

LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 1 : Rizky Rendhyana Firmansyah (Kepala Desa)

Hari /tanggal wawancara : Kamis, 24 November 2022

Tempat wawancara : Kantor Desa Ngadirenggo, Blitar

P : Bagaimana motivasi Kepala Desa dalam memberikan kualitas pelayanan publik didesa Ngadirenggo ?

N : Motivasi seorang kepala desa dalam proses pelayanan public kepada masyarakat khususnya warga desa Ngadirenggo adalah demikian. Disini saya sebagai kepala desa kembali menyadarkan bahwa kita sebagai perangkat desa adalah abdi masyarakat. Jadi peran utama kita melayani kepentingan masyarakat khususnya dalam hal keperluan persuratan dan pelayanan lain. Oleh karena itu, warga masyarakat atau penduduk yang ingin membutuhkan pelayanan dikantor desa adalah bos atau juragan istilah lainnya. Sehingga kita harus memberikan service terbaik supaya mereka merasa puas dan nyaman. Kembali pada dasarnya kita sebagai abdi masyarakat untuk membantu masyarakat yang memerlukan layanan di kantor desa.

P : Menurut njenengan fasilitas penunjang dikantor desa Ngadirenggo terkait pelayanan yang diberikan apakah sudah memadai ?

N : iya, mengenai fasilitas penunjang kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan dikantor desa memang tidak ada yang khusus. Dan tentunya akan senantiasa kami tingkatkan seperti ruang tunggu yang nyaman serta temoat dudk yang enak untuk mereka, dan mungkin akan disediakan air minum atau snack untuk mereka yang sedang menunggu.

P : Mengenai fasilitas penunjang apakah sering terjadi kendala atau tidak ?

N : Untuk fasilitas kami, tentang ada kemungkinan di pelayanan yang memerlukan jaringan internet yang lancar, mungkin sering terjadi dua kali mengenai vendor jaringan internet kami terjadi kendala/ permasalahan sehingga pelayanan yang membutuhkan jaringan online mungkin sempat terhambat namun, tidak menjadi hal besar dan tidak terlalu sering juga.

P : Menurut bapak fasilitas penunjang apakah perlu adanya pembenahan ?

N : Iya tentu, senantiasa kita harus melakukan pembenahan dan peningkatan fasilitas penunjang pelayan seperti , saya jelaskan poin pertanyaan diawal . Akan kita lengkapi dan kita perbaiki untuk kedepannya.

P : Bagaimana keamanan terkait pelayanan dikantor desa Ngadirenggo ?

N : Kalau keamanan, insyallah selama ini baik dan sudah berjalan sedemikian rupa karena dikantir juga banyak berbagai pihak atau staf yang lain sekitar ada 6 atau 7 orang terutama saya. Dan alhamdulillah selama ini tidak ada hal-hal keamanan dari semua kegiatan pelayanan yang ada dokantot desa.

P : Menurut bapak, bagaimana cara mengamankan berkas atau data agar tidak ketahuan pihak luar supaya tidak terjadi kebocoran perihal arsip desa ?

N : Iya, jadi bentuk keamanan yang kami lakukan tentunya berupa soft-file yang ada pada computer dimasing-masing staf saya kalo untuk berkas yang berupa hard-file atau printout,nya tentunya kami punya lemari arsip tersendiri. Untuk desa Ngadirenggo setiap malam ada shift piket, jadi antara jam 8 malam sampai pagi hari terdapat 2 orang perangkat desa ada yang jaga malam setiap harinya.

P : Untuk mengenai keamanan tempat parkir apakah sudah memadai atau belum ?

N : Iya , untuk kompleks atau lahan parkir Ngadirenggo memang lahan parkir menjadi persoalan karena tanah/ lahan yang terbatas , sehingga bangunan yang tersedia sudah mepet dengan jalan raya, untuk lahan parkir yang digunakan adalah lahan sisa pagar dan

jalan dimana kita tidak memiliki lahan parkir khusus. Tentunya ini menjadi catatan dan akan kita jadikan solusi kedepannya.

P : Bagaimana hubungan/ interaksi komunikasi didalam pemberian pelayanan dikantot desa Ngadirenggo ?

N : Iya, tentunya saya mengingatkan kepada perangkat desa dan staf saya bahwa warga yang sudah kenal ataupun yang belum kenal agar untuk sedikit basa-basi sekedar untuk mencairkan suasana supaya nyaman antara warga

P : Apakah hubungan dari kepala desa dan perangkat desa sering terjadi kendala dalam berinteraksi atau berkomunikasi ?

N : Iya, alhamdulillah selama saya bertugas menjadi kepala desa komunikasi dengan perangkat saya terjalin dengan baik, dan tidak ada kendala yang berat selama ini.

P : Semisal jika ada kendala dalam hubungan komunikasi dari kepala desa ke perangkat desa perangkat desa ke masyarakat bagaimana cara menanggulangi hal tersebut supaya terjalin dengan baik ?

