga sebagian besar warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan
4	Kantor desa mulai mengintegrasikan teknologi informasi dalam pelayanan, seperti penggunaan komputer dan printer, meskipun masih ada keterbatasan
5	Evaluasi kinerja Perangkat Desa dilakukan secara berkala untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan
<b>Kelemahan (<i>weakness</i>)</b>	
1	Perangkat komputer dan koneksi internet yang tidak stabil sering menghambat proses pelayanan
2	Waktu tunggu yang lama sering dikeluhkan masyarakat, terutama saat jumlah warga yang dilayani meningkat
3	Prosedur yang terlalu rumit dan banyak tahapan membuat masyarakat bingung, terutama bagi mereka yang kurang memahami persyaratan administrasi

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- 4 Jumlah kursi di ruang tunggu terbatas, dan fasilitas lainnya seperti pendingin ruangan belum maksimal, sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat
  - 5 Masih ada beberapa staf yang kurang sigap dalam melayani atau belum menepati prosedur dengan baik, sehingga menimbulkan keluhan/petikan pada sebagian masyarakat

---

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Dari data di atas maka dapat ditentukan *Internal Factor Analysis Summary* (IFAS) yang mana analisis matrik IFAS merupakan hasil dari analisis yang berupa kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*) yang berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat. Penentuan rating diperoleh dari 5 responden yang terdiri dari Perangkat Desa 1, Perangkat Desa 2, Masyarakat 1, Masyarakat 2, Masyarakat 3.

**Tabel 4.2**  
**Analisis Faktor Eksternal “Kualitas Pelayanan Masyarakat”**

NO	Faktor Eksternal Kantor Desa
	<b>Peluang (<i>opportunity</i>)</b>
1	Sebagian besar masyarakat mendukung upaya perbaikan pelayanan, memberikan masukan konstruktif, dan bersedia mengikuti prosedur yang ditetapkan.
2	Potensi untuk memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi layanan online dapat mendukung efisiensi dan transparansi dalam pelayanan masyarakat.
3	Permintaan masyarakat terhadap layanan administrasi seperti pembuatan KTP dan surat tanah memberikan peluang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.
4	Dengan alokasi anggaran desa atau kerja sama dengan pihak terkait, ada peluang untuk meningkatkan infrastruktur, seperti ruang tunggu, fasilitas digital, dan perangkat kerja lainnya
5	Kebijakan pemerintah tentang standar pelayanan publik dapat menjadi panduan dalam menyusun prosedur yang lebih efektif dan efisien.

---

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

---

### Ancaman (*threats*)

- 1 Masih banyak masyarakat yang belum memahami syarat administrasi pelayanan, sehingga memperlambat proses
- 2 Gangguan koneksi internet atau kurangnya peralatan canggih dapat menghambat optimalisasi layanan berbasis teknologi
- 3 Lonjakan jumlah pemohon di waktu tertentu dapat menimbulkan penumpukan antrean dan memperpanjang waktu tunggu
- 4 Warga yang merasa waktu tunggu terlalu lama atau prosedur terlalu rumit dapat memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan kantor desa.
- 5 Inkonsistensi dalam penerapan standar pelayanan dapat menimbulkan kesenjangan kualitas yang dirasakan oleh masyarakat.

---

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Dari data di atas maka dapat ditentukan *Eksternal Factor Analysis Summary* (IFAS) yang mana analisis matrik IFAS merupakan hasil dari analisis yang berupa kekuatan (strengths) dan kelemahan (weakness) yang berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat. Penentuan rating diperoleh dari 5 responden yang terdiri dari Perangkat Desa 1, Perangkat Desa 2, Masyarakat 1, Masyarakat 2, Masyarakat 3.

**PEMBAHASAN**

**5.1 Analisis Matriks IFAS dan Matriks EFAS**

Pembahasan penulisan data pada Bab sebelumnya, maka untuk mengolah data tersebut kedalam analisis SWOT dilakukan penyusunan Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan Matriks EFAS (*External Factor Analysis Summary*), Dimana sebelumnya dilakukan pembobotan terhadap masing-masing faktor strategi perusahaan. Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) menggali dan mengidentifikasi semua kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) perusahaan, sedangkan Matriks EFAS (*External Factor Analysis Summary*), menitikberatkan pada peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) dari kantor Desa.

Pemberian bobot internal dan eksternal di dasarkan pada perhitungan kategori penilaian terhadap setiap faktor strategis perusahaan, dari sini dilihat mana yang mempunyai pengaruh paling besar dan pengaruh terkecil untuk memberikan penilaian. Fungsi dari pembobotan dan rating adalah untuk mengetahui faktor strategis perusahaan dan dapat memberikan dampak positif dan negatif. Dampak positif dapat menjadi faktor kekuatan dan peluang, sedang dampak negatif menjadi kelemahan dan ancaman.

Tahap terakhir dari informasi yang telah diperoleh berdasarkan Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan Matriks EFAS (*External Factor Analysis Summary*) digunakan untuk membuat diagram SWOT dan mengimplementasikan kedalam strategi Kantor Desa Hasil analisis dari Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan Matriks EFAS (*External Factor Analysis Summary*) disajikan pada tabel 5.1 dan tabel 5.2

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Table 5.1

**Matriks Evaluasi IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)**

NO	Faktor Internal Perusahaan (Kekuatan <i>Strength</i> )	Bobot	Rating	Skor
1	Perangkat Desa melayani masyarakat secara profesional, ramah, dan menjalankan tugas sesuai standar pelayanan	0,08	3,6	0,29
2	Pelatihan rutin telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi perangkat Desa	0,08	3,4	0,27
3	Perangkat Desa berusaha melayani masyarakat dengan cepat, sehingga sebagian besar warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	0,09	3,9	0,35
4	Kantor desa mulai mengintegrasikan teknologi informasi dalam pelayanan, seperti penggunaan komputer dan printer, meskipun masih ada keterbatasan	0,08	3	0,24
5	Evaluasi kinerja Perangkat Desa dilakukan secara berkala untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan	0,09	4	0,36
<b>Total Kekuatan</b>		<b>0,42</b>		<b>1,51</b>
NO	Kelemahan ( <i>Weakness</i> )	Bobot	Rating	Skor
1	Perangkat komputer dan koneksi internet yang tidak stabil sering menghambat proses pelayanan	0,05	2,1	0,10
2	Waktu tunggu yang lama sering dikeluhkan masyarakat, terutama saat jumlah warga yang dilayani Meningkat	0,04	2	0,08
3	Prosedur yang terlalu rumit dan banyak tahapan membuat masyarakat bingung, terutama bagi mereka yang kurang memahami persyaratan administrasi	0,04	2	0,08

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

	mereka yang kurang memahami persyaratan administrasi	0,04	2	0,08
4	Jumlah kursi yang tunggu terbatas, dan fasilitas lainnya seperti pendinginan belum maksimal, sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat	0,05	2,1	0,10
5	Masih ada beberapa staf yang kurang sigap dalam melayani atau belum memahami prosedur dengan baik, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada sebagian masyarakat	0,05	2,1	0,10
	<b>Total Kelemahan</b>	<b>0,23</b>		<b>0,46</b>
	<b>Total Keseluruhan</b>	<b>0,65</b>		<b>1,97</b>

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) pada tabel Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas nilai kekuatan (*strength*) adalah nilai tertinggi dengan jumlah 1,51 dibandingkan dengan nilai kelemahan (*weakness*) sebesar 0,42 sehingga nilai yang dapat disajikan dasar kebijakan adalah nilai kekuatan (*strength*).

Nilai kekuatan menunjukkan bahwa Perangkat Desa mampu merespon faktor internal dengan memanfaatkan kekuatan yang ada untuk mengatasi kelemahan. Kekuatan dominan yang dimiliki Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas berturut-turut adalah Perangkat Desa menjalankan tugas sesuai standar pelayanan, pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi perangkat desa 0,35 Menempati urutan kedua dan ketiga dengan skor masing-masing 0,35 dan 0,10 adalah Perangkat Desa berusaha melayani masyarakat dengan cepat, sehingga sebagian besar warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan Evaluasi kinerja Perangkat Desa dilakukan secara berkala untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Kelemahan utama yang dihadapi Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas adalah waktu tunggu yang lama sering di keluhkan masyarakat, terutama jumlah warga yang di layani meningkat dengan skor 0,08 Kelemahan empati urutan kedua masih dengan skor 0,10 adalah Jumlah kursi di ruang tunggu terbatas, dan fasilitas lainnya seperti pendingin ruangan belum maksimal, sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat. Adanya sistem rekrutmen lokal yang berdasarkan kebijakan pimpinan merupakan kelemahan.

Tabel 5.2

**Matriks Evaluasi EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)**

NO	Faktor Eksternal Perusahaan	Bobot	Rating	Skor
	<b>Peluang (<i>opportunity</i>)</b>			
1	Sebagian besar masyarakat mendukung upaya perbaikan pelayanan, memberikan masukan konstruktif, dan bersedia mengikuti prosedur yang ditetapkan.	0,08	3,9	0,31
2	Potensi untuk memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi layanan online dapat mendukung efisiensi dan transparansi dalam pelayanan masyarakat.	0,09	3	0,27
3	Permintaan masyarakat terhadap layanan administrasi seperti pembuatan KTP dan surat tanah memberikan peluang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan	0,09	3	0,27
4	Dengan alokasi anggaran desa atau kerja sama dengan pihak terkait, ada peluang untuk meningkatkan infrastruktur, seperti ruang tunggu, fasilitas digital, dan perangkat kerja lainnya	0,08	3,6	0,29
5	Kebijakan pemerintah tentang standar pelayanan publik dapat menjadi panduan dalam menyusun prosedur yang lebih efektif dan efisien.	0,09	3,9	0,35
	<b>Total Peluang</b>	<b>0,43</b>		<b>1,49</b>

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

NO	Ancaman ( <i>threats</i> )	Bobot	Rating	Skor
1	Masih banyak masyarakat yang belum memahami syarat administrasi dan persyaratan, sehingga memerlukan	0,04	2,1	0,08
2	Gangguan koneksi internet atau kurangnya peralatan canggih dapat menghambat optimalisasi layanan berbasis teknologi	0,06	2,5	0,15
3	Lonjakan jumlah pemohon di waktu tertentu dapat menimbulkan penumpukan antrean dan memperpanjang waktu tunggu	0,09	3	0,27
4	Warga yang merasa waktu tunggu terlalu lama atau prosedur terlalu rumit dapat memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan kantor desa	0,07	3	3,07
5	Inkonstistensi dalam penerapan standar pelayanan dapat menimbulkan kesenjangan kualitas yang dirasakan oleh masyarakat.	0,09	2,1	0,18
Total Ancaman		0,35		0,89
Total Keseluruhan		0,78		2,16

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*) pada tabel Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas nilai peluang (*opportunity*) adalah nilai tertinggi dengan jumlah 1,27 dibandingkan dengan nilai ancaman (*threats*) sebesar 0,89 sehingga nilai yang dapat disajikan dasar kebijakan adalah nilai peluang (*opportunity*).

Nilai peluang menunjukkan bahwa perusahaan mampu merespon faktor eksternal dalam menghadapi peluang dan mengatasi ancaman. Peluang utama yang dimiliki. Kekuatan dominan yang dimiliki Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas berturut-turut adalah Potensi untuk memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi layanan online dapat mendukung efisiensi dan transparansi dalam pelayanan masyarakat, Permintaan masyarakat terhadap layanan administrasi seperti pembuatan KTP dan surat tanah memberikan peluang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, dan Kebijakan pemerintah tentang standar pelayanan publik dapat menjadi panduan dalam

menyusun prosedur yang lebih efektif dan efisien dengan skor 0,27 Menempati urutan dengan skor 0,29 adalah karyawan menjadi lebih taat dan mengerti akan tanggung jawab dan memacu karyawan untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam bekerja.

Ancaman utama Nilai menunjukkan bahwa perusahaan mampu merespon faktor eksternal dalam menghadapi peluang dan mengatasi ancaman. Peluang utama yang dimiliki Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas berturut-turut adalah Potensi untuk memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi layanan online dapat mendukung efisiensi dan transparansi dalam pelayanan masyarakat dan Permintaan masyarakat terhadap layanan administrasi seperti pembuatan KTP dan surat tanah memberikan peluang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan skor 0,27. Menempati urutan kedua dengan skor 0,31 adalah Sebagian besar masyarakat mendukung upaya perbaikan pelayanan, memberikan masukan konstruktif, dan bersedia mengikuti prosedur yang ditetapkan dan Dengan alokasi anggaran desa atau kerja sama dengan pihak terkait, ada peluang untuk meningkatkan infrastruktur, seperti ruang tunggu, fasilitas digital, dan perangkat kerja lainnya

Rangkaian skor yang dihasilkan berdasarkan hasil susunan faktor- faktor internal dan eksternal menunjukkan posisi perusahaan pada kuadran SWOT yang diketahui berdasarkan perhitungan sebagai berikut:

$$X = \text{Total Skor Kekuatan (S)} - \text{Total Skor Kelemahan (W)}$$

$$y = \text{Total Skor Peluang (O)} - \text{Total Skor Ancaman (T)}$$

Dimana:

$$x = \text{Total Skor Kekuatan (S)} - \text{Total Skor Kelemahan (W)}$$

$$= 1,51 - 0,46$$

$$= 0,98$$

$$y = \text{Total Skor Peluang (O)} - \text{Total Skor Ancaman (T)}$$

$$= 1,27 - 0,98$$

$$= 0,38$$

## 5.2 Matriks SWOT

Langkah berikutnya setelah mengumpulkan informasi yang berpengaruh terhadap perusahaan baik matriks IFAS dan EFAS serta posisi kuadran SWOT adalah memanfaatkan semua informasi tersebut dalam model kualitatif perumusan strategi. Model kualitatif yang digunakan adalah Matriks SWOT. Matriks SWOT menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan 4 (empat) set kemungkinan alternatif strategis, seperti yang disajikan.

**Tabel 5.3**

**Matriks SWOT**

	<b>Strengths (S)</b>	<b>Weakness (W)</b>
<b>IFAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Desa melayani masyarakat secara profesional, ramah, dan menjalankan tugas sesuai standar pelayanan</li> <li>2. Pelatihan rutin telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi perangkat Desa</li> <li>3. Perangkat Desa berusaha melayani masyarakat dengan cepat, sehingga sebagian besar warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat komputer dan koneksi internet yang tidak stabil sering menghambat proses pelayanan</li> <li>2. Waktu tunggu yang lama sering dikeluhkan masyarakat, terutama saat jumlah warga yang dilayani meningkat</li> <li>3. Prosedur yang terlalu rumit dan banyak tahapan membuat masyarakat bingung terutama bagi mereka yang kurang memahami persyaratan administrasi</li> </ol>
<b>EFAS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Kantor desa mulai mengintegrasikan teknologi informasi dalam pelayanan, seperti penggunaan komputer dan printer, meskipun masih ada keterbatasan</li> <li>5. Evaluasi kinerja Perangkat Desa dilakukan secara berkala untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Jumlah kursi di ruang tunggu terbatas, dan Fasilitas lainnya seperti pendingin ruangan belum maksimal, sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat</li> <li>5. Masih ada beberapa staf yang kurang sigap dalam Melayani atau belum memahami prosedur dengan baik, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada sebagian Masyarakat</li> </ol>

Hasil dari Matriks SWOT pada Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakan Kabupaten Musti Tawas berada pada posisi perusahaan yang menggunakan alternatif strategi Strength-Threats (ST) yaitu penggabungan strategi dengan menggunakan  untuk mengatasi ancaman.

## 5.3 Pembahasan

### 5.2.1 Pembahasan Fokus 1

#### a. Kualitas Pelayanan kantor Desa Semangus Lama

Kualitas pelayanan di kantor desa merupakan indikator keberhasilan perangkat desa dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan administrasi dan layanan publik masyarakat. Hal ini menjadi tolak ukur utama yang mencerminkan kinerja pemerintah desa dalam melayani warganya.

Kualitas ini mencakup beberapa aspek penting, di antaranya:

#### 1) Efektivitas

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu menyelesaikan permasalahan secara tepat sasaran.

#### 2) Efisiensi

Proses pelayanan harus dilakukan secara cepat dan hemat sumber daya, baik waktu maupun tenaga, tanpa mengurangi kualitas layanan.

