

# Employee Performance in Services Administration Candipari Village, Porong District, Sidoarjo Regency

## Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Desa Candipari Kecamatan porong Kabupaten Sidoarjo

Anita<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *One of the main tasks of a village apparatus is to include improving the welfare of the community, maintaining public order and peace, implementing the principles of governance in a village that is clean and free from corruption, collusion and nepotism and carrying out good government administration. To realize comprehensive, accurate and fast services as well as to increase effectiveness and efficiency, especially in the field of administrative services. To achieve this goal, qualified village apparatus. The purpose of this study is to analyze and describe the performance of employees in administrative services in Candipari Village, Porong District, Sidoarjo Regency using descriptive qualitative methods with an approach through observation and interviews and using primary and secondary data types. In this study, the authors used a purposive sampling technique. The theory used in this research is performance theory according to Agus Dwiyanto (2006:50). There are five indicators in this theory, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. On productivity indicators, researchers found that employee productivity was still lacking, because there were still employees who could not operate computers. Then on the service quality indicators the researcher found that the services at the Candipari Village Office were in accordance with the quality of existing services. On the Responsiveness indicator, researchers found that to solve service problems in Candipari Village, they always communicated with the community and other village officials. In the next indicator, namely the responsibility of the researcher, the results found that the services in Candipari were in accordance with existing regulations that were in accordance with existing standard operating procedures. The last indicator is accountability, where the writer found results, namely this indicator can be seen from the results of performance reports for each employee of Candipari Village.*

**Keywords ;** village apparatus, performance, service, administration

**Abstrak.** *Salah satu tugas utama dari seorang aparatur desa memiliki tugas-tugas antara lain meningkatkan kesejahteraan masyarakat, emelihara ketertiban dan ketentraman masyarakat, melaksanakan prinsip tata dalam pemerintahan desa yang bersih bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme serta menyelenggarakan administrasi pemerintah yang baik. Untuk mewujudkan pelayanan yang menyeluruh, akurat dan cepat serta melakukan peningkatan efektivitas dan efisiensi khususnya pada bidang pelayanan administrasi. Untuk mencapai tujuan tersebut maka aparatur desa yang berkualitas. Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis dan mendeskripsikan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan melalui observasi dan wawancara serta menggunakan jenis data primer dan sekunder. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik purposive sampling. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori kinerja menurut Agus Dwiyanto (2006:50). Terdapat lima indikator dalam teori ini yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pada indikator produktivitas peneliti menemukan bahwa produktivitas pegawai masih kurang dikarenakan masih ditemukan pegawai yang tidak bisa mengoperasikan komputer. Kemudian pada indikator kualitas layanan peneliti menjumpai pelayanan yang ada di Kantor Desa Candipari telah sesuai dengan kualitas pelayanan yang ada. Pada indikator Responsivitas peneliti menjumpai bahwa untuk menyelesaikan masalah pelayanan di Desa Candipari selalu melakukan komunikasi dengan masyarakat serta Aparatur desa lainnya. Dalam indikator selanjutnya yaitu responsibilitas peneliti menjumpai hasil bahwa pelayanan yang ada di Candipari telah sesuai dnegan peraturan yang ada yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Indikator yang terakhir yaitu akuntabilitas, dimana pennulis mnejumpai hasil yaitu indikator ini dapat dilihat dari hasil laporan kinerja pada setiap pegawai Desa Candipari.*

**Kata Kunci ;** aparatur desa, kinerja, pelayanan , administrasi

## I. PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Fungsi dari aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur desa harus mempunyai tugas-tugas antara lain ialah meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat, melaksanakan prinsip tata dalam pemerintahan desa yang bersih bebas dari kolusi dan nepotisme dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintah yang baik. Pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian [1]. Tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga- lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah) [2]. Suatu tugas yang utama dari seorang aparatur sudah dijelaskan di dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat. Kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di haruskan memenuhi kebutuhan dari masyarakat sesuai dari tanggung jawab yang di berikan kepada aparatur. Peran seorang aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting karena hal tersebutlah yang akan menentukan sejauh mana seorang aparatur pemerintah mampu untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan begitu dapat menentukan sejauh mana Negara telah menjalankan tugasnyadengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan [3]. Selain itu pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan [4].

Bahwasanya terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewenangan dan kewajiban seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara dari pelayanan publik. Terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas pemerintah yang baik. Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undang. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya [5]. Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika [6]. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya [7]. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kecakapan dalam memberikan pelayanan adalah bagian dari masalah yang ditunjukkan di lapangan di antaranya tidak maksimal dan optimalnya pelayanan yang di berikan oleh pemerintahan desa Candi Pari. Di sini aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian, yang mana di antaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat saat pelayanan pada saat jam kantor, jam kerja pegawai tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat sangat kesulitan untuk menyelesaikan segala kepentingannya, staf tidak sigap dan cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat, dalam proses melayani masyarakat terlihat sikap dan perilaku staf seperti acuh tak acuh kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sangat terlihat dibedakan dengan begitu para aparatur pemerintah desa seling sebagai pelaksana suatu komponen pemerintah dalam hal proses administrasi atau memberikan pelayanan memegang peranan yang amat penting.

Hal tersebut menjadikan proses dalam pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik dilihat dari waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar kartu

keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah, dan surat keterangan tidak mampu, yang seharusnya jam kerja masuk dari kantor desa seling waktu datang pagi jam 08.00 dan pulang jam 17.00 hal tersebut berbanding balik dengan apa yang sudah menjadi ketentuannya para pegawai kantor desa tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan mereka masing-masing. Para aparatur desa datang kadang siang kadang sore dan pulang pun tidak menentu membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus kepentingan diri masing-masing masyarakat, hal tersebut sudah seharusnya dilaksanakan dengan baik oleh aparatur desa ataupun pegawai kantor desa, pada pasal 9 menjelaskan tugas dan fungsi kepala seksi pemerintahan, kesejahteraan rakyat dan pelayanan yaitu, Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis, membantu kepala desa Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat upaya partisipasi masyarakat.

**Tabel 1.** Pegawai di Kantor Desa Candipari Kecamatan Porong

<b>Jabatan/Bagian</b>	<b>Pegawai yang ada</b>
Kepala Desa	1
Sekretaris Desa	1
Kepala Seksi I	1
Kepala Seksi II	1
Kepala Seksi III	1
Kepala Urusan	1
Kepala Dusun	1
<b>Jumlah</b>	<b>7</b>

Berdasarkan tabel tersebut terlihat ada 1 pegawai bagian Kepala desa, 1 pegawai bagian Sekretaris Desa, 1 pegawai bagian Kepala Seksi I, 1 pegawai bagian Kepala Seksi II, 1 pegawai bagian Kepala Seksi III, 1 pegawai bagian Kepala Urusan, 1 pegawai bagian Kepala Dusun dan 0 untuk bagian pelayanan. Bagian loket pelayanan umum belum mempunyai pegawai tetap yang bertugas. Kekosongan tersebut diisi oleh pegawai bagian lain dan merangkap tugas pada bagian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan. Pelayanan publik yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari Kualitas SDM yang ada di Instansi pemerintah atau lembaga yang melakukan pelayanan publik. Salah satu faktor penentu lembaga dapat dikatakan berkualitas adalah dengan adanya SDM yang siap dan handal dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan.

SOP (Standar Operasional Prosedur) Perangkat Desa Candi Pari Porong Pegawai desa sudah ada di kantor jam 08:00 WIB, 30 menit persiapan perangkat kerja jam 08:30 WIB sudah siap memberikan pelayanan kepada masyarakat, tutup kantor jam 14:00 WIB kemudian dilanjutkan administrasi, tidak diperkenankan pulang jika pekerjaan belum selesai, hari kerja dari hari senin s/d jum'at tutup kantor pukul 14:00 WIB khusus hari jum'at tutup kantor paling cepat jam 12:00 WIB, perangkat desa harus berpakaian seragam sesuai dengan apa yang telah ditentukan, setiap perangkat harus absensi kedatangan dan pulang, setiap perangkat desa wajib memberikan senyum dan sapa kepada setiap orang / masyarakat yang datang ke kantor. Berdasarkan dengan adanya ketidak sinkronan antara aturan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh para aparatur pemerintahan desa, hal tersebut sangat tidak baik dilakukan sebagai seorang aparatur pemerintahan yang seharusnya tahu tugas yang hakiki dari sosok seorang aparatur, dan aparatur desa sudah seharusnya melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun hal tersebut kerap sekali terjadi ketidak sinambungan terkhususnya di desa candi pari di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa candi pari kecamatan porong kabupaten sidoarjo.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik pada pasal 2 undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan

penyelenggara dalam pelayanan publik, dan di tepat pasal 3 sangat jelas disebutkan tujuan dari undang-undang dalam pelayanan publik yaitu:

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, eksplorasi subyektif adalah strategi pemeriksaan dalam pandangan cara berpikir positivism, digunakan untuk menyelidiki pada kondisi barang normal, (bukan percobaan) dimana ilmuwan adalah instrument kunci, pengujian sumber informasi dilakukan secara purposive dan bola salju, metode pemilihan adalah triangulasi, investigasi informasi bersifat induktif atau subyektif, dan konsekuensi dari eksplorasi subyektif menekankan makna yang bertentangan dengan spekulasi [8].

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif karena Penelitian ini berfokus Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan pada objek alamiah yang berkembang dengan apa adanya dan tidak dapat dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Fokus Penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo) pegawai dalam salah satu indikator Produktivitas Lokasi penelitian ini Desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo Teknik penentuan informan yang digunakan pada penelitian ini dengan teknik Purposive Sampling. Jenis data diambil dari berbagai sumber yaitu dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dipergunakan yaitu model Interaktif Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan [9]. Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna mencapai tujuan dari penelitian. Lokasi penelitian yang diambil berada di Kabupaten Sidoarjo, lebih tepatnya di Desa Canipari. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, adapun informan tersebut meliputi Kepala Desa, dan Kepala Dusun dan Kepala Urusan. pada teknik ini yang disebut informan adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis data Milles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengelolaan administrasi yang dilakukan perangkat Desa Candipari, yakni pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi, Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pengelolaan dalam menyiapkan administrasi yang diperlukan, sehingga pemerintah Desa perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan untuk masyarakat. Berdasarkan hal tersebut untuk menata pelayanan administrasi secara baik penulis menggunakan teori yang disampaikan oleh Dwiyanto dalam menilai kinerja organisasi melalui 5 (lima) variabel. Adapun variabel tersebut adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsibilitas, responsitas dan akuntabilitas [10]. Teori ini dipilih peneliti karena indikator-indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto ini diharapkan dapat menjelaskan secara komprehensif.

### Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai perbandingan antara input dan output. Input yang dimaksud di sini dapat berupa biaya dan waktu. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros. Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien maka prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga pengguna tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumber daya yang murah dan tidak boros tadi tetap menghasilkan produk layanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan pengguna layanan. Suatu organisasi pemerintah daerah menuntut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Hubungan antara keluaran atau hasil organisasi dengan masukan yang diperlukan. produktivitas dapat dikuantifikasi dengan membagi keluaran dengan masukan. menaikkan produktivitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio produktivitas, dengan menghasilkan

lebih banyak keluaran atau output yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu [11]. Dalam wawancara dengan Sekretaris desa Candipari sebagai berikut:

*“Perangkat desa berusaha memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat sesuai dengan apa yang sesuai dengan peraturan yang diterapkan, perangkat desa sudah paham sama tugas masing-masing, meskipun kinerja aparat desa sudah baik akan tetapi perlu ditingkatkan lagi”.* (wawancara pada tanggal 25 juni 2021).

Selanjutnya diungkapkan oleh selaku kaur perencanaan Bapak Muhammad ainul yaqin mengatakan :

*“Perangkat disini sudah paham tugas masing-masing cuman ada yang kurang bisa mengoperasikan computer.”* (wawancara paa tanggal 25 juni 2021).

Hal ini juga diungkapkan oleh Sekretaris desa Candipari sebagai berikut :

*“Sudah produktivias, tapi harus ditingkatkan lagi agar mendapatkan pelayanan cepat.”* ( wawancara paa tanggal 25 juni 2021).

Dari pemaparan wawancara diatas, dapat dipahami bahwa untuk indikator Produktivitas bahwa pemahaman dan keterampilan kinerja pegawai Desa masih kurang, terdapat pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer. Untuk dapat menciptakan SDM yang berkualitas dalam memberikan pelayanan publik juga harus diperkuat oleh mekanisme kerja yang baik. Dari hasil wawancara peneliti dengan sekretaris Desa, mekanisme kerja perangkat sudah baik namun perlu ditingkatkan dengan maksimal.

**Tabel 2.** Laporan Realisasi APB Desa pemerintah Desa Candipari Kabupaten Sidoarjo Tahun Anggaran 2021

No.	Bidang	Anggaran APBD	Realisasi	Prosentase
1	Bidang Penyelenggaraan Pemerintah Desa	1.227.738.881,66	1.096.055.396,00	89,37%
2	Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa	145.980.000,00	121.952.499,56	84%
3	Bidang Pembinaan Kemasyarakatan	163.182.260,44	113.048.998,44	69%
4	Bidang Pemebrdayaan Masyarakat	32.828.087,00	27.000.000,00	82,50%
5	Bidang Penanggulangan Bencana dll.	448.217.000,00	390.045.000,00	87%

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa ditahun 2021 jumlah persen dalam Bidang Penyelenggaraan Pemerintah Desa sejumlah 89,37 %, Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa sejumlah 84 %, Bidang Pembinaan Kemasyarakatan sejumlah 69 %, Bidang Pemberdayaan Masyarakat sejumlah 82,5 %, Sedangkan Bidang Penanggulangan Bencana sejumlah 87 %.

### Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Pegawai pemberi layanan sebagai abdi masyarakat (public servant) harus dapat lebih mendisiplinkan diri dalam hal waktu, ramah terhadap masyarakat karena sudah menjadi kewajiban pegawai untuk dapat memberikan pelayanan prima yang dapat memuaskan pemohon, pada dasarnya mencakup salah satunya adalah pelayanan harus cepat yang artinya pelanggan tidak menunggu terlalu lama.. kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan layanan sebagai indikator kinerja adalah untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal mendapatkan fasilitas yang nyaman dan aman serta mendapatkan penyebaran informasi yang tersedia secara mudah melalui media massa. Kepuasan masyarakat juga dapat dilihat dari fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia agar dapat terukur sejauh mana pelayanan itu dalam menunjang proses pelayanan publik. Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan [12]. Hasil wawancara dengan Sekretaris desa Candipari sebagai berikut:

*“Kalau mengenai waktu penyelesaian pelayanan itu kami usahakan cepat, tergantung banyak tidaknya masyarakat dan apakah masyarakat juga telah memenuhi persyaratan seperti prosedur ”* (wawancara pada tanggal 25 juni 2021).

Hasil wawancara dengan Kepala Desa mengenai kualitas layanan yaitu:

*“ya kami mengupayakan dalam melayani masyarakat itu sebaik mungkin, prosedurnya menurut saya mudah masyarakat datang dengan menunjukkan surat pengantar, masuk ke dalam kantor langsung di kerjakan*

*kemudian duduk di ruang tunggu. prosedurnya simple aja tidak berbelit-belit, agar masyarakat mudah menggunakan pelayanan disini.” (wawancara pada tanggal 25 juni 2021).*

Adapun yang disampaikan oleh Kepala Seksi I mengenai tentang kualitas layanan dan peningkatan pelayanan masyarakat desa sebagai berikut :

*“Sudah sesuai dengan kualitasnya dengan peraturan, dan sudah dilengkapi dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat setempat mbak”. (wawancara pada tanggal 25 Agustus 2021).*

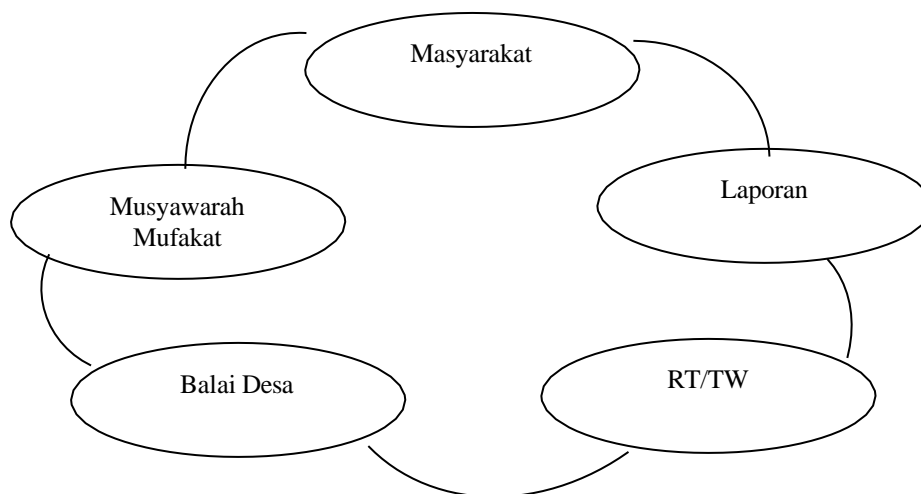
Dari pemaparan wawancara diatas, dapat dipahami bahwa untuk indikator kualitas layanan sudah berjalan baik dilihat dari kecepatan pelayanan cukup baik dan dalam hal kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik juga. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya papan pengumuman serta penyampaian informasi yang lebih intensif dilakukan kepala dusun selaku pemerintah desa, meskipun pada pelaksanaannya tidak seratus persen informasi itu dapat di tanggapinya masyarakat. Tetapi setidaknya pemerintah desa sudah terlihat dalam penyampaian informasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan masyarakat dan diperkuat oleh perangkat Desa Cndipari. Kualitas layanan merupakan yang harus diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

## Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa. Yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Responsivitas disini dimaksud bagaimana para pengelola instansi publik itu peka terhadap harapan, keinginan, dan tuntutan pengguna layanan. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah maka dengan sendirinya akan memiliki kinerja yang jelek pula. Hasil ini diungkapkan kepada selaku sekretaris Desa Candipari Kecamatan Porong Bapak Ahmad Mubasyir mengenai pemahaman terhadap tugas para perangkat Desa mengatakan bahwa :

*“Pemerintah desa memberikan informasi terkait pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan memberikan sosialisasi melalui perangkat desa dan ketua RT/RW. Dalam hal ini pemerintah desa dapat mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Apabila ada masukan dari masyarakat terkait pelayanan pemerintah desa akan mempelajari dan menjadikan masukan tersebut sebagai bahan evaluasi kinerja pegawai dan akan mampu meningkatkan kembali kinerja pegawai sesuai dengan tupoksi masing-masing”. (wawancara pada tanggal 25 juni 2021).*

Melalui hasil observasi yang dilihat peneliti bahwa indikator responbilitas dalam menjalankan kegiatan pelayanan perangkat Desa sudah memberikan respon yang cukup baik namun masih perlu di tingkatkan dengan berupaya untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat. Organisasi di bidang jasa dalam memberikan pelayanan tidak luput dari komplain atau keluhan masyarakat. Hal ini terjadi karena karakteristik masyarakat yang berbeda-beda. Masyarakat akan merasa senang terhadap sikap petugas pelayanan yang serius menangani setiap keluhan. Dalam bentuk tindak lanjut komplain terhadap masyarakat kini di paparkan dalam bentuk alur.



**Gambar 1.** Alur Tindak Lanjut Keluhan Masyarakat

Berdasarkan gambar 1.1 menjelaskan bahwa dengan adanya tindak lanjut masyarakat dengan proses masyarakat komplain/mengkritisi pelayanan di pemerintahan Desa Candipari yang akan disampaikan kepada pihak RT/RW setempat. Selanjutnya dari pihak RT/RW menyampaikan ke pemerintahan desa terkait keluhan masyarakat yang ditampung dengan itu pihak pegawai desa melaksanakan musyawarah mufakat untuk memecahkan permasalahan dari keluhan masyarakat tersebut untuk dicarikan solusinya dengan keputusan hasil rapat yang akan disampaikan kepada masyarakat Desa Candipari kecamatan Prong kabupaten Sidoarjo.

## Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Pada pelaksanaan pelayanan, aparatur dapat bekerja dengan sopan serta santun dalam melayani masyarakat dan berinteraksi dengan masyarakat dengan tutur kata yang baik serta dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat. Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit [13].

Hal ini juga di sampaikan oleh Sekretaris Desa Candipari Kecamatan Porong :

*“Saya melihat perangkat desa sudah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan selama ini sudah baik, adapun masyarakat yang mendapat perlakuan kurang memuaskan dari perangkat desa itu sudah menjadi konsekuensi apabila persyaratan masih kurang sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan”.* (wawancara pada tanggal 25 juni 2021).

Selanjutnya wawancara oleh kaur perencanaan Bapak Muhammad Ainul Yaqin mengatakan:

*“Pemerintah desa memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Pemerintah desa juga meberikan informasi dengan jelas terkait pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat”.* (wawancara pada tanggal 25 juni 2021)

Beberapa pernyataan dari informan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya responsibilitas, perangkat Desa Candipari dinilai sudah cukup berjalan dengan baik, dapat menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan tabel bawah pelayanan administrasi di Desa Candipari pemerintah desa secara diukur