

Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Desa Kundi (Studi Khusus Desa Kundi, Kecamatan Simpang Teritip, Kabupaten Bangka Barat, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)

Improving Village Apparatus Competence in Increasing Public Satisfaction with Administrative Services in Kundi Village (Special Study of Kundi Village, Simpang Teritip District, West Bangka Regency, Bangka Belitung Islands Province)

Soromiani ^{1*}, Yayat Sujatna ², Ambardi ³

^{1,2,3} Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan, Indonesia

Korespondensi Penulis : kimsoyom@gmail.com

Article History:

Received: Januari 30, 2025;

Revised: Februari 15, 2025;

Accepted: Maret 01, 2025;

Published: Maret 03, 2025

Keywords: Assistance ,
Competitiveness, Halal
Certification, Msmes

Abstract This study aims to analyze the Increase in Village Apparatus Capacity on the Level of Community Satisfaction with Administrative Services in Kundi Village (Special Study of Kundi Village, Simpang Teritip District, West Bangka Regency, Bangka Belitung Islands Province). The purpose of this study was to determine the increase in the capacity of village heads and Village Apparatus on the Level of Community Satisfaction with Administrative Services in Kundi Village, Simpang Teritip District, West Bangka Regency, Bangka Belitung Islands Province. The capacity of the Village Head and Village Apparatus of Kundi is seen from three indicators, namely, skills, abilities and quality of human resources. The research used a qualitative approach. The research informants numbered 11 people with 1 person as a key informant. Data collection techniques used interview techniques (based on interview guidelines), observation and documentation. Furthermore, data analysis was carried out qualitatively. The results of the study on the skill indicator, the Kundi Village Apparatus has carried out its duties and functions skillfully. On the ability indicator, the Kundi Village Apparatus has been able to manage data well and in accordance with the rules with community expectations. In the human resource quality indicator, the Kundi Village Apparatus has been able to describe the level of community welfare. This shows that there is an increase in the capacity of the Kundi Village apparatus compared to the previous year. The Kundi Village Apparatus has been equipped with training and education that supports the increase in capacity.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Desa Kundi(Studi Khusus Desa Kundi, Kecamatan Simpang Teritip, Kabupaten Bangka Barat, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kapasitas kepala desa dan Aparatur Desa Terhadap Tingkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Desa Kundi, Kecamatan Simpang Teritip, Kabupaten Bangka Barat, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kapasitas Kepala Desa dan Aparatur Desa Kundi dilihat dari tiga indikator yaitu, keterampilan, kemampuan dan kualitas sumber daya manusia. Penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan secara kualitatif. Informan penelitian berjumlah 11 orang dengan 1 orang sebagai key informant. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara (berdasarkan pedoman wawancara), observasi dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data yang dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian pada indikator keterampilan, Aparatur Desa Kundi sudah menjalankan tugas dan fungsinya secara terampil. Pada indikator kemampuan, Aparatur Desa Kundi sudah mampu mengelola data dengan baik dan sesuai aturan dengan harapan masyarakat. Pada indikator kualitas sumber daya manusia, Aparatur Desa Kundi sudah dapat menggambarkan tingkat kesejahteraan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kapasitas aparatur Desa Kundi dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Aparatur Desa Kundi sudah dibekali dengan pelatihan dan pendidikan yang menunjang terjadinya peningkatan kapasitas.

Kata Kunci: Pendampingan, Daya Saing, Sertifikasi Halal, UMKM

1. PENDAHULUAN

Desa ialah tempat pemukiman keutuhan penduduk terkecil yang mempunyai batas-batas wilayahnya, serta dipimpin oleh Kepala Desa yang mempunyai kekuasaan demi membentuk serta menjalankan kepentingan masyarakatnya sesuai ketentuan yang berlaku serta mengacu pada adat istiadat setempat yang diakui serta disegani oleh warga sekitar hingga diakui bagi pemerintah.

