

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI UPAYA MEWUJUDKAN
TERTIB ADMINISTRASI
(Studi Kasus Pada Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang)**

Agung Dwi Setiawan¹, Afifuddin², Langgeng Rachmatullah Putra³
Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Islam Malang Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia.
LPPM Unisma Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia.
Email: asetiawandwi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi untuk mengetahui mengenai bagaimana efektivitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Jedong sebagai upaya tertib administrasi serta faktor pendukung dan penghambat yang ada di lapangan dalam melaksanakan Pelayanan Publik Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dalam penelitian ini adalah Kepala Desa dan beberapa petugas di Kelurahan dan empat orang masyarakat Desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang terkait dengan prosedur yang telah ditetapkan menunjukkan hasil yang efektif dimana sistem atau tata cara yang ditetapkan dalam menyelesaikan aktivitas tertib administrasi, serta dalam penggunaan sumber daya, mutu pelayanan, dan batas waktu penyelesaian sudah berjalan cukup baik sehingga dapat meningkatkan minat ketertiban administrasi pada masyarakat. Kelengkapan sarana prasarana yang memadai serta SDM yang cukup menjadi salah satu faktor pendukung dalam pelayanan, namun perlu adanya pemahaman masyarakat mengenai kelengkapan persyaratan mengenai dokumen yang diurus dan perlunya peningkatan kualitas sumber daya petugas pelayanan seperti halnya pemahaman akan teknologi untuk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang ada di Desa.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan publik , Tertib Administrasi

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Upaya untuk memenuhi pelayanan publik yang efektif dan efisien bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap public goods (barang publik) secara cepat, murah, dan berkeadilan.

Menurut Pasolong (2010: 199) pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi daerah. Sesuai dengan Undang -Undang nomor 23 tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang otonomi daerah bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah pusat secara berjenjang sesuai dengan asas otonomi daerah melimpahkan sebagian kewenangan kepada pemerintah desa.

Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan kewenangan desa itu sendiri, baik untuk

membuat dan menetapkan suatu kebijakan maupun untuk melaksanakan kebijakan itu sendiri yang didasarkan pada kebutuhan, kepentingan, dan aspirasi masyarakat setempat sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi publik dibutuhkan penyelenggara pelayanan yang profesional, kompeten dalam bidangnya, dan juga fasilitas yang memadai. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya aparat pemerintah dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memuaskan masyarakat

Namun, pada prakteknya tata kelola birokrasi pemerintahan desa selama ini belum sepenuhnya menjawab harapan-harapan publik. Salah satu hambatan utama dalam perbaikan kualitas manajemen pemerintahan di Indonesia. Fakta di lapangan masih banyak menunjukkan terdapat beberapa masalah penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Kusmayadi, 2011)

Mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah, seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Salah satu aspek yang membuat buruknya pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggara administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif

Tertib administrasi sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang administrasi membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian pelaksanaan tertib administrasi hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif.

Dengan adanya latar belakang tersebut penulis melakukan observasi pada Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Sebagai Upaya Tertib Administrasi

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas pelayanan publik sebagai upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan publik sebagai upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?

Tinjauan Pustaka

Definisi Kebijakan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha membantu atau member manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan mereka. Dalam setiap organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan terutama pelayanan publik, pemenuhan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas dan keputusan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang besar bagi keberlangsungan hidup organisasi

Kebijakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan atau sasaran.

Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu istilah yang berasal dari kata "efektif". Menurut Gie (2001:108) yaitu: Effectiveness-effectivitas:suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya

sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendakinya, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendakinya

Efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterikatan antara nilai-nilai yang bervariasi Efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti:

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh organisasi atau perusahaan yang jumlah sudah ditentukan atau dibatasi
2. Jumlah dan mutu pelayanan jasa yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai
3. Batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya
4. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang ditetapkan (Siagian2003:17)

Pengertian Tertib Administrasi

Menurut Munawardi Reksohadiprowiro (2011) “dalam arti sempit” administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang sistematis serta penentuan fakta-fakta serta tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbale balik antara satu fakta dengan fakta lainnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tertib berarti teratur, menurut aturan, dan rapi. Sedangkan administrasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *ad* yang berarti intensif dan *ministrare* yang berarti membantu, melayani, dan memenuhi. Sedangkan dalam bahasa Inggris “administration”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan tertib administrasi adalah usaha dan kegiatan meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi yang dilakukan secara sistematis sesuai dengan aturan Pada praktiknya tertib administrasi pada suatu lembaga atau organisasi memiliki manajemen perkantoran pada meliputi kegiatan: perencanaan kantor, organisasi kantor, kegiatan personalia, pembimbingan, pengoordinasian, dan pengawasan perlu memiliki kriteria yang baik

Pengertian Desa

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat yang diakui dalam Pemerintahan

Nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Menurut Widjaja (2003:3) memberikan definisi Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian dengan pengambilan informasi dari informan atau narasumber. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa jedong kecamatan Wagir Kabupaten Malang

Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana berasalnya sumber data yang didapat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung, hasil dari pengamatan atau observasi dan wawancara dan dokumentasi secara langsung kepada Petugas di Kantor Dsa dan juga masyarakat umum

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung studi pustaka, sedangkan studi pustaka dilakukan dengan mempelajari teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitian, misalnya jurnal, referensi yang relevan dengan judul peneliti dan sebagainya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang diperlukan untuk memperoleh data-data di lapangan. Dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiono (2013:145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Suatu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat gambaran secara utuh tentang objek yang ditelitinya

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi

mupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Teknik wawancara digunakan untuk mewawancarai para responden yang dianggap sebagai tokoh kunci dalam penelitian ini. Penulis menggunakan pedoman wawancara agar tidak keluar dari fokus yang telah ditentukan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara bersifat uraian kata.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:82) dokumentasi merupakan catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dan dapat berbentuk tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti menggunakan data konsumen, data penjualan, dokumentasi berupa foto dengan konsumen sebagai data sekunder dalam penelitian ini. Telaah dokumentasi yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan maupun pasal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis, telaah dokumen dilakukan dengan cara menganalisis permasalahan.