#### 3) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu keberhasilan suatu instansi, Karena masyarakat adalah konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas Kepada masyarakat. Faktor penentu utama kepuasan masyarakat bisa dilihat melalui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan seperti memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan bentuk sistem saran dan kritik. (Nuraini & Eriyanto, 2023)

**Protected by PDF Anti-Copy Free**

Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perangkat desa dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan di wilayah tersebut.



b. Evaluasi Hasil Kualitas Pelayanan

Evaluasi hasil kualitas pelayanan adalah proses penilaian sistematis terhadap keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh kantor desa untuk memastikan sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta peluang perbaikan dalam pelayanan.

Menurut Erlianti, 2019 Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

a) Aspek yang Dievaluasi

1) Kepuasan Masyarakat

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima layanan. Penilaian mencakup keramahan staf, kecepatan layanan, dan kejelasan prosedur.

2) Efektivitas Layanan

Menilai apakah pelayanan yang diberikan mampu menyelesaikan kebutuhan administrasi masyarakat secara tepat dan benar. Mengidentifikasi seberapa sering pelayanan memenuhi ekspektasi warga.

3) Efisiensi Proses

Mengukur waktu dan sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan. Memastikan pelayanan dilakukan dengan hemat waktu tanpa mengurangi kualitas.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- 4) **Transparansi dan Kejelasan Prosedur**  
 Menilai sejauh mana prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat. Apakah informasi tentang pelayanan disampaikan secara terbuka dan mudah diakses. Pengaruh teknologi Informasi
- 5) **Evaluasi terhadap efektivitas penerapan teknologi dalam mendukung pengelolaan data dan penyampaian informasi kepada masyarakat.**
- 6) **Respon terhadap Kritik dan Saran**  
 Mengukur kemampuan perangkat desa dalam menindaklanjuti masukan, kritik, atau keluhan masyarakat.

b) Tujuan Evaluasi

- 1) **Mengidentifikasi Masalah:** Menemukan kendala atau kekurangan dalam pelayanan.
- 2) **Peningkatan Kualitas:** Merumuskan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.
- 3) **Akuntabilitas:** Memberikan bukti kepada masyarakat bahwa pelayanan dikelola secara profesional dan bertanggung jawab.
- 4) **Pengembangan Sistem Pelayanan:** Memanfaatkan hasil evaluasi untuk mengoptimalkan sistem pelayanan, termasuk penerapan teknologi.

c) Langkah-Langkah Evaluasi

- 1) **Pengumpulan Data:** Menggunakan survei, wawancara, atau kotak saran untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat.
- 2) **Analisis Data:** Mengolah informasi yang diperoleh untuk mengidentifikasi tren, kekuatan, dan kelemahan.
- 3) **Laporan Hasil:** Menyusun laporan yang mencakup temuan evaluasi dan rekomendasi perbaikan.
- 4) **Tindak Lanjut:** Melaksanakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 5.2.2. Pembahasan Fokus 2

Menurut (Pudianto, 2019) suatu organisasi yang terdiri dari subsistem-subsistem sumberdaya secara efektif dan efisien sehingga mempunyai peranan, sasaran, dan tujuan tertentu. Sistem manajemen yang diterapkan oleh manajer dalam memimpin suatu organisasi sangat bergantung pada karakter seorang manajer dan keadaan organisasi yang dipimpinnya.

- a. Proses alur Manajemen, dalam konteks pelayanan di kantor desa Meliputi serangkaian langkah atau prosedur yang dilakukan oleh perangkat desa untuk mengatur dan menjalankan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Alur ini mencakup pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi berbagai kegiatan pelayanan masyarakat, seperti pengurusan dokumen administrasi, informasi publik, dan kebutuhan masyarakat lainnya. kendala utama dalam alur manajemen pelayanan masyarakat meliputi kurangnya fasilitas teknologi, beban kerja yang tinggi, waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi, dan proses yang dianggap rumit.

Untuk mengatasi hal tersebut, kantor desa telah melakukan berbagai upaya, seperti meningkatkan fasilitas, menambah staf, menyederhanakan prosedur, dan mengatur system antrian. Namun, Masyarakat berharap adanya langkah tambahan, seperti penyediaan informasi yang lebih jelas, penerapan teknologi digital, dan peningkatan efisiensi dalam pelayanan untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan lebih baik. Proses alur manajemen yang efektif membutuhkan dukungan teknologi, Perangkat Desa yang kompeten, dan prosedur yang sederhana. Dengan memperbaiki kendala tersebut, pelayanan dapat menjadi lebih efisien dan memuaskan masyarakat.

- b. Kualitas Sumber Daya Manusia, mengacu pada kemampuan, kompetensi, sikap, dan perilaku individu dalam suatu organisasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan publik, seperti di kantor desa, kualitas SDM sangat penting karena memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. mencakup kompetensi teknis, sikap profesional, dan kemampuan adaptasi Perangkat Desa dalam melayani masyarakat.

SDM yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, menciptakan kepuasan masyarakat, dan memperkuat citra organisasi. Oleh karena itu, investasi pada pengembangan SDM sangat penting untuk memastikan pelayanan yang optimal. SDM yang berkualitas di kantor desa mencakup beberapa aspek utama:

- 1) Kompetensi Teknis Aparatur desa harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas administratif, pengelolaan keuangan, dan pelaksanaan program pembangunan. Kemampuan ini termasuk penguasaan teknologi informasi dan pemahaman terhadap regulasi yang berlaku,
  - 2) Sikap profesional ditunjukkan melalui etika kerja yang baik, seperti ramah, jujur, transparan, dan adil dalam melayani masyarakat. Profesionalisme ini menciptakan hubungan yang positif antara perangkat desa dan warga,
  - 3) Aparatur desa harus memiliki moralitas yang tinggi, bekerja dengan jujur, dan memprioritaskan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.
- c. Sistem Informasi pemanfaatan teknologi, Meningkatkan Pelayanan Publik yang Efisien telah menjadi kebutuhan utama dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, termasuk di kantor desa. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan pengelolaan data, penyimpanan, dan penyampaian informasi dilakukan dengan lebih cepat, transparan, dan terorganisir. Dalam konteks kantor desa, teknologi ini digunakan untuk mendukung berbagai layanan administrasi dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang mereka butuhkan. Penggunaan teknologi informasi untuk mengelola, menyimpan, dan menyampaikan data dalam rangka mendukung pelayanan publik. Di kantor desa, pemanfaatan teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, transparansi, dan aksesibilitas layanan administrasi masyarakat.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Dengan penerapan teknologi yang tepat, kantor desa dapat memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan memuaskan bagi masyarakat. Namun, untuk mencapai maksimal, perlu ada dukungan infrastruktur, peningkatan kompetensi, dan edukasi masyarakat tentang manfaat teknologi tersebut.

- d. Kepuasan Masyarakat, tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi dengan pengalaman nyata yang dirasakan. Dalam konteks pelayanan publik di kantor desa, kepuasan masyarakat mencerminkan seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan Masyarakat. Kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam memberikan layanan Kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan, baik secara langsung di kantor desa maupun melalui sistem online. Dengan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan mudah diakses, kepuasan masyarakat dapat tercapai. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah desa, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan desa yang lebih baik.
- e. Standar Pelayanan, Elemen Utama Standar Pelayanan di Kantor Desa harus mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat, dengan lokasi strategis yang dapat diakses oleh kendaraan umum atau pribadi. Proses pelayanan harus jelas dan terbuka, misalnya dalam hal pembuatan surat, izin, atau pengurusan administrasi lainnya. Petugas di kantor desa memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan informasi yang benar dan membantu masyarakat secara efisien. Pelayanan yang baik di kantor desa sangat penting untuk memastikan bahwa kebutuhan administrasi masyarakat terpenuhi dengan baik dan efektif. Dengan memastikan aksesibilitas, transparansi, kompetensi petugas, dan fasilitas yang memadai, kebutuhan administrasi masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah desa sebagai penggerak utama pembangunan.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas Menggunakan Analisis SWOT dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan Sebagai Berikut:

#### 1) Faktor Internal

##### a) Kekuatan (Strengths):

Kantor desa memiliki beberapa kekuatan utama, seperti profesionalisme perangkat desa, pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi, pelayanan yang cepat, upaya integrasi teknologi informasi, dan evaluasi kinerja berkala. Faktor-faktor ini memberikan landasan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

##### b) Kelemahan (Weaknesses):

Kelemahan utama meliputi keterbatasan perangkat teknologi dan koneksi internet, waktu tunggu yang lama, prosedur administrasi yang rumit, kurangnya fasilitas ruang tunggu, dan beberapa staf yang belum memahami prosedur dengan baik.

