



YAYASAN PENDIDIKAN MAJAPAHIT MALANG
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) MALANG

JL. Baiduri Bulan No.1 (D/H Tlogomas 35) Malang Telp. (0341) 553401 Fax.(0341) 562768

Website: www.stia-malang.ac.id, e-mail: info@stia-malang.ac.id

TERAKREDITASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS Nomor : 003 / SK / BAN-PT / Akred / S / 1 / 2016 Tgl. 11 Januari 2016

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK Nomor : 004 / SK / BAN-PT / Akred / S / 2015 Tgl. 09 Januari 2015

D-3 PEREKAM MEDIS & INFO. KESEHATAN Nomor : 0327 / LAM-ptkes / Akr / D / V / 2017 Tgl. 27 Mei 2017

LEMBARAN PERSETUJUAN JURNAL

Judul Skripsi : **EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF
DALAM SAHA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI DESA SUMBEREJO KOTA BATU**
(Studi Kasus Di Desa Sumberejo Kota Batu Provinsi Jawa Timur)

Nama : **EBEKUOK KOGOYA**
NRP : **21813213**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Jenjang Pendidikan : **Sarjana (1)**
Perguruan Tinggi : **Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang**

Malang, 6 JULI 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Hadiwiyono, M.Si

NIDN: 0710036001

**EVALUATION OF ADMINISTRATIVE SERVICE POLICIES IN EFFORTS TO
IMPROVE PUBLIC SERVICES
IN SUMBEREJO BATU VILLAGE
(Case Study in Sumberejo Village, Batu City, East Java Province)**

(Ebekuok Kogoya)¹, (Hadiwiyono)²

High School Of Administration Malang
Public Administration Study Program
Ebekuok Kogoya
Email: Ebeunueus@Gmail.Com

ABSTRACT

The village authorities is an detail of presidency management whose task is to serve the wishes of the network. The village authorities has the responsibility and duty to attend to the network in an effort to create a rich society. Based on Law Number 6 of 2014 regarding Villages, it's far said that the village authorities is obliged to offer and enhance offerings to the network and in wearing out its obligations, the village authorities is obliged to perform right administrative management and enforce the standards of obvious village governance. Among the jobs that ought to be finished with the aid of using the village authorities encompass provider, regulation, guidance, coordination, control and development. As for one of the fundamental responsibilities that ought to be finished with the aid of using the village authorities is to serve the executive wishes of the network inclusive of arranging cowl letters for KK, KTP, beginning certificates, resident certificates, letters of right conduct and so on. This look at objectives to decide the position of the village authorities in administrative offerings for the humans of Sumberejo Batu Village, Batu District, Batu City and to discover the systematics of administrative offerings for the Sumberejo network. The approach used on this look at makes use of a descriptive qualitative approach. The effects of the look at display that the village authorities has finished its obligations and obligations nicely in serving the folks that manipulate populace management. Even alevn though there are boundaries in comparing administrative provider rules withinside the public provider commercial enterprise in Sumberejo Village withinside the shape of now no longer so administrative offerings, there are nonetheless boundaries skilled with the aid of using the network. The systematics of network administrative offerings is that they've to fulfill the village head or village secretary first. Furthermore, the village directed the network to fulfill the village secretary after which requested for the village's signature in addition to the village stamp. This look at concludes that village offerings have attempted to perform their position properly, specifically serving the network with the aid of using assisting to attend to populace management wishes. The village authorities has made each attempt to enhance the exceptional of administrative offerings with the aid of using supplying public centers and infrastructure. The village authorities has additionally supplied statistics and directed the network to satisfy administrative control requirements.

Keywords: Policy Evaluation, Administrative Services, Public Services.

**EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DALAM USAHA
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI DESA SUMBEREJO BATU BATU
(Studi Kasus Pada Desa Sumberejo Kota Batu Provinsi Jawa Timur)**

(Ebekuok kogoya)¹, (Hadiwiyono)²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Studi Administrasi Publik
Ebekuok kogoya
Email: ebeunueus@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah marga mewujudkan seimbang elemen pengurusan negeri yang berdinamis merespons kehendak sipil. Pemerintah marga berdinamis dan muatan kepada pemimpin sipil agar terciptanya sipil yang sejahtera. Berdasarkan undang-undang nomor 6 tahun 2014 perdesa mengungkapkan bahwa kebahagiaan marga berkewajiban memasrahkan dan memperteguh andil untuk sipil dan di dalamnya menyamakan tugasnya, kebahagiaan marga berkewajiban mengurus administratif negeri yang abdi kintil menyamakan anjuran susunan negeri marga yang transparan. Diantara sumbangan yang harus dijalankan kebahagiaan marga merangkum andil, pengaturan, pembinaan, koordinasi, penyeliaan dan pembangunan. Adapun kekufuran tunggal instansi dasar yang harus dijalankan kebahagiaan marga adalah merespons dorongan administratif sipil seumpama pengelolaan siji prakata kk, ktp, akta kelahiran, siji brevet penduduk, siji perangai abdi dan lain sebagainya. Penelitian ini berharap kepada memahami sumbangan kebahagiaan marga bagian dalam andil administratif kira sipil desa sumberejo batu, kecamatan batu, kota batu dan kepada memahami pembenahan andil administratif sipil sumberejo tersebut. Metode yang digunakan bagian dalam pemeriksaan ini mengabdikan tata tertib kualitatif yang berwatak deskriptif. Hasil pemeriksaan menyinggirkan bahwa kuasa marga perkiraan menanding jawatan dan tanggung jawabnya tambah dedikasi bagian dalam menjawab khalayak yang memimpin administratif kependudukan. Meskipun tersua sekatan bagian dalam penskalaan kebaikan saham administratif bagian dalam tumpuan saham biasa di marga sumberejo berwarna tidak begitu saham administratif tersekat kelahirannya sekatan yang alami oleh khalayak adapun pengemasan saham administratif khalayak adalah harus menemui majikan marga atau setia usaha marga terlebih dahulu. Selanjutnya marga membega khalayak menjelang menemui setia usaha marga dan kelak membujuk komando badan marga sekaligus segel marga. Penelitian ini mengikatkan bahwa saham marga perkiraan mencari jalan mengimplementasikan perannya tambah dedikasi yaitu menjawab khalayak tambah berguna memimpin tujuan tata laksana kependudukan. Pemerintah marga perkiraan semaksimal tercapai memperkuat mutu saham administratif tambah menyimpan wahana dan kemudahan biasa.pemerintah marga juga menyerahkan petunjuk dan membega khalayak menjelang mengabdikan perikatan-perikatan pengurusan administratif.

Kata kunci: evaluasi, kebijakan, pelayanan administratif, pelayanan publik.

1. PENDAHULUAN

Kajian kebijakan pelayanan publik merupakan pelayanan yang sangat penting bagi rangkaian kegiatan untuk menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat desa sumberejo maupun pelayanan publik secara umum dan barang serta jasa manajemen penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk menyediakan barang, jasa, dan pelayanan administrasi kepada setiap masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik (primer) yang bermutu tinggi merupakan salah satu ciri good governance. Kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang andal sangat penting bagi daerah jika ingin meningkatkan kesejahteraan warganya. Tak heran, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah melimpahkan pengelolaan pelayanan publik kepada daerah. Mengelola urusan administrasi semua pelayanan publik meliputi proses pembuatan, pendaftaran dan pemberkasan segala jenis pelayanan administrasi di kantor desa sumberejo. Sektor pelayanan

publik yang mengurus administrasi, termasuk administrasi dan kearsipan, terbatas dan menjadi kendala. Ruang utilitas dan area. Di desa sumberejo, fasilitas untuk menunjang pelayanan publik masyarakat sangat kurang. Secara umum, kewenangan desa tidak dapat dipisahkan dari administrasi publik. Kegiatan administrasi ini dilaksanakan dalam pelayanan masyarakat desa agar tujuan pelayanan publik tercapai. Operasi pelayanan perangkat desa berperan penting dalam memastikan kelancaran operasional pelayanan. Untuk memberikan layanan, bekerja dengan cepat dan akurat, dan efisien menghasilkan informasi yang digunakan dalam pelayanan publik. Pelaksanaan kegiatan administrasi kantor desa sumberejo. Ada orang yang kurang peduli berada di kamar. Pelayanan dan pengelolaan administrasi sering menghadapi permasalahan administrasi khususnya di bidang persuratan. Permasalahan yang sering terjadi adalah surat hilang atau rusak, pengurusan surat membutuhkan waktu yang lama dan mempersulit proses administrasi.

“sesuai uu desa no. 6 tahun 2014, pemerintah desa bertugas memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat, dan dalam menjalankan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban memastikan tata kelola pemerintahan yang baik dan mengikuti prinsip-prinsip transparansi.

Pemerintahan desa, seperti tugas pemerintahan desa meliputi pelayanan, pengorganisasian, pembinaan, koordinasi, pengelolaan dan pembinaan. Salah satu tugas pokok pengurus desa adalah memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, seperti b. Menyelenggarakan surat pengantar kartu keluarga, ktp, akte kelahiran dan surat keterangan domisili, surat keterangan perilaku, dll. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pemerintah desa dalam pelayanan administrasi warga desa batu. Kota batu dan klasifikasi pelayanan administrasi kota sumberejo. Karena pelayanan yang diberikan pemerintah desa sumberejo mencerminkan tingkat pemerintahan desa. Oleh karena itu, desa sumberejo merupakan pusat pelayanan satu pintu bagi instansi pemerintah desa yang memberikan pelayanan publik, mengingat desa sumberejo batu memiliki tugas yang harus diselesaikan secara real time.

Menurut setyawan (2017), “evaluasi pelayanan publik sangat bermanfaat untuk mengetahui indikator pelayanan publik

mana yang perlu diperbaiki. Selain itu juga berguna untuk mengukur kepuasan konsumen (masyarakat) terhadap pelayanan publik.”

Kembali ke pembahasan awal, pandangan ini menekankan bahwa politik aktual tidak hanya berfokus pada hasil kebijakan publik, tetapi juga pada proses secara keseluruhan. Dari isu-isu abstrak "(gagasan, teori atau paradigma yang mendasari kebijakan publik)" hingga implementasi, hasil, pemantauan, dan bahkan akuntabilitas. Penulis membahas dan memfokuskan penelitian pada masalah evaluasi kebijakan pelayanan administrasi dalam upaya peningkatan pelayanan publik di desa sumberejo kota batu. Faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi di desa sumberejo kota batu dan aktor yang berperan sebagai penanggung jawab dan otoritas, seperti kepala desa yang memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan publik dan keberhasilan di desa sumberejo kota batu. Meningkatkan sumber daya manusia dan memajukan desa sumberejo yang mandiri, handal dan terampil serta meningkatkan pembangunan infrastruktur yang belum optimal. Masyarakat sering bermasalah dengan pelayanan pemerintah desa sumberejo di kota batu karena kualitas fasilitas yang kurang baik sehingga mempersulit pelayanan administrasi. Oleh karena itu sebagai pengurus desa sumberejo harus

bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang positif kepada masyarakat desa sumberejo di kota batu.

2. TINJAUAN

“konsep kebijakan publik menurut sulaiman adalah suatu proses yang meliputi berbagai macam (sulayman, 1998:24)”.

Berdasarkan pandangan pengertian ruang publik di atas, peneliti menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah suatu proses yang menangani masalah-masalah dalam masyarakat. Pengambil keputusan harus menggunakan kebijaksanaan dan akal sehat dalam setiap proses pengambilan keputusan. Profesionalisme, kecerdasan dan keterampilan dalam setiap proses pengambilan keputusan juga sangat penting untuk kelancaran fungsi politik. Oleh karena itu, kebijakan intelijen dewan desa sumberejo harus merespon kebutuhan masyarakat setempat agar mengetahui tindakan dewan tersebut. Evaluasi kebijakan pelayanan administrasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik di desa sumberejo. Apa saja pelayanan publik kantor desa sumberejo yang menangani semua urusan administrasi? Sehingga tidak merugikan masyarakat dan orang lain terkait politik pemerintahan desa ini. Bagaimana dengan pengurus desa? Ia memiliki tugas dan wewenang untuk membuat

kebijakan atau keputusan serta siap mempertanggungjawabkan kegiatan pengurus desa. Memberikan potensi manfaat bagi masyarakat desa sumberejo.