N : Iya, mungkin saya ambil contoh seperti Ketika dalam kepengurusan berkas saat perangkat desa menjelaskan kepada warga. Dan materinya agak rumit mungkin warga susah memahami , disitu mungkin pernah dengar dan jikalau saya ada pasti saya mencoba menengahi dan saya jelaskan dengan Bahasa yang lebih sederhana dan santun. Supaya warga masyarakat bisa mengerti kekurangan dan persoalannya dan tidak merasa keberatan untuk melengkapi persyaratan berkas yang diurus.

P : Bagaimana penghargaan atas pelayanan public yang diberikan ?

N : Iya, itu merupakan hal yang penting sekali jadi apresiasi kepada staf saya dan perangkat saya yang sudah bekerja dengan baik, berupa ucapan terimakasih atau pemberian hadiah kecil , karena itu berupa bentuk perhatian atasan kepada bawahannya dan akan saya lakukan.

P : Bentuk-bentuk apresiasi/ penghargaan seperti apa yang bapak berikan kepada perangkat desa ?

N : Kalo saya secara umum, untuk perangkat saya dan staf, saya usahakan bisa memberikan semisal, moment menjelang hari raya mengadakan pekat parcel untuk semua teman-teman perangkat desa dan apabila ada rejeki walaupun sedikit berupa tunjangan transportasi untuk teman-teman juga saya berikan. Untuk dalam waktu dekat kami akan melaksanakan piknik kecil-kecilan yang berda disuatu tempat . Sekedar untuk makan Bersama yang bertujuan mempererat hubungan personal antara perangkat desa Ngadirenggo dengan Kepala Desa.

P : Dalam bentuk-bentuk apresiasi / penghargaan yang diberikan apakah sesuai dengan hasil kerja dari masing-masing perangkat desa ?

N : Menurut saya, semua senantiasa harus ditingkatkan jadi dilihat sejauh ini saya laksanakan secara menyeluruh belum melibatkan individu satu dengan individu yang lain. Tentu kedepannya dapat meningkat. Sehingga apresiasi yang saya berikan juga baik.

P : Selain dari bentuk-bentuk apresiasi / penghargaan tersebut , apakah ada kompensasi tersendiri ?

N : Sejauh ini, masih seperti halnya tadi belum ada tambahan khusus tentang apresiasi.

P : Bagaimana hasil pelayanan public yang diberikan apakah sudah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan yang diharapkan perangkat desa ?

N : Bagi saya, sudah baik namun masih ada peningkatan harus lebih ramah dan lebih santun lagi, dan berbasa-basi untuk kepentingan warga desa.

P : Bagaimana cara bapak untuk meningkatkan kualitas pelayanan didesa Ngadirenggo ?

N : Yang saya lakukan adalah himbauan kepada perangkat desa saya intruksi untuk senantiasa proaktif apabila kepada warga yang menuju ke kantor desa, terkadang warga didepan kantor bingung menuju kearah man ke ruangan mana. Dan saya terapkan system piket kepada salah satu perangkat untuk stand by didepan pendopo kalua ada

warga yang melihat, untuk yang sudah hafal langsung menuju masuk keruangan, terkadang ada warga yang belum hafal atau masih celingukan , segera bertanya atau proaktif dan menjemput bertanya keperluannya serta diarahkan keruangan yang sesuai dengan keperluan warga tersebut.

Narasumber 2 : Pak Anjar . S . (Perangkat Desa)

Hari /tanggal wawancara : Kamis, 24 November 2022

Tempat Wawancara : Kantor Desa Ngadirenggo

P : Bagaimana motivasi perangkat desa dalam memberikan kualitas pelayanan di desa Ngadirenggo ?

N : Perangkat desa harus lebih giat dan aktif mengikuti regulasi zaman termasuk dizaman sekarang, tuntutan pelayanan dipercepat. Intinya perangkat desa harus bisa menggunakan system jemput bola sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

P : Menurut njenengan, fasilitas penunjang dikantor desa Ngadirenggo terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memadai ?

N : Belum, masih jauh sesuai dengan harapan pemerintah dizaman sekarang tuntutan perangkat desa harus lebih cerdas dalam melayani masyarakat , mengenai kebutuhan dan kecepatan terkait dengan pelayanan. Disamping itu juga bisa melalui Ketua RT maupun Kepala Dusun setempat.

P : Mengenai fasilitas penunjang apakah sering terjadi kendala atau tidak ?

N : Kalau kendala diwilayah kit aitu terkait dengan fasilitas mengenai koneksi jaringan masih belum maksimal. Karean disetiap wilayah perlu adanya koneksi jaringan internet. Harapannya informasi itu juga harus serba internet serta dapat diterima dan dijalankan bagi setiap warga masyarakat.

P : Menurut bapak selaku perangkat desa , apakah kedepannya perlu adanya peningkatan fasilitas penunjang baik koneksi internet maupun lahan parkir ?

N : Kalau untuk koneksi internet sangat perlu harap ditingkatkan , dan untuk lahan parkir kantor desa memang lokasinya seperti ini.Kita hanya bisa mengelola gimana dapat terealisasi dengan baik.

P : Mengenai keamanan terkait pelayanan menurut bapak seperti apa ?