#### 2) Faktor Eksternal

##### a) Peluang (Opportunities):

Dukungan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan, potensi penggunaan teknologi digital, permintaan masyarakat terhadap layanan administrasi, dan alokasi anggaran desa menjadi peluang besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

b) Ancaman (Threats):

### (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Tantangan yang dihadapi termasuk kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi, gangguan teknologi, lonjakan permohonan waktu tertentu, persepsi negatif akibat prosedur yang tidak konsisten dan inkonsistensi penerapan standar pelayanan.

3) Hasil Analisis SWOT:

- a) Strategi Strength-Opportunity (SO) memiliki nilai 3,08, menunjukkan bahwa memanfaatkan kekuatan internal untuk merealisasikan peluang eksternal menjadi langkah prioritas.
- b) Strategi Strength-Threat (ST) dengan nilai 5,15 menegaskan pentingnya memanfaatkan kekuatan untuk mengatasi ancaman, seperti inkonsistensi pelayanan dan persepsi negatif dari masyarakat.
- c) Strategi Weakness-Opportunity (WO) dan Weakness-Threat (WT) masing-masing memiliki nilai 4,21, menunjukkan perlunya perbaikan kelemahan untuk memanfaatkan peluang dan mengatasi ancaman.

## 6.2 Rekomendasi:

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di kantor desa, disarankan beberapa langkah strategis berikut:

1) Pemanfaatan Kekuatan untuk Peluang (Strategi SO):

Mengoptimalkan integrasi teknologi informasi dengan memanfaatkan anggaran desa untuk mengembangkan aplikasi pelayanan online yang memudahkan masyarakat.

2) Pemanfaatan Kekuatan untuk Mengatasi Ancaman (Strategi ST):

Melakukan pelatihan khusus kepada perangkat desa untuk memastikan standar pelayanan yang konsisten dan sesuai prosedur.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
3) Meminimalkan Kelemahan untuk Memanfaatkan Peluang (Strategi WO):  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

Mengajukan proposal peningkatan infrastruktur, seperti koneksi internet yang lebih stabil dan akses ruang tunggu yang nyaman, melalui anggaran desa atau kerjasama dengan pihak terkait.

- 4) Mengurangi Kelemahan untuk Menghadapi Ancaman (Strategi WT):

Menyediakan pelatihan intensif kepada staf untuk meningkatkan kompetensi dalam memahami dan menjalankan prosedur pelayanan.

Dengan penerapan rekomendasi ini, diharapkan kualitas pelayanan masyarakat di kantor desa dapat meningkat secara signifikan, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap perangkat desa.

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### DAFTAR PUSTAKA

- Asti, e., & ayuningtyas, e. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen: (effect of service quality, product quality and price on customer satisfaction). *Ekomabis: jurnal ekonomi manajemen bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Cesariana, c., juliansyah, f., & fitriyani, r. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: kualitas produk dan kualitas pelayanan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal manajemen pendidikan dan ilmu sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Ega fatimah & syifa pramudita faddila. (2023). *Analisis kinerja perangkat desa dalam melakukan pelayanan administrasi pada kantor desa pinayungan*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8061812>
- Erna suriyani. (2020). Kualitas pelayanan publik di kantor desa kayu bawang kecamatan gambut kabupaten banjar. *Pubbis : jurnal pemikiran dan penelitian administrasi publik dan administrasi bisnis*, 4(2).
- Fadilla, a. R., & wulandari, p. A. (2023). *Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data*. 1(3).
- Hadi, p., & nastiti, h. (2021). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan indihome*. 2.
- Ikhwan, r. K., rusdi, z. M., & karim, m. (2023). Pengaruh otonomi kerja dan beban kerja terhadap kinerja sekretaris desa di kabupaten tanggamus. *Jurnal manajemen*, 2(01).
- Khoirunnisa, f., roifah, s., & setiawan, s. (2020). *Strategi pengembangan sistem informasi pelayanan kantor kelurahan menggunakan analisis swot (studi kasus kelurahan sukabungah kota bandung)*. 3(1).
- Marande, y. (2017). *Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan gebangrejo kecamatan poso kota kabupaten poso*.

- Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)
- Mashuri, m., & nurjannah, d. (2020). Analisis swot sebagai strategi meningkatkan daya saing. *Jps (Jurnal perbankan syariah)*, 1(1), 97–112. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.205>
- Musdi, m., firayanti, y., & mufrida, s. (2023). Analisis kualitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi kependudukan pada kantor desa pasak piang kecamatan sungai ambawang kabupaten kubu raya. *Armada : jurnal penelitian multidisiplin*, 1(9), 1102–1116. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i9.879>
- Romadhon, f. (n.d.). Analisis kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi dana menggunakan metode swot. *Jurnal teknologi dan sistem informasi*, 3(1).
- Ropi, p., wijaya, a. F., & papilaya, f. S. (2021). Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Buletin poltanesa*, 22(1). <https://doi.org/10.51967/tanesa.v22i1.465>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Win, k., & syahniar, s. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan perilaku pegawai terhadap kepuasan masyarakat pemohon e-ktip dan akte kelahiran pada dinas kependudukan dan cacatan sipil kabupaten bireuen. *Indomera*, 2(3). <https://doi.org/10.55178/idm.v2i3.209>
- Yulianti, l. (2020). *Analisis kinerja pegawai pada sekretariat dprd kabupaten ciamis*.

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## Lampiran Formulir Pengajuan Judul

**UNIVERSITAS BINA INSAN**

Jalan Jendral Besar No. 3 Kel. Lubuk Kupang Kec. Lubuklinggau Selatan I Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatera Selatan

**Formulir Pengajuan Judul Skripsi  
Program Studi Manajemen**


Nama : Sundari  
 NIM : 210101030  
 Alamat : Semangus  
 No.Hp : 0857 8880 0875

Rumusan Masalah 1 : Bagaimana kinerja Sekretaris desa di Kantor desa semangus lama dalam mendukung pelayanan Administrasi kepada Masyarakat.  
 Judul 1 : Analisis kinerja <sup>sekreteriat</sup> Desa pada kualitas pelayanan administrasi di kantor desa semangus lama kec Muara Lakitan kab Musi rawas


Rumusan Masalah 2 : Bagaimana Pengaruh Kompetensi karyawan terhadap kinerja mereka di kantor desa semangus lama  
 Judul 2 : Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di kantor desa semangus lama kec Muara Lakitan kab Musi rawas

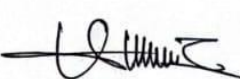
Rumusan Masalah 3 : Bagaimana budaya organisasi di kantor desa semangus lama berkontribusi terhadap Peningkatan kualitas pelayanan Publik  
 Judul 3 : Pengaruh komunikasi, budaya organisasi dan pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa semangus lama kec. muara lakitan kab Musi Rawas.

Diusulkan Judul Nomor : 1(satu)/ 2(Dua)/ 3(Tiga)\*

Lubuklinggau 06 September 2024  
 Mahasiswa yang mengusulkan,  
  
 (..... Sundari .....) )

Menyetujui Dosen Pembimbing,  
 Pembimbing 1 (Dr. Sardiy, MM ..... )  
 Pembimbing 2 (Lena Idayati, SE, M.Si ..... )

Mengesahkan,  
 Dekan Fakultas  
 Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora  
  
 (Assoc Prof. Dr. Dheo Rimbano, S.E, M.Si)

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi Manajemen  
  
 (Surajiyo, M.M.)

UNIVERSITAS BINA INSAN

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



ANALISIS KINERJA SEKRETARIAT PADA KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SEMANGUS LAMA  
KEACAMATAN MUARA LAKITAN  
KABUPATEN MUSI RAWAS

PROPOSAL SKRIPSI

*Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat  
di Kantor Desa Semangus Lama  
Kec. Muara Lakitan  
Kabupaten Musi Rawas.*



UNIVERSITAS BINA INSAN

Oleh :

SUNDARI

NIM : 21. 01. 01. 0130

*Handwritten signature and date: 21/11/24*


PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA INSAN LUBUKLINGGAU


2024

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### Lampiran Surat Izin Penelitian





UNIVERSITAS BINA INSAN  
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Lubuklinggau, 17 September 2024

Nomor : 0844/UNIV. BI/Fieshum/PI/2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Desa Semangus Lama  
di-  
Tempat

Dengan Hormat,


Kami dari Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora Universitas Bina Insan Lubuklinggau, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima Mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Sundari  
NIM : 2101010130  
Program studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Penelitian : Analisis Kinerja Sekretariat Desa Pada Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas

Untuk melaksanakan rangkaian kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi di Kantor yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial  
Humaniora,



**Assoc. Prof. Dr. Dheo Rimbano, SE., M.Si**  
NIDN: 0210078701

Tembusan:

1. Ketua Yayasan Pendidikan Dwi Tunggal Palembang (Sebagai laporan)
2. Rektor Universitas Bina Insan (Sebagai Laporan)
3. Arsip

0733-453932 (Rektorat Universitas Bina Insan)  
0733-3280300 (Pascasarjana)

0812-1826-6228 (Marketing UNIVBI)  
0852-3151-5800 (Admin UNIVBI)  
Admin@univbinainsan.ac.id

univbinainsan.ac.id

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### Lampiran Surat Balasan Penelitian



**PDF**  
**PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS**  
**SEMANGUS**  
**KECAMATAN MUARA LAKITAN**  
Dusun VI Desa Semangus Kec. Muara Lakitan Kab. Musi Rawas

Nomor : 440/153/SMS/IX/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Balasan Izin Penelitian dan Bantuan Data

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bina Insan Lubuklinggau  
Di -  
Tempat

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat dari Universitas Bina Insan Nomor : 0844/UNIV.BI/Fieshum/PI/2022 Tanggal 17 September 2024 Perihal Permohonan Izin Penelitian dan Bantuan Data, maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data di Desa Semangus , Kec. Muara Lakitan, kepada :

Nama : Sundari  
NIM : 2101010130  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora  
Judul Penelitian : Analisis Kinerja Sekretariat Desa Pada Kuallitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Semangus, 18 September 2024

Kepala Desa Semangus

DERIS

## Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### Lampiran Struktur Organisasi



No	Nama	Jabatan	Ket
1.	DERIS	Kepala Desa Semangus	
2.	HENGKY SAWIRSA	Sekretaris Desa	
3.	SUHADA	Kepala Seksi Pemerintahan	
4.	TRISNAWATI. SM	Kepala Seksi Pelayanan	
5.	NESI	Kepala Seksi Kesejahteraan	
6.	DAVID CANDRA	Kepala Urusan Perencanaan	
7.	DEWI SURYANI	Kepala Urusan Keuangan	
8.	HENI PURNAMASARI	Kepala Urusan TU dan Umum	
9.	TAUFIK HIDAYAT	Kepala Dusun I	
10.	SAHIBUL WAHPA	Kepala Dusun II	
11.	FADLI	Kepala Dusun III	
12.	RUDI HARTONO	Kepala Dusun IV	
13.	MARGANI	Kepala Dusun V	
14.	MUBA ZAIRIN	Kepala Dusun VI	
15.	ALI REDANG	Kepala Dusun VII	
16.	DANI REKO	Kepala Dusun VIII	

Lampiran **Visi Misi**  
**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**



**Visi Desa**

"Terwujudnya Desa Semangus yang Unggul Menuju Masyarakat Desa yang Sejahtera dan Maju"

**Misi**


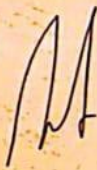


1. Membangun kebersamaan dan keterbukaan dalam pelaksanaan Pemerintahan Desa
2. Pengoptimalan Pemanfaatan Sumber Daya Alam dan Aset-aset
3. Mewujudkan Kemandirian usaha desa dengan mengembangkan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)
4. Meningkatkan kualitas Pendidikan baik formal maupun non formal serta meningkatkan Kegiatan-kegiatan Keagamaan
5. Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat dan keterbukaan informasi Masyarakat Desa melalui program Desa Sehat dan Berteknologi.

Lampiran Kartu Bimbingan  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)


**UNIVERSITAS BINA INSAN**  
 FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN SOSIAL HUMANIORA

**LEMBAR Bimbingan PROPOSAL SKRIPSI**


Nama : Sundari  
 Nim : 210101030  
 Pembimbing 1 : Dr. Sarduyo, MM  
 Pembimbing 2 : Irma Idayati, SE, MSI  
 Judul : Analisis Kinerja Sekretaris Desa pada Ekuivalas Peleayanan administrasi di kantor desa Semangus karna Kecamatan Muara Lakitan kabupaten mulri rawas.

NO	TANGGAL	TOPIK	KOMENTAR PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING	
				1	2
1	13/9/2024	Jushi	Acc Jushi No 1.		
2	16/10/2024	Proposum	Perbaiki : - di semua penulisan di sesuaikan dengan buku pelajaran. - Pendahuluan - tinggapan pustaka - Metodologi penelitian - Daftar pustaka. Perbaiki apa yg sudah ditanyakan.		
2	21/10/2024	Proposum	Langkaipi : - Form 3 Dokumentasi - Data Pegawai - Struktur Organisasi - Visi & Misi - Jurnal - buku pertanya jawaban yg berkait dn jushi.		
3	09/11/2024	Proposum	Perbaiki lambang latar belakang - tinggapan pustaka.		

Lubuklinggau, .....2024  
 Ketua Program Studi Manajemen

  
 (Surajiyo, SE, MM)


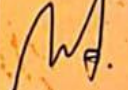


**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)




**UNIVERSITAS BINA INSAN**

**LEMBAR BIMBINGAN PROPOSALSKRIPSI**

Nama : Sundari  
 Nim : 2101010130  
 Pembimbing 1 : Dr. Sardiyono, MM  
 Pembimbing 2 : Irma Idayati, SE, M  
 Judul : Analisis Kinerja sekretariat desa pada kualitas pelayanan Administrasi dikantor desa semarang lanka kecamatan nuaro lalitan kabupaten Muli rawas.

NO	TANGGAL	TOPIK	KOMENTAR PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING	
				1	2
1.	18/2020 11	propos	Perbaiki kembali lembar belakang masalah		
5	19/2020 11	propos	Arti, siapa lagi k p.		
	21/2020 11	"	- Perbaiki - ketepatan gaya		
	3/2020 12	"	A C L		

Lubuklinggau, .....2024  
 Ketua Program Studi Manajemen

  
 (SURAJIYO, S.E, MM)

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Sundari  
 Nim : 2101010130  
 Pembimbing 1 : Dr. Saedyo, MM  
 Pembimbing 2 : Irma Idayah, SE, M.  
 Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Semangus lama Kecamatan Mubara Lakitan Kabupaten Musi Rawas.

NO	TANGGAL	TOPIK	KOMENTAR PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING	
				1	2
1	15/01 2025	Skripsi BDD 1-3	Perbaiki 2-3 paragraf ke paragraf Skripsi Lampiran per wawancara		
2	16/01 2025	Sumur 1-3	aa, lanjut him ke 12		
	16/01 2025	"	lanjut		
3	18/01 2025	1-6	Acc Skripsi		
	22/01 2025	"	1 Perbaiki 2 selanjutnya boleh mendaftarkan		

Lubuklinggau, .....2025  
 Ketua Program Studi Manajemen

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Lampiran Pertanyaan Wawancara**  
 (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Lampiran**

**A. Lampiran Hasil Wawancara**

Data ataupun Informasi yang diperoleh penulis didapat melalui pengamatan langsung dan wawancara semi terstruktur kepada informan.

**B. Profil Informan**

Penelitian ini penulis mengambil 5 (Lima) informan yang sengaja di pilih secara *purposive* untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas dimana jawaban dari Tujuh Informan tersebut dianggap mewakili Informan lain.

NO	Nama	Usia	Jabatan
1.	Hengki Sawirsa	38	Perangkat Desa
2.	Trisnawati	29	Perangkat Desa
3.	Candra	41	Masyarakat
4.	Paiman	39	Masyarakat
5.	Reno	38	Masyarakat



## Protected by PDF Anti-Copy Free (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

### PEDOMAN WAWANCARA

#### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar Wawancara Ini Berfungsi untuk membantu rumusan masalah pada penelitian yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas** Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang saya ajukan dalam proses penelitian di Kantor Desa Semangus Lama.