Berdasarkan teori tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pemerintah desa sumberejo harus membuat kebijakan sesuai dengan kemampuan masyarakat untuk mendapatkan keuntungan dari implementasi yang seharusnya berhasil. .bahwa pemerintah desa sumberejo mempunyai kapasitas dan tanggung jawab terhadap kebijakan peningkatan pelayanan publik desa sumberejo.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Menurut “sugiyono” (2016: 193). Metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan filosofi post-positivis, digunakan untuk mempelajari kondisi objek yang alamiah (berlawanan dengan eksperimen) dimana peneliti sebagai alat utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara bersama-sama (cross-testing), analisis data adalah sama dengan penelitian kualitatif. Induksi lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Karena permasalahannya terlalu luas, maka dalam penelitian kualitatif peneliti akan membatasi penelitian pada satu atau lebih variabel saja. Masalah dalam penelitian kualitatif disebut focal point yang berisi pertanyaan umum. Tanpa poros penelitian, peneliti akan terjebak oleh banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu objek penelitian akan sangat berperan dalam penelitian ini faktor penghambat evaluasi kebijakan pelayanan administrasi dengan tujuan peningkatan pelayanan publik di desa sumberejo batu. Membuat.

1) Evaluasi kebijakan pelayanan administratif dalam usaha meningkatkan pelayanan publik desa sumberejo.

- a. Dasar hukum
- b. SOP pelaksanaan evaluasi kebijakan pelayanan administratif dalam usaha meningkatkann pelayanan publik desa sumberejo
- c. Mekanisme evaluasi kebjikan pelayanan administratif dalam usaha meningkatkan pelayanan publik desa sumberejo

d. Jalur lain

2) Aktor yang berperan dalam evaluasi kebijakan pelayanan administratif dalam usaha meningkatkan pelayanan publik desa sumberejo

- a. Struktur organisasi
- b. Struktur personel
- c. Status personal

3) Faktor yang menghambat dalam evaluasi kebijakan pelayanan administratif dalam usaha meningkatkan pelayanan publik desa sumberejo

- A) Internal (Sara Dan Prasana, SDM]
- B) Eksternal (Sistem Dan Peran Masyarakat]

Internal

- a. sarana prasana
- b. SDM

1) Eksternal

- a. Sistem koordinasi antar pemerintah desa sumberejo terhadap instansi pemerintahan lain
- B. Peran masyarakat terhadap kebijakan pelayanan di desa sumberejo

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Evaluasi kebijakan pelayanan administratif dalam usaha meningkatkan pelayanan desa sumberejo kota

Penilaian kebijakan pelayanan merupakan penyampaian nilai kinerja dalam bentuk program, dan tugas pemerintah desa tidak pernah tergantikan oleh perumusan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan serta perumusan kebijakan secara bersamaan. Namun, adalah kewajiban pemerintah untuk menentukan pilihan atau prioritas, yang sebagian dibuat oleh pemerintah dan sebagian tidak dilaksanakan dalam agenda politik. Beberapa bentuk kebijakan antara lain undang-undang seperti UU Pemdes No. 6 Tahun 2014 sehingga dapat dikatakan kebijakan banyak dan bervariasi tergantung dari jumlah tingkatan pemerintahan dan jenis masalah yang ditangani. diselesaikan oleh politisi. Dalam observasi ini, tujuannya adalah untuk mengetahui kebijakan pemerintah dalam mengelola dana dan yang mempengaruhi desa Sumberejo. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik identifikasi informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah snowball sampling. Penelitian tentang teknik

pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi.

Menurut “willam Dunn” (2004.h1.35) “Evaluasi merupakan salah satu langkah penting yang harus dilakukan dalam setiap proses kebijakan publik. atau dengan hanya memberikan penilaian parsial (selektif) untuk tujuan perbaikan kebijakan publik lebih lanjut. Evaluasi kebijakan publik dikatakan efektif apabila fungsinya dijalankan dengan baik.

Berdasarkan hasil fokus penelitian dan data fokus yang sudah dijabar diatas. Maka peneliti dapat sajikan bahwa evaluasi kebijakan pelayanan admanistratif dalam usaha meningkatkan pelayanan publik di desa sumberejo. Sangat penting yang berperan penting oleh pemerintah desa. Agar kebijakan pelayanan tersebut dapat rasa puas dari masyarakat desa sumberejo. Pemerintah desa juga berkerja proaktif dalam tugas dan tanggungjawab besar terhadap kebijakan yang dibuat demi kelancaran dan kesejahteraan masyarakat sumberejo.

b. Aktor yang berperan evaluasi kebijkana penyameningkatkan pelayanan publik di desa sumberejo.