Setelah terbitnya (*undang-undang dasar Nomor : 6 Tahun, 2014*) dijelaskan maka desa ialah desa aturan serta bisa dijelaskan dengan sebutan lain Desa. kemudian yang disebut desa merupakan keutuhan warga dengan berlandaskan pada hukum, yang dijalankan oleh pemerintahannya masing-masing dan mempunyai garis kawasan tertentu, serta berwenang mengatur serta mengurus urusan pemerintahannya, kepentingan warga sekitar sesuai gagasan warga, dengan diakui serta dihormati dalam suatu pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Sumber daya manusia adalah peranan utama pada setiap lembaga, baik di bidang upaya, bidang Negara privat, ataupun bidang swasta, karena dalam lembaga setiap pasti mempunyai pegawai atau staf untuk menjalankan aktivitasnya, sama halnya dengan instansi pemerintah Desa. Oleh sebab itu fungsi serta posisi perangkat Desa begitu menegaskan pada semua lembaga pemerintah karena pegawai Desa ialah harapan pemerintahan pada tahapan pelaksanaan negara saat menjalankan pembangunan Desa. Namun dalam pelaksanaan serta penyelenggarannya masih banyak kendala yang disebabkan oleh pegawai memiliki kemampuan belum sesuai dengan jabatannya sehingga mengimbas negatif kepada lembaga Desa tertulis.

Oleh adanya tekanan lokal serta sanggahan dari dalam, dalam menciptakan negara yang sehat dibutuhkan orang-orang yang mempunyai keahlian pada penyelenggaraan Negara ataupun pada pembangunan guna melawan serta menghadapi provokasi tersebut dengan demikian yang dapat dilakukan pegawai Desa ialah dengan mengadakan pengetahuan dengan pelatihan. karena pada aturan pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan serta penataran jabatan pegawai Desa, di dijelaskan bahwa dalam melaksanakan pendidikan serta penataran ,supaya aparat bisa menghasilkan sumberdaya pegawai dengan mempunyai keahlian, profesionalisme, serta meningkatkan sikap pengabdian, serta mengembangkan wawasan aparatur.

Dengan adanya uraian diatas, oleh karena itu peneliti berminat melakukan penelitianan terkait “*Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah desa kundi kecamatan simpang teritip kabupaten Bangka barat provinsi kepulauan bangka belitung*”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Administrasi

Menurut Lina Marliani, secara *etimologis* atau asal kata, administrasi berasal dari bahasa Inggris “*administration*”, dengan bentuk *infinitifnya to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari Bahasa Belanda “*administratie*”, yang memiliki pengertian seperti tata usaha, manajemen dari kegiatan organisasi, manajemen sumber daya.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah penelitian yang telah dilakukan mengenai hal yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti menemukan beberapa penelitian yang akan ditampilkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1: Penelitian Terdahulu Terkait Pengaruh Kemampuan Manajemen Terhadap Keberhasilan Pembangunan

No.	Nama	Judul	Fokus Penelitian
1.	Nana Mulyana, dkk	Peningkatan potensi pemerintah Desa Menggunakan bimtek Manajemen Kelembagaan Desa untuk pemerintah Desa	Fokus studi ini lebih pada Manajemen kelembagaan Desa yang sesuai dengan kebijakan/tata aturan pemerintah Indonesia yang dilakukan oleh aparatur Desa
2.	Lina mariani, M.Si	pengertian manajemen pada bermacam perspektif	Penelitian ini lebih fokus membahas tentang administrasi

3. METODE

Pendekatan dan Desain Penelitian

Strategi studi

Pada studi ini sistem yang dipakai peneliti ialah sistem strategi kualitatif yang berpusat terhadap Peningkatan keterampilan pemerintah Desa Terhadap Pelayanan Administrasi. Bertujuan untuk memahami, menjelaskan fenomena yang terjadi secara terbuka dan dikondisikan berdasarkan data yang ada di lokasi penelitian.

Beberapa definisi penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Nugrahani, 2008) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian

Pencarian serta pengumpulan informasi ini dilaksanakan di Kantor Desa kundi kecamatan simpang teritip kabupaten bangka barat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2024.

Data dan Sumber Data

Awal informasi pokok yang diperoleh ialah informasi yang di diperoleh spontan pada sebuah topik studi yang memanfaatkan perolehan Tanya jawab mendetail serta informasi pokok dan melalui bantuan informasi inferior dan berasal pada lembaga terikat. Adapun sumber informasi yang dipakai pada studi ini ialah :

Data Primer : Pada penelitian ini yang menjadi sumber utama adalah kuesioner kepada masyarakat dan wawancara dengan aparatur Desa.

Data Skunder : Dokumen administrasi dan laporan kinerja aparatur.

Teknis Analisis Data

Kajian informasi ialah sistem menemukan serta merumuskan informasi dengan tertib pada perolehan konsultasi atau diskusi, tulisan di lingkungan serta pengumpulan dokumen lainnya.

Ada pun Teknik kajian informasi yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :
Penyajian Informasi : Informas yang telah didapat akan disusun dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram agar lebih mudah dipahami, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi : Kesimpulan akan ditarik berdasarkan pola atau hubungan yang ditemukan dalam data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sejarah Desa

Desa kundi didirikan sejak tahun 1925 yang di kepalai oleh bapak “*Hamzah*” . yang berasa di Desa Kundi, Kecamatan Simpang Teritip, Kabupaten Bangka Barat, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Desa ini memiliki penduduk 2.669 jiwa dengan 827 Kepala keluarga. penduduk desa setempat terdapat berbagai macam kelompok dan etnis yang berbeda-beda.

Sesudah menganalisis sesuatu yang mendorong studi gagasan-gagasan yang sudah menguatkan studi serta sistem studi yang dipakai pada dari hal itu bab ini dijelaskan tentang perolehan pada studi. Perolehan studi bisa dijelaskan sesuai perolehan tatap muka , pengamatan serta pengumpulan. Pengkajian pada halaman ini diperoleh dari perolehan dokumentasi informasi dengan cara studi dokumentasi, penelitian , tatap muka kepada responden dan diperlukan pada studi, juga percakapan dan terpusatkan kepada persoalan yang diteliti. Pada halaman perolehan studi serta pengkajian ini, akan menjelaskan sebagian sesuatu tentang perolehan Tanya jawab di hari tanggal bulan tahun 2024 dan di kerjakan di

kantor desa kundi terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di desa kundi. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan sistem deskriptif.

Masyarakat akan puas atas keterampilan aparatur desa jika aparatur desa tersebut dapat menyampaikan fasilitas dengan sopan serta peka kepada keinginan masyarakat. Pemerinah desa yang sempurna bisa mempersembahkan fasilitas dengan cara efektif serta afisien. Mereka juga dapat menjadi pengayom, pelindung, pendamping, dan pembina yang baik bagi masyarakat desa tersebut. Untuk meningkatkan kompetensi aparatur desa, pemerintah menyelenggarakan program pelatihan peningkatan kapasitas aparatur desa. Program ini berniat akan mengembangkan keahlian serta pengetahuan pegawai desa saat menjalankan tugas dan fungsinya. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur desa diantaranya : cepat tanggap, nyaman, kepastian, kemampuan, perhatian, dan kedisiplinan.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah desa perlu meningkatkan kapasitas dan pengetahuan aparatur desa. Peningkatan kapasitas ini bisa dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi. Masyarakat puas atas kemampuan aparatur desa bila dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat ke pada masyarakat.

Selama tahapan pengkajian yang dilaksanakan oleh penulis ialah menyusun agenda permasalahan pada Tanya jawab penghimpunan informasi serta melaksanakan kajian informasi akan dilaksanakan secara pribadi oleh penulis. agar bisa menanggapi Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Desa Kundi(Studi Khusus Desa Kundi, Kecamatan Simpang Teritip, Kabupaten Bangka Barat, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Untuk informan kunci, peneliti mewawancarai 2 pihak aparatur desa kundi yaitu Kepala Desa dan bagian administrasi. Untuk informan pendukung peneliti mewawancarai 3 masyarakat kundi.

Tanya jawab yang digunakan oleh penulis dilakukan dengan cara berjenjang dengan bentang pada bulan Desember 2024. Perolehan studi ini didapat melalui cara Tanya jawab secara mendetail oleh pegawai desa semacam wujud penemuan informasi serta penelitian tanpa dukungan pada lokasi dan selanjutnya penulis meneyelidiki , selanjutnya adalah bagan urutan Tanya jawab yang dikerjakan oleh openeliti :

Tabel 2 : Urutan Tanya jawab

Nama responden	Tanggal Tanya jawab	Jabatan	Tempat Tanya jawab
Bujang Itam	23 Desember 2024	Kepala Desa	Kantor Desa Kundi
Kalina	23 Desember 2024	Sekretrais Desa	Kantor Desa Kundi
Juhardi	23 Desember 2024	Kasi Pelayanan	Kantor Desa Kundi
Susanti	25 Desember 2024	Masyarakat	Rumah Masyarakat

Siti Khodijah	25 Desember 2024	Masyarakat	Rumah Masyarakat
---------------	------------------	------------	------------------

Analisis ini berfokus pada Peningkatan Kompetensi Aparatur Desa dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Desa Kundi(Studi Khusus Desa Kundi, Kecamatan Simpang Teritip, Kabupaten Bangka Barat, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Dikaitkan dengan beberapa unsur rumusan masalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Proses kajian yang dipakai ialah metode pengumpulan informasi. Struktur Organisasi adalah tata cara mengatur hubungan kerja setiap anggota, dengan menentukan jarak kekuasaan tugas beserta tanggung jawab masing-masing seseorang dengan tindakan serta tugas yang sudah diberikan . susunan organisasi desa kundi mempunyai peran yang serius dalam menerangkan peran, perintah, komitmen, serta kekuatan desa guna mewujudkan prosedur yang baik juga tepat.

Pembahasan

Kreativitas bantuan

Dari perolehan studi ini bisa dilihat bawah pegawai desa sudah terampil dalam melaksanakan tugasnya, mempunyai skil dalam pekerjaan, memiliki inisiatif tinggi, serta dapat menyelesaikan tugas secara tepat waktu dan teliti Kata-kata terampil sangat dibutuhkan dalam diri seseorang untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

Untuk kemampuan aparatur desa kundi sudah mempunyai keahlian dalam melaksanakan pekerjaannya. Informasi yang didapat memeprilihatkan bahwa sebagai aparatur desa layak sebagai andalan serta bisa bekerja maksimal meningkatkan hasil yang cukup baik dan meningkatkan pengalaman saat bertugas dan bisa saling berkaitan dengan kapastias serta kemampuan. Sumber daya manusia sudah terlihat kesejahteraannya yang telah dicapai oleh setiap manusia.

Keunggulan Pelayanan

Pada segi pemerintah, tugas pelayanan sangat berperan besar sebab berhubungan dengan keperluan publik, juga menyangkut masyarakat secara totalitas pada permasalahan ini bantuan yang dipikirkan merupakan penyajian manajemen , bantuan manajemen adalah tanggung jawab pemerintah desa serta dikerjakan oleh aparatur desa sebagai unsur bantuan kepada warga.

Kerjasama Antara Perangkat Desa Kundi

Dalam kerjasama antar perangkat desa, baik antara kepala desa dan perangkatnya maupun antara sesama perangkat dalam suatu organisasi pemerintah desa sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi, begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur desa hendaknya bekerjasama dalam menyelesaikan tugas yang

dikerjakan. Setelah penulis melakukan pengamatan berlangsung di Desa Kundi , kerjasama antara sesama perangkat terjalin dengan biasa saja.

Pelayanan kinerja Aparatur Desa kepada warga cukup baik saat penanganan dokumen serta bisa memfasilitasi warga dengan optimal, kemudian warga pun sangat pada fasilitas dipemerintahan kundi. Senantiasa tertib juga teliti dalam menggapi warga saat penyelesaian dokumen di kantor desa kundi, tak lupa Kepala Desa menolong serta mempertanggung jawab dengan seluruh tanggung jwaab yang dilakukan pagawainya . Sehingga aparaturnya desa menyajikan yang sempurna kepada warga serta desanya. Kepala Desa juga saling membantu dengan pegawainya desa serta Sekertaris Desa dan menjadikan sebuah susunan anggota pada setiap bagian . pegawai desa juga setiap bulannya mengisi perolehan pekerjaan prestasinya supaya Kepala Desa untuk Kepala Desa bisa menilai pegawai Desa ketika kemampuan baik danu tidak baik saat menjalankan tugas.

Aparatur-aparatur Desa bisa memfasilitasi masyarakat serta santu dan sopan supaya tuganya bisa berhasil dan sesuai, Kepala Desa mengerakkan aparaturnya dalam melayani masyarakat pada penanganan dokumen dikantor desa agar warga bisa senang saat difasilitasi.