1. Narasumber ( Sekretariat di kantor desa )
2. Narasumber ( Masyarakat )

#### Pelaksanaan Wawancara

1. Nama : SUNDARI
2. Tempat : Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas

#### A. Pertanyaan Tentang Proses Alur Manajemen

1. Apa saja kendala utama yang sering dihadapi dalam alur manajemen pelayanan masyarakat, dan bagaimana langkah kantor desa untuk mengatasinya?

#### B. Pertanyaan Tentang Kualitas Sumber Daya Manusia

2. Bagaimana Bapak/ ibu menilai kompetensi dan kemampuan staf desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

#### C. Pertanyaan tentang Sistem informasi pemanfaatan teknologi

3. Bagaimana penerapan teknologi informasi di kantor desa mendukung proses pelayanan masyarakat, seperti dalam pengelolaan data atau penyampaian informasi?

#### D. Pertanyaan Tentang Kepuasan Masyarakat

4. Seberapa puas Bapak/ ibu dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor desa, terutama dalam hal kecepatan, keramahan, dan kemudahan proses?

#### E. Pertanyaan tentang Standar Pelayanan

5. Bagaimana menurut Bapak/ ibu upaya kantor desa dalam memastikan semua petugas menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan?

# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## Lampiran Foto Penelitian



# Protected by PDF Anti-Copy Free (Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

NO	TANGGAL SURAT	NOMOR SURAT	TUJUAN	PEMOHON	PRINHAL	KETERANGAN
147	06 nov 2024	415/149/sms/xi/2024	Kementrian		Proposal peningkatan Jalan Besu	Kades.
148	20 nov 2024	502/149/sms/2024	BANK	Kepala Desa.	Isu Car. Besu	Bader.
149	"	501/149/sms/2024	BANK	Perwakilan	Surat ket. AHI Waris	Kades.
150	"	503/150/sms/2024	BANK	Perwakilan	Pernyataan JMLI Waris	Kades.
151	02 Des 2024	474/151/sms/STPM/2024	Rumoh Jatih	Perawat	Surat ket. ahli Waris	Kades.
152	02 Des 2024	440/152/sk.Bnk.His/sms/2024	"	Subatur	SETM	seker.
153	06 Des 2024	500/153/sku/sms/2024	BANK PK-1	Subatur	Tidak memiliki akun Bk	seker.
157	10 Des 2024	149/157/sms/2024	Pemerintah Bp.	Arang lobeslu	SKU	seker.
158	12 Des 2024	500/158/sku/sms/2024	BANK	Kades.	Surat Permohonan label & Anus	
159	20 Des 2024	500/159/sms/2024	BANK	Linhayati	SKU	seker.
160	20 Des 2024	160/3ms/2024	BANK	TOBRI	SKU	seker.
161	23 Des 2024	161/sms/2024	BANK	UNTUNG SURABU	SKU	seker.
162	"	"	"	PREDI	SKU	seker.

NO	TANGGAL SURAT	NOMOR SURAT	TUJUAN	PEMOHON	PRINHAL	KETERANGAN
01	01 Januari 2025	146/01/sk/sms/2024	Pemilihan	Candra	Surat ket. kamatan	Setel
02	01 Januari 2025	146/02/sk/sms/2024	"	Carlin	Surat ket. kamatan	Setel
03	06 Januari 2025	146/03/sk/sms/2025	Pemilihan	Damar	Surat ket. kamatan	"
04	"	146/04/sk/sms/2025	dan soal	Daman	Surat ket. kamatan	"
05	"	146/05/sk/sms/2025	dan soal	"	SKAW	"
06	14/1	146/06/sk/sms/2025	dan soal	Rano	SKK	"
07	"	146/07/sk/sms/2025	"	"	SKAW	"

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner

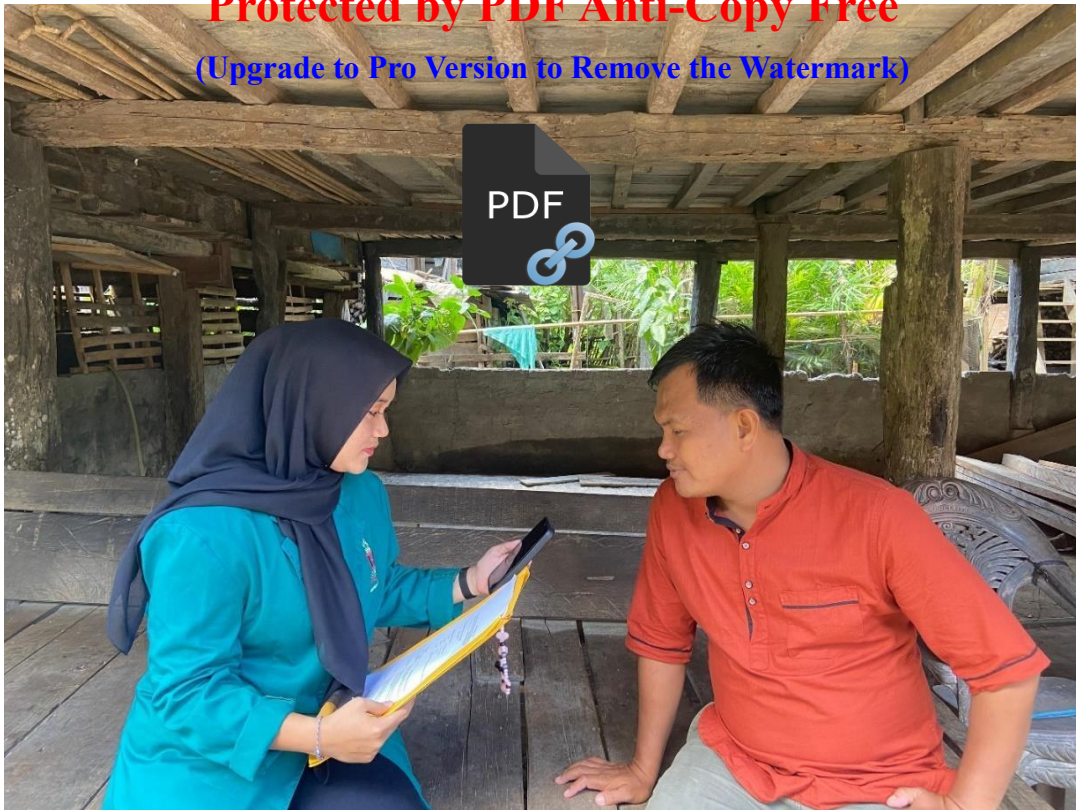
# Protected by PDF Anti-Copy Free

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

## Lampiran Foto Wawancara



**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



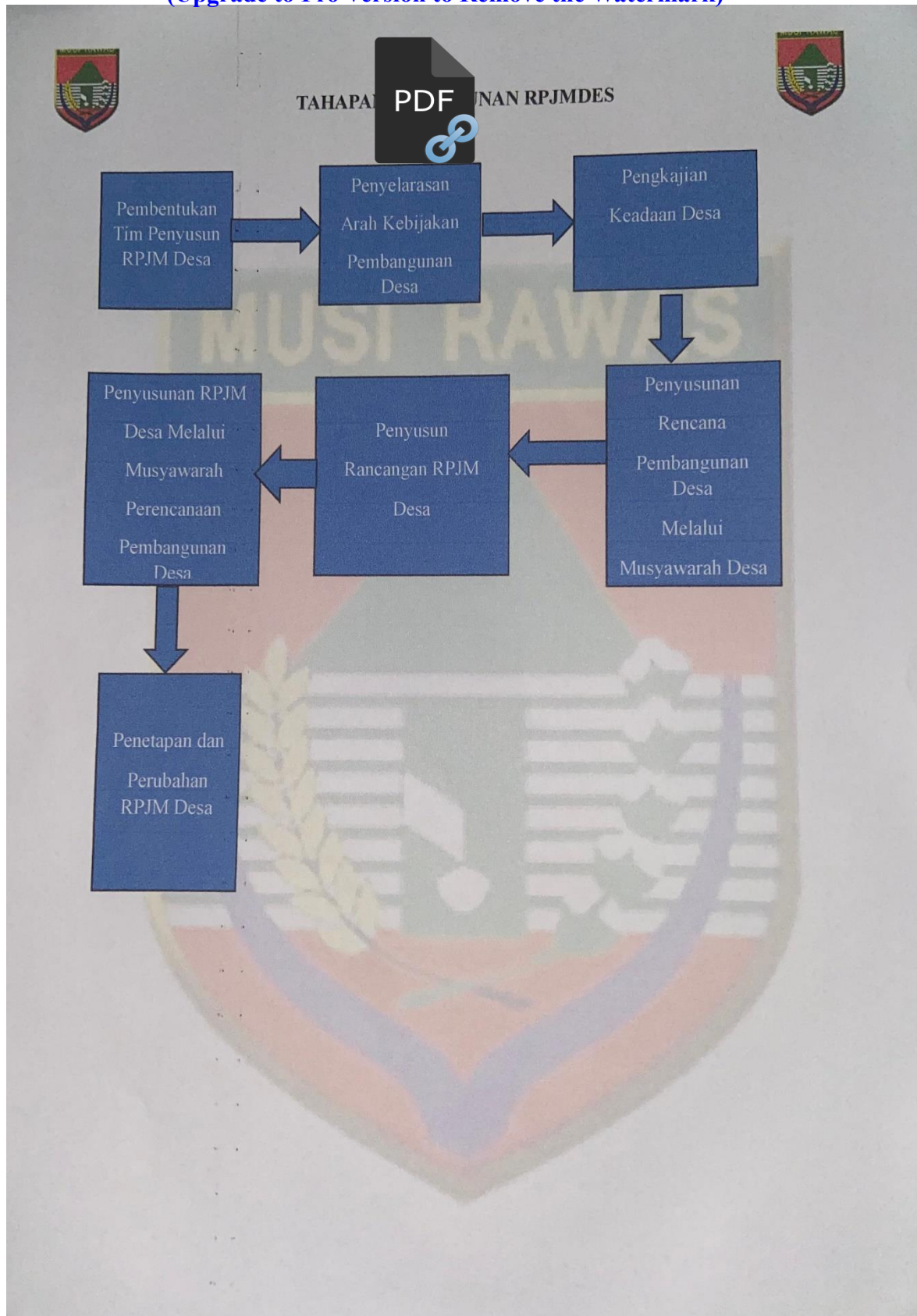
**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



## Protected by PDF Anti-Copy Free

Lampiran Proses Alur Manajemen

(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
**Lampiran Kualitas Sumber Daya Manusia**  
**(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)**

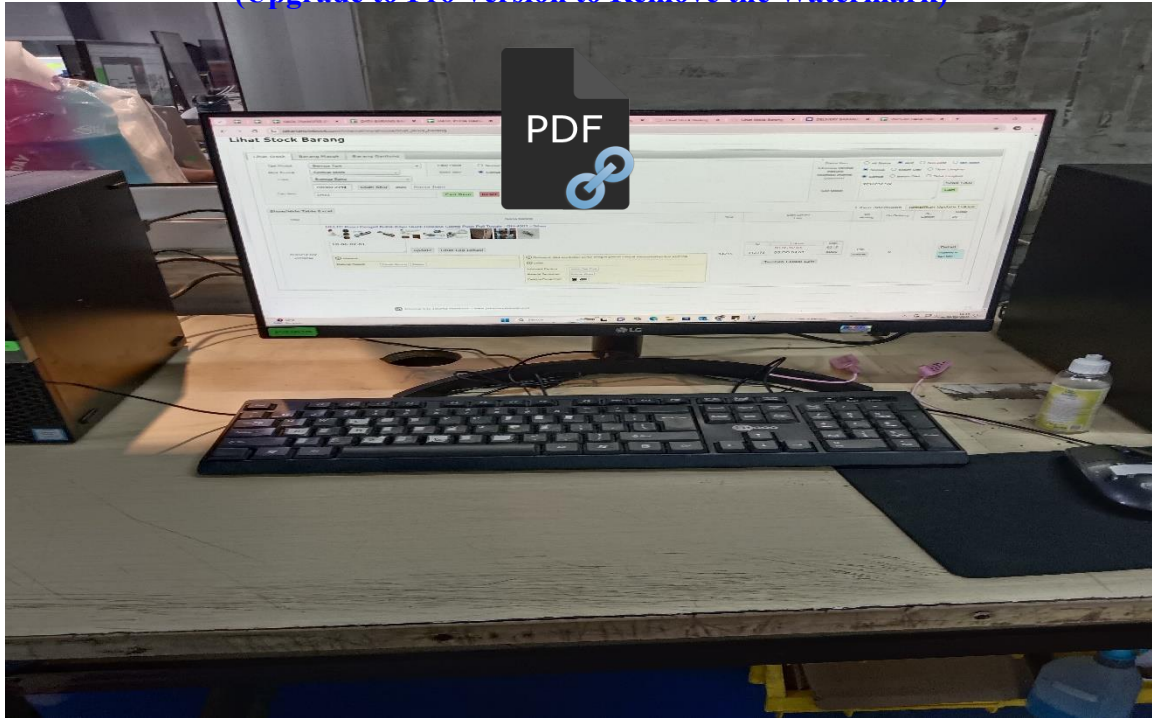


Data **PDF** Desa Semangus Lama  
 Kecamatan ... itan Kabupaten Musi Rawas

No	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN
1	DERIS	Kepala Desa	SI
2	HENGKY SAWIRSA	Sekretaris Desa	SI
3	SUHADA	Kepala Seksi Pemerintah	SMA
4	TRISNAWATI. SM	Kepala Seksi Pelayanan	SI
5	NESI	Kepala Seksi Kesejahteraan	SMA
6	DAVID CANDRA	Kepala Urusan Perencanaan	SMA
7	DEWI SURYANI	Kepala Urusan Keuangan	SI
8	HENI PURNAMASARI	Kepala Urusan TU dan Umum	SMA
9	TAUFIK HIDAYAT	Kepala Dusun I	SMA
10	SAHIBUL WAHPA	Kepala Dusun II	SMA
11	FADLI	Kepala Dusun III	SMA
12	RUDI HARTONO	Kepala Dusun IV	SMA
13	MARGANI	Kepala Dusun V	SMA
14	MUBAZAURIN	Kepala Dusun VI	SMA
15	ALI REDANG	Kepala Dusun VII	SMA
16	DANI DEKO	Kepala Dusun VIII	SMA
17	MESRA	Staf Kantor	SMA
18	MELSI	Staf Kantor	SMA
19	SINTHIYA WULAN DARI	Staf Kantor	SMA
20	YUDI SULAIMAN	Staf Kantor	SMA
21	SEPRIZAL	Staf Kantor	SI
22	RAHMAT	Staf Kantor	SMA
23	BURNIAT	Staf Kantor	SMA
24	IDA	Staf Kantor	SMA

Lampiran Sistem Pemanfaatan Teknologi

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

Lampiran Kepuasan Masyarakat



**PEMERINTAH KABUPATEN MUSI RAWAS**  
**KECAMATAN MUARA LAKITAN**  
**DESA SEMANGUS**

*Alamat : Dusun VI Desa Semangus Kec.Muara Lakitan kode Pos : 31666*

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

Daftar Wawancara Ini Berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas** Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang saya ajukan dalam proses penelitian di Kantor Desa Semangus Lama.

1. Narasumber ( Sekretariat di kantor desa )
2. Narasumber ( Masyarakat )

**Pelaksanaan Wawancara**


1. Nama : SUNDARI
2. Tempat : Desa Semangus Lama Kecamatan Muara Lakitan Kabupaten Musi Rawas

**Pertanyaan tentang proses alur manajemen**

1. Apa saja kendala utama yang sering dihadapi dalam alur manajemen pelayanan masyarakat, dan bagaimana langkah kantor desa untuk mengatasinya?

Wawancara dengan bapak (Hengki sawirsa) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Kendala utama yang sering kami hadapi adalah kurangnya fasilitas teknologi, seperti perangkat komputer yang memadai atau koneksi internet yang stabil. Untuk mengatasinya, kami berkoordinasi dengan pihak terkait untuk peningkatan fasilitas dan mencoba memanfaatkan sistem manual secara efektif jika terjadi gangguan.
Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Terkadang beban kerja yang tinggi, terutama saat banyak warga mengurus dokumen secara bersamaan, menjadi kendala. Untuk mengatasinya, kami menambah jumlah staf di waktu-waktu tertentu dan menerapkan sistem antrian yang

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



		lebih terorganisir
Wawancara dengan Ibu (Candra) Warga desa	Rabu 01 Januari 2025	Kendala utama yang saya rasakan adalah waktu tunggu yang lama, terutama saat kantor desa sedang sibuk. Saya berharap ada sistem antrean yang lebih efektif atau jadwal layanan yang lebih jelas
Wawancara dengan Bapak (Paiman) Warga desa	Senin 06 Januari 2025	Seringkali masyarakat kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai dokumen atau persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini membuat proses menjadi lebih lambat. Mungkin perlu ada papan informasi atau layanan online untuk mempermudah
Wawancara dengan Ibu (Reno) Warga desa	Senin 06 Januari 2025	Proses pengurusan dokumen kadang terlalu rumit dengan banyaknya tahapan. Masyarakat sering merasa bingung, jadi akan lebih baik jika prosedur disederhanakan
Peneliti	Selasa 07 Januari 2025	Berdasarkan hasil penelitian terhadap beberapa narasumber memberikan tanggapan terkait, kendala utama yang dihadapi melibatkan fasilitas teknologi yang kurang memadai, beban kerja tinggi, waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi, dan prosedur yang rumit. Langkah- langkah yang diambil oleh kantor desa, seperti peningkatan fasilitas teknologi, penambahan staf, sistem antrean yang lebih terorganisir, dan usulan warga untuk layanan online atau papan informasi, dapat membantu mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)




**Pertanyaan tentang Kualitas sumber day**

2. Bagaimana Bapak/ ibu menilai kompetensi dan kemampuan staf desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Wawancara dengan bapak (Hengki sawirsa) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Kami merasa staf desa memiliki kompetensi yang cukup baik. Sebagian besar telah menjalani pelatihan yang sesuai dengan tugas mereka, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Kompetensi staf kami sudah cukup memadai, tetapi kami menyadari bahwa masih ada ruang untuk pengembangan, terutama dalam menghadapi situasi tertentu. Oleh karena itu, pelatihan rutin dan evaluasi kinerja terus dilakukan
Wawancara dengan Ibu (Candra) Warga desa	Rabu 01 Januari 2025	Menurut saya, staf desa cukup kompeten dalam memberikan pelayanan. Mereka ramah, profesional, dan mampu menjelaskan proses administrasi dengan baik
Wawancara dengan Bapak (Paiman) Warga desa	Senin 06 Januari 2025	Secara umum, kemampuan staf desa cukup baik, meskipun ada beberapa petugas yang tampaknya masih memerlukan pelatihan tambahan agar lebih cepat dan sigap dalam melayani masyarakat
Wawancara dengan Ibu (Reno) Warga desa	Senin 06 Januari 2025	Saya merasa ada beberapa staf desa yang kurang kompeten, terutama dalam menangani masalah yang kompleks. Mereka sepertinya membutuhkan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan mereka
Peneliti	Selasa 07 Januari 2025	Berdasarkan jawaban yang diberikan, penilaian terhadap kompetensi dan kemampuan staf desa menunjukkan adanya upaya yang baik namun juga beberapa

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)

		<p>tantangan yang perlu diperhatikan. Secara umum kompetensi staf desa sudah baik dan ada upaya pelatihan rutin, beberapa warga dan perangkat desa masih merasakan perlunya pengembangan lebih lanjut, terutama dalam menghadapi situasi yang lebih kompleks dan untuk meningkatkan kecepatan serta ketanggapan staf dalam melayani masyarakat.</p>
--	---	---

**Pertanyaan tentang Sistem informasi pemanfaatan teknologi**

3. Bagaimana penerapan teknologi informasi di kantor desa mendukung proses pelayanan masyarakat, seperti dalam pengelolaan data atau penyampaian informasi?

Wawancara dengan bapak (Hengki sawirsa) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Kami sangat puas dengan pelayanan yang kami berikan, karena kami selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secepat mungkin. Proses administrasi kami lakukan dengan efisien, dan kami juga selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional
Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan ramah, namun terkadang ada kendala terkait beban kerja yang tinggi. Meskipun begitu, kami selalu berupaya mempermudah proses bagi masyarakat, dan kami terus berusaha memperbaiki kecepatan dan kemudahan layanan
Wawancara dengan Ibu (Candra) Warga desa	Rabu 01 Januari 2025	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor desa. Prosesnya cukup cepat, stafnya sangat ramah, dan semua prosedur mudah dipahami. Semua kebutuhan saya dipenuhi dengan baik
Wawancara dengan Bapak (Paiman) Warga desa	Senin 06 Januari 2025	Pelayanan yang diberikan sudah baik, meskipun ada beberapa kali

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



		ramah dan profesional
Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Jawaban dengan Penekanan pada Peningkatan: "Kami sudah berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan ramah, namun terkadang ada kendala terkait beban kerja yang tinggi. Meskipun begitu, kami selalu berupaya mempermudah proses bagi masyarakat, dan kami terus berusaha memperbaiki kecepatan dan kemudahan layanan
Wawancara dengan Ibu (Candra) Warga desa	Rabu 01 Januari 2025	Saya merasa pelayanannya cukup baik, meskipun ada beberapa proses yang masih terasa sedikit rumit. Namun, keramahan staf sangat membantu untuk mengurangi rasa kebingungan
Wawancara dengan Bapak (Paiman) Warga desa	Senin 06 Januari 2025	Saya kurang puas dengan pelayanannya, terutama karena waktu tunggu cukup lama. Meski stafnya ramah, prosesnya terasa cukup membingungkan. Saya berharap ada perbaikan di sistem antrean atau digitalisasi layanan
Wawancara dengan Ibu (Reno) Warga desa	Senin 06 Januari 2025	Saya merasa kurang puas, terutama karena ada beberapa kali saya harus bolak-balik untuk melengkapi dokumen. Mungkin jika ada layanan online untuk beberapa kebutuhan dasar, prosesnya akan jauh lebih mudah dan efisien.
Peneliti	Selasa 07 Januari 2025	Dari beberapa jawaban di atas menunjukkan bahwa

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



		tingkat kepuasan terhadap pelayanan kantor desa bervariasi Meskipun ada upaya yang baik dari perangkat desa dalam memberikan pelayanan cepat, ramah, dan efisien, banyak warga yang merasa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kecepatan, kemudahan proses, dan penerapan teknologi untuk mempermudah akses layanan.
--	--	--

**Pertanyaan tentang Standar pelayanan**

5. Bagaimana menurut Bapak/ ibu upaya kantor desa dalam memastikan semua petugas menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan?

Wawancara dengan bapak (Hengki sawirsa) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Kami selalu melakukan pelatihan dan briefing rutin untuk memastikan semua petugas memahami dan menjalankan prosedur sesuai standar. Kami juga mengadakan evaluasi berkala untuk melihat sejauh mana standar pelayanan diterapkan.
Wawancara dengan Ibu (Trisnawati) perangkat desa	Selasa 07 Januari 2025	Kami memiliki sistem pengawasan yang cukup ketat, termasuk penilaian kinerja petugas dan umpan balik langsung dari masyarakat. Hal ini membantu kami untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan standar yang ditetapkan.
Wawancara dengan Ibu (Candra) Warga desa	Rabu 01 Januari 2025	Menurut saya, kantor desa sudah berupaya dengan baik untuk memastikan petugas menjalankan pelayanan

**Protected by PDF Anti-Copy Free**  
(Upgrade to Pro Version to Remove the Watermark)



		sesuai standar. Mereka sering memberikan informasi yang jelas dan cukup responsif terhadap kebutuhan kami
Wawancara dengan Bapak (Paiman) Warga desa	Senin 06 Januari 2025	Upaya kantor desa cukup terlihat, meskipun ada beberapa petugas yang kadang kurang konsisten dalam mengikuti prosedur. Namun, secara umum pelayanan masih cukup baik
Wawancara dengan Ibu (Reno) Warga desa	Senin 06 Januari 2025	Saya rasa masih ada beberapa petugas yang belum sepenuhnya mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan. Mungkin ada baiknya jika ada pelatihan lebih lanjut atau pemeriksaan lebih sering terhadap kualitas layanan mereka
Peneliti	Selasa 07 Januari 2025	Berdasarkan jawaban yang diberikan, upaya kantor desa dalam memastikan petugas menjalankan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan cukup bervariasi. Meskipun kantor desa telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan pelayanan sesuai standar melalui pelatihan, evaluasi, dan pengawasan, masih ada tantangan dalam hal konsistensi penerapan prosedur di lapangan. Beberapa warga merasa bahwa kualitas pelayanan bisa lebih baik jika ada peningkatan pelatihan dan pengawasan terhadap petugas.