N : Keamanan yang ada dikantor desa alhamdulillah aman tidak ada permasalahan, dulu pernah ada ditahun 2017 pernah ada kejadian pencurian.

P : Menurut bapak bagaimana para perangkat desa cara mengamankan berkas atau data agar tidak diketahui pihak luar agar tidak terjadi kebocoran data ?

N : Kalau itu sudah menjadi sumoah dari seorang perangkat desa serta memegang janji teguh rahasia jabatan untuk administrasi sekarang serba terbuka dan hal yang lain harus dijaga dengan baik.

P : Mengenai arsip desa apakah setiap bagian memiliki tempat sendiri- sendiri baik online maupun offline?

N : Ada tempat tersendiri seperti untuk Kaur Keuangan memiliki tempat atau almari sendiri datanya ada sendiri setiap kaur yang satu dengan yang lainnya.

P : Menurut bapak bagaimana hubungan atau interaksi / hubungan dalam memberikan pelayanan dikantor desa apakah sudah baik atau tidak ?

N : Iya cukup baik, memang kalua hal kekurangan pasti ada karena setiap individu satu dengan yang lain pasti ada kekurangan masing- masing. Kami selaku perangkat desa berupaya kepada masyarakat agar pelayanan itu agar dapat terpenuhi secara lebih luas .

P : Sehubungan dengan hubungan/ interaksi dari Kepala Desa terhadap Perangkat Desa apakah sudah baik atau belum ?

N : Sudah baik

P : Apakah dalam menjalankan suatu hubungan / interaksi tersebut apakah sering terjadi kendala ?

N : Saya kira tidak ada kendala, semua punya konteksnya masing-masing dengan baik. Sehingga Kepala Desa harus bisa mengomando perangkat desanya seperti itu.

P : Semisal terjadi suatu kendala dalam melakukan hubungan/ interaksi , apakah menurut bapak bagaimana cara untuk menanggulangi hal tersebut ?

N : Kita harus berupaya kalo untuk berbicara untuk kebijakan harus tetap menjaga interaksi dengan baik dan terjalin.

P : Bagaimana atas penghargaan yang diberikan dalam memberikan pelayan publik apakah sudah baik ?

N : Kalo soal pelayanan saya rasa sudah baik masih ada kekurangan .

P : bentuk-bentuk apresiasi yang diberikan apakah yang diterima dari kepala desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

N : Itu sudah sesuai dengan aturan yang ada kalo hak sudah dengan tunjangan yang diberikan.

P : Mengenai apresiasi / penghargaan apakah sudah sesuai dengan hasil kerja dalam memberikan pelayanan ?

N : Ya alhamdulillah sudah berusaha menerima dengan sebaik apapun serta hak-hak yang diberikan sudah diatur sebelum menjabat sebagai perangkat desa. Sesuai dengan aturan yang ada.

P : Bagaimana cara dari perangkat desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat ?

N : Memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan, semisal : membutuhkan hal-hal terkait dengan pelayanan administrasi harus ditindaklanjuti sesuai dengan aturan yang ada.

Narasumber 3 : Wiji Astuti (warga masyarakat)

Hari/tanggal wawancara : Sabtu, 26 November 2022

Tempat wawancara : Dirumah Narasumber

Pertanyaan wawancara :

A. Bagaimana fasilitas penunjang dikantor desa Ngadirenggo apakah sudah memadai atau belum ?

Jawab : Untuk fasilitas penunjang yang disediakan Kantor Desa Ngadirenggo masih kurang memadai, karena masih minimnya ruang tunggu sehingga untuk para warga masih menunggu disebelah kantor ada juga yang menunggu diseberang jalan raya.

B. Apakah perlu adanya pembenahan untuk fasilitas penunjang yang disediakan Kantor Desa Ngadirenggo ?

Jawab : Perlu, karena untuk fasilitas penunjang perlu adanya pembenahan terutama dibagian tempat tunggu dikarenakan kasian untuk warga masyarakat yang usianya tua kalo harus menunggu diluar kantor atau seberang jalan raya.

C. Bagaimana keamanan terkait pelayanan dikantor desa Ngadirenggo ?

Jawab : Mengenai keamanan sudah terjaga dengan baik karena untuk keamanan kendaraan sudah dipantau oleh perangkat desa yang berjaga didepan pendopo kantor.

D. Bagaimana hubungan/ interaksi antara warga masyarakat dengan kepala desa dan perangkat desa sudah terjalin dengan baik ?

Jawab : Untuk hubungan interaksi warga masyarakat sendiri sudah terjalin dengan baik karena perangkat desanya sendiri sangat ramah begitupun kepala desa sendiri juga sangat ramah sekali kepada masyarakat.

E. Untuk hasil pelayanan publik yang diberikan kepala desa dan perangkat desa kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan keinginan atau belum ?

Jawab : Soal layanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan walau terkadang terjadi kendala diluar dugaan. Dan informasi yang diberikan mudah dipahami dan dimengerti bagi masyarakat.

DOKUMENTASI WAWANCARA