Demikian Sekretaris Desa bisa bertugas memfasilitasi warganya dikantor desa serta Sekretaris Desa bertanggung jawab dengan pekerjaan yang telah diterima, jika kepala Desa tidak bisa masuk bekerja maka Sekretaris Desa serta pegawai lainnya akan tetap bekerja didalam Kantor Desa guna menjalankan amanah serta tanggung jawabnya. Pegawai Desa memfasilitasi warga dengan baik dan santun, agar warga pada saat penyelesaian dokumentasi akan mudah serta merasa dilayani dengan santun. Jangan pernah sedikit pun warganya menjadi sakit hati pada fasilitas penanganan dikantor desa kundi, sering warga sendiri yang membuat gampang dirinya sendiri pada penanganan dokumentasi dikantor desa kundi, terkadang juga aparaturnya desa mempersulit warganya pada penanganan dokumen juga pegawai desa ingin memelak uang kepada warganya dalam penanganan surat supaya segera selesai katanya.

Hasil Tanya jawab dengan Kepala Desa Kundi, pada waktu hari senin tanggal 23 bulan desember tahun 2024, pukul 10.00 WIB diruang Kepala Kantor Desa.

”Kalau suku duka yang dialami saat bekerja aparaturnya desa belum ada sama sekali terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dalam mengurus surat di kantor desa kundi”.

Sekretaris dan Aparatur Desa memiliki fungsi serta tanggung jawab dengan segala sesuatu tugasnya meskipun kepala desa berhalangan datang bekerja, maka Sekretaris Desa yang bekerja serta membangun sebuah grup untuk ekerja agar pegawai Desa bisa

memfasilitasi warganya sendiri. jika ada rapat dikantor camat dan lainnya maka Sekertaris Desa harus datang ke acara itu sebab Sekretaris desa adalah tangan kanan Kepala Desa jika kepala desa tidak bisa hadir dalam bekerja. Sehingga sekretaris desa yang menolong pegawainya dalam bekerja supaya tidak keliru dengan tugasnya.

Perolehan Tanya jawab dengan Sekretaris Desa Kundi, di saat hari senin tanggal 23 bulan desember tahun 2024, pukul 10.30 WIB diruang

” Kalau mengurus surat di Kantor Desa Kundi saya bersedia memfasilitasi warga supaya warga jangan kesal kepada saya serta merasa puas atas pelayanan kami dalam mengurus dokumen seperti membuat dokumen domisili, Ktp, AKTA kelahiran, dokumen pindah tempat, surat dokuemn kematian serta dokumen kartu keluarga. pada penyusunan dokumen tersebut selesai terdapat masing-masing di bidangnya agar pegawai desa bisa siap memfasilitasi warga supaya tidak sakit hati saat pengurusan dokumen tersebut, warga ikut merasa puas dalam pelayanan di kantor desa kundi”.

Hasil tatap muka dengan Aparatur Desa Kundi, pada waktu hari senin tanggal 23 bulan Desember tahun 2024, pukul 11.00 WIB diruang

”Kami sedia bertugas serta komitmen dengan segala pekerjaan kami selaku pegawai desa. Sese kali masyarakat saja yang melakukan kelalaian dikantor desa kundi saat penanganan dokumen contohnya pelengkapan serta syarat-syarat menyelesaikan dokumen tidak benar serta tidak sempurna arsipnya saat penyelesaian dokumen. Terlebih tidak itu saja yang sayai bantu untuk warga, adakalanya saya membuat sebuah kelompok pada gotong-royong menyapu pingiran jalan dan selokan/saluran ,pada desa kami agar lingkungan desa kundi bersih.

Perolehan tatap muka kepada warga Desa Kundi, saat jam hari rabu tanggal 25 bulan desember tahun 2024, pukul 10.00 WIB dirumah

”Pada fasilitas dikantor desa kundi jika saat memfasilitasi sangat baik serta santun sehingga warga juga terpenuhi saat difasilitasi. Sehingga saat penanganan dokumen tersebut tidak lama selesai jika tidak dinerikan uang kepada pegawainya, dan juga pegawainya begitu fatal saat menjalankan tugas sehingga dokumen yang dilakukan lama selesainya dikantor desa kundi”

Sebagai Kepala Desa Kundi harus menanggapi pegawainya serta menjelaskan supaya tidak lengah saat menyelesaikan proses penanganan dokumen , warga juga tidak merasa kecewa kepada penanganan dokumen dikantor desa. Pegawai Desa bertanggung jawab atas fasilitas warga saat penyelesaian dokumen tersebut.

dalam pemerintahan desa kundi tidak memfasilitasi kegiatan memalak waga saat

penyelesaian dokumen apapun, sehingga warga harus merespon persyaratan saat pengerjaan dokumen yang akan di proses, jadi bisa lebih nyaman diproses persyaratan tersebut juga demikian warga juga tidak susah saat penyelesaian dokumen di pemerintahan desa kundi.

Pernah sesekali saat pembuatan dokumen pindah tempat yang dikenakan bayaran buat kontribusi serta pegawai desa juga bukan mengharuskan tarif tersebut. sewaktu pegawai pemerintah desa bekerja sama kepala desa, kepala desa akan bertanggung jawab atas segala apa yang dikerjakan perangkat desa. Kepala desa akan memantau tugas pegawainya supaya tugasnya segera rampung. Kepala desa akan bertanggung jawab kepada seluruh yang dikerjakan oleh pegawainya saat memfasilitasi bermacam tugas, peralatan kerja serta kemudahan lainnya yang berguna untuk media utama saat melakukan pekerjaan. Salah satunya ia bisa berakibat kepada pada pengembangan keunggulan bantuan umum dengan adanya penyebab fasilitas yang kurang baik. Sesuai hasil tatap muka yang bisa dilihat bahwa kepala desa akan berusaha memenuhi sarana pemerintah desa kundi, dengan tersedianya biaya yang minim. Sehingga pelayanan di kantor desa kundi begitu baik dan terwujudnya kesenangan warga saat penyelesaian dokumen tersebut.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kapasitas aparatur Desa Kundi dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan umum, terutama dalam pembuatan dokumen penting bagi warga, serta menghindari praktik pungutan liar dalam proses administrasi. Selain itu, kepala desa perlu terus memberikan arahan kepada pegawainya agar selalu bersikap ramah, sopan, dan tidak membedakan warga dalam memberikan pelayanan. Pemerintah desa juga harus menyampaikan segala informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat secara transparan serta memfasilitasi penyampaian keluhan warga melalui kotak atau loket khusus. Dengan adanya mekanisme ini, aparatur desa dapat menilai kekurangan dalam pelayanan dan meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola administrasi desa secara lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Afiatin, T. (1997). *Kontroversi pendekatan kuantitatif vs pendekatan psikologi*. Buletin Psikologi, 5(1), 36–49.
- Afiffudin. (2010). *Pengantar administrasi pembangunan: Konsep, teori, dan implikasinya di era reformasi*. Bandung: Alfabeta.

- Handayani, S. (1995). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islami, U. (2016). Kapasitas aparatur desa dalam tertib administrasi desa (studi kasus di Desa Tiuh Tohou Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang). *Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung*.
- Lasmana, H. (2017). *Peningkatan kapasitas kepala desa dan aparatur desa (studi terhadap penyusunan perencanaan pembangunan desa dalam pengelolaan dana desa Panggah Laut Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga)*.
- Madiyono, I. (2016). Kapasitas perangkat desa Teluk Bakau Kecamatan Gunung Kijang dalam mengelola alokasi dana desa.
- Mahdalena Manalu. (2018). *Pengembangan kapasitas aparatur pemerintah desa (studi kasus di Desa Aek Korsik Kecamatan Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara)*.
- Marliani, L. (n.d.). *Definisi administrasi dalam berbagai sudut pandang*.
- Pasolong, H. (2014). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfa Beta.
- Roberto, A. (2019). *Analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan kepala desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang*.
- Siagian, P. S. (2009). *Administrasi pembangunan: Konsep, dimensi, dan strateginya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2013). *Studi tentang ilmu administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Solekhan, M. (2014). *Penyelenggaraan pemerintahan desa berbasis partisipasi masyarakat*. Malang: Setara Press.
- Sugiyono. (2006). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (mixed method)*.