Aktor yang berperan pelayanan administratif dalam usaha meningkatkan pelayanan publik di desa sumbereje. Aktor yang berperan memiliki pemegang kekuasaan kewenangan yang bertanggungjawab dibantu oleh Sekretaris, Kaur pemerintahan,Kaur Umum, bahkan juga lembaga masyarakat (LSM}, ketua RT, BABINSA, Kaum Perempuan dan Pemuda.Yang berperan aktif dalam meningkatkan pelayanan publik, demi kesejahteraan masyarakat, fokus ini diusulkan dengan tujuan diantaranya yakni keamanan dan ketertiban, pelayanan dasar, pemulihan ekonomi berbasis potensi ekonomi Sumberejo. juga pemantapan infrastruktur berwawasan lingkungan, dan penyelenggaraan administrasi

pemerintah desa dan pelayanan publik.

Menurut “widiodo” (dalam m. Khoirol Anwar, ddk, 2010: 6) “mengacu pada prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik atau kualitas pelayanan untuk mencapai kualitas pelayanan, antara lain: 1. Tangible (terjemahan): seperti kemampuan fisik peralatan personel dan komunikasi fisik, 2. dapat dipercaya (reliable); yaitu kemampuan untuk melatih dengan baik layanan yang dijanjikan dan diberikan. 4. Assurance : yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan karyawan, 5. Empathy : yaitu kepedulian individu terhadap pelanggan.

Berdasarkan rumusan masalah ,fokus penelitian dan data fokus serta teori yang sudah dijabarkan diatas maka, peneliti dapat samakan bahwa pemerintah desa dalam menjalankan amanah dan membuat kebijakan pelayanan sesuai

kebutuhan masyarakat setempat. Tidak terlepas dari kebijakan yang sudah dibuat sebelumnya. Jalur pelayanan

c. Faktor yang menghambat dalam evaluasi kebijakan pelayanan administratif dalam usaha meningkatkan pelayanan publik di desa sumberejo.

Desa sumberejo merupakan bukan ketinggian dalam hal sarana-prasana tapi karena kondisi anggaran pendapatan belanja daerah APBD tidak cukup untuk melengkapi fasilitas desa. Karena keterbatasan anggaran akhirnya menghambat dalam pelayanan administrasi. Salah adalah ketika lampu padam tidak bisa melayani masyarakat karena di desa belum memiliki gengset menyalahkan sementara lama aliran lampu mati, Komputer 1 Unit, printer 1 Unit dan fasilitas lainnya.

“Agustino”, (2009: 190) dalam setyawan (2017: 148) out put merupakan keluaran kebijakan publik yang biasanya berbentuk barang benda, seperti konstruksi jalan, bantuan operasional sekolah, dan sebagainya.

Sedangkan outcome merupakan keluaran kebijakan publik yang biasanya berupa dampak pengaruh kebijakan publik setelah diberlakukan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

Berdasarkan hasil fokus penelitian dan data fokus serta teori peneliti dapat disajikan bahwa benar faktor yang menghambat pelayanan publik di desa sumberejo. Pemerintah desa sebagai pimpinan tertinggi desa maka segala kekurangan fasilitas sarana dan prasarana di desa harus diperhatikan supaya masyarakat tidak mengalami kendala saat mengurus administratif di desa sumberejo berlangsung.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berorientasi pada penelitian dan didorong oleh data. Pembahasan tentang evaluasi kebijakan pelayanan administrasi untuk meningkatkan pelayanan publik di desa diuraikan dengan hasil data yang terfokus pada wawancara memberikan observasi langsung dan pengamatan terhadap responden, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut dari

penelitian “penilaian kebijakan pelayanan administratif untuk meningkatkan pelayanan publik di desa sumberejo batu” sebagai berikut:

1. Evaluasi kebijakan pelayanan administrasi untuk meningkatkan pelayanan publik di desa. Ini merupakan pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat sumberejo secara luas. Sehingga, peneliti menemukan banyak kendala yang menjadi hambatan untuk melanjutkan pelayanan. Oleh karena itu peneliti berharap kepada pemerintah desa sumberejo. Untuk melakukan tindak lanjut tinjauan kebijakan harus relevan dengan kebutuhan masyarakat memberikan informasi, penyadaran dan pertanggungjawaban untuk kesejahteraan dan kelancaran dalam peningkatan pelayanan publik di desa sumberejo batu.
2. Masyarakat yang mengkaji kebijakan pelayanan administrasi dengan tujuan meningkatkan pelayanan di desa sumberejo. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan. Kepala desa sumberejo sebagai pejabat tertinggi dan pemegang otoritas perumusan kebijakan pelayanan

publik harus merespon kebutuhan masyarakat desa agar puas dengan pelayanannya. Pemerintah desa sumberejo juga harus proaktif dalam menyusun kebijakan dan meningkatkan kesadaran masyarakat desa sumberejo. Untuk meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah desa harus membuka aula musik dan menarik banyak orang baik, ketua rt/rw, tokoh masyarakat, kelompok perempuan, lsm, petani, pekerja, pemuda, dll. Untuk menyampaikan keluhan selama peninjauan kebijakan layanan saat ini dan langkah selanjutnya, layanan akan berjalan dengan lancar.

3. Faktor yang menghambat pelayanan publik di desa sumberejo adalah belum adanya sop yang mengatur jalannya pelayanan administrasi sumberejo. Dalam pelayanan administrasi, pemerintah desa harus berpegang pada visi, misi dan motto yang telah ditetapkan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal. Kedua, adanya sarana dan prasarana yang tidak lengkap seperti ruang tunggu, komputer, dan scanner membuat proses pelayanan menjadi sulit

dan masyarakat tidak nyaman. Ketiga, aspek birokrasi merupakan pendukung utama, adanya arahan yang baik dari atasan dan bawahan membuat pelayanan desa menjadi baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis Menawarkan saran, antara lain:

1. Evaluasi kebijakan pelayanan pemerintahan desa sumberejo ke depan. Harus ada kerjasama antara pemerintah desa dengan seluruh komponen desa sumberejo untuk memperbaiki dan membuat kebijakan baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meningkatkan pelayanan administrasi yang lancar, aman, tertib dan terpercaya.
2. Aktor yang berperan dalam pelayanan administrasi desa sumberejo. Peneliti dapat menyarankan agar pemerintah desa sebagai pemegang kekuasaan pengambilan kebijakan harus mengetahui kebutuhan daerah dan keluhan masyarakat. Kedepannya, peneliti berharap adanya perguruan tinggi yang ada di

desa. Memberikan arahan atau peringatan kepada pemerintah desa sebagai agen, agar kinerja pelayanan administrasi dapat berjalan dengan lancar.

3. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan administrasi di sumberejo. Para peneliti mungkin menemukan banyak kendala untuk beberapa fasilitas, akan lebih baik jika mereka perlu menyempurnakan, terutama infrastruktur, bentuk, komputer, ruang pintar, gensed dan layanan yang cukup kecil. Dan spanduk tersebut melihat keadaan desa sumberejo.

6. DAFTAR PUSTAKA

Nugroho, Riant. 2009. Public Policy, Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan,

Manajemen Kebijakan: Teori and Model, Perumusan, Implementasi, Pengendalian, Monitoring and Evaluasi, Risk Management, Kebijakan

Unggul, The Fifth Estate, Metode Penelitian Kebijakan. Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo.

Agustino, Leo. 2008. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta

Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, Dan Fakta

Dalam Upaya Menciptakan Good Governance.

Inu, Kencana Syafie. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta

Rosdakarya.

William Dunn. Pengantar Analisis Kebijakan Publik, 1998, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hal: 24

Abdul Wahab. Suharno: 2010. Studi Kebijakan Publik Mencakup Menggambarkan

Upaya Kebijakan Publik. Bandung: Pustaka Setia

Alfabeta. Sugiyono. (2017). Widodo. Joko. 2016. Analisis Kebijakan Publik: Konsep Dan Aplikasi, Analisis Proses Kebijakan Publik. Malang: Media Nusa Creative.

Winarmo, Budi. 2007. Kebijakan Publik: Teori Dan Proses. Yogyakarta: Med Press.