Teknik Analisis Data

Bogdan dalam Sugiyono (2016:244) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data merupakan sebuah kegiatan yang mengatur, mengelompokan, mengurutkan, serta mengkatagorikan, sehingga temuan berdasarkan pada fokus dan permasalahan dapat terjawab. Analisis data adalah bagian yang penting dalam melakukan penelitian, sebab dari hasil analisis melalui data tersebut nantinya akan diperoleh temuan-temuan baik temuan yang bersifat substantif maupun informal.

Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, menurut Menurut Sugiyono (2009:14) yaitu merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snobaal, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pengujian keabsahan data meliputi:

1. Uji Kredibilitas (Creadibility)
2. Uji Keteralihan (Transferability)
3. Uji Reabilitas (Reability)

4. d. Uji Obyektivitas (Confirmability)

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas pelayanan publik sebagai upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Tangkilissan, 2005)

- a. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan upaya tertib administrasi yang ditetapkan

Dasar dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji

penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, dimana pelayanan terhadap masyarakat yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan di tunjang oleh tata cara pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang tinggi dan disiplin kerja pegawai yang baik pula. Pelayanan upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang terkait dengan prosedur yang telah ditetapkan menunjukkan hasil yang efektif. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, bahwa standar pelayanan ditetapkan yang mencakup mengenai prosedur pelayanan. Dalam hal ini, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan akan dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur yang akan menjadi pedoman bagi organisasi tersebut dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

- b. Penggunaan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam mendukung upaya tertib administrasi

Hasil wawancara yang dilakukan kepada aparaturn pemerintah Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan upaya tertib administrasi menunjukkan bahwa adanya upaya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima merupakan sebuah bentuk keseharusan atau tuntutan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Jumlah dan mutu pelayanan upaya tertib administrasi yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai.

Keberhasilan aparatur pemerintah Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga ditunjukkan adanya kecenderungan menunjukkan peningkatan masyarakat yang melakukan kepengurusan tertib administrasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa jumlah dan mutu pelayanan upaya tertib administrasi yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik. Tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai saat ini.

- d. Batas waktu dalam menyelesaikan upaya tertib administrasi sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Faktor pendukung efektivitas pelayanan publik sebagai upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang

Sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang sangat penting untuk mencapai suatu tujuan dalam sebuah organisasi atau institusi. Sarana dan prasarana yang baik dan memadai dapat menunjang jalan suatu organisasi sehingga usaha untuk mencapai tujuan dapat efektif dan efisien. Dalam upaya memberikan pelayanan publik terkait dengan tertib administrasi, sarana dan prasarana memainkan peranan yang tidak kalah penting keberadaannya dengan sumberdaya manusia

Faktor pendukung efektivitas pelayanan publik sebagai upaya tertib administrasi di Desa

Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang berikutnya yaitu mengenai kualitas sumber daya manusia pendukung pelayanan. Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor internal yang memegang peranan penting berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, sehingga perlu diarahkan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan publik sebagai upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dapat dikatakan efektif, hal tersebut dapat ditunjukkan dengan beberapa indikator yaitu sebagai berikut.
 - a. Tata cara yang ditempuh untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan upaya tertib administrasi yang ditetapkan. Pelayanan upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang terkait dengan prosedur yang telah ditetapkan menunjukkan hasil yang efektif dimana sistem atau tata cara yang ditetapkan dalam menyelesaikan aktivitas tertib administrasi
 - b. Penggunaan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam mendukung upaya tertib administrasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa aparatur pemerintah Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan upaya tertib administrasi menunjukkan bahwa adanya upaya untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan adanya dukungan sumber daya, dana maupun sarana dan prasarana
 - c. Jumlah dan mutu pelayanan upaya tertib administrasi yang diberikan sudah ditentukan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai. Hasil analisis dapat diketahui bahwa keberhasilan aparatur pemerintah Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga ditunjukkan adanya kecenderungan menunjukkan peningkatan masyarakat yang melakukan kepengurusan tertib administrasi.
 - d. Batas waktu dalam menyelesaikan upaya tertib administrasi sesuai dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya, dalam memberikan pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

2. Faktor pendukung efektivitas pelayanan publik sebagai upaya tertib administrasi di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang
Faktor Pendukung yaitu adanya fasilitas atau sarana dan prasarana yang memadai serta kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan. Faktor yang menghambat atas pelayanan yang diberikan yaitu belum adanya kesiapan masyarakat ketika melakukan kepengurusan misalnya kurang persyaratan yang harus dipenuhi dan adanya penguasaan dalam pemanfaatan teknologi.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka organisasi disarankan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Diharapkan aparatur Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang tetap mempertahankan atas pelayanan upaya tertib administrasi, hal tersebut dikarenakan menurut masyarakat pelayanan yang diberikan selama ini telah secara efektif dilaksanakan
2. Diharapkan aparatur Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang lebih meningkatkan kegiatan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sehingga masyarakat benar-benar memahami tentang pentingnya kepengurusan upaya tertib administrasi. Hendaknya masyarakat yang kan melakukan kepengurusan diharapkan selalu memperhatikan ketentuan atau persyaratan yang telah ditetapkan sehingga pelayanan yang

diberikan dapat secara maksimal dilakukan.

Daftar Pustaka

- Adventus. 2014. Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak. "Skripsi". Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Gie, The Liang. 2001. Administrasi Perkantoran. Edisi Revisi. Bandung : Mandar
- Moenir, 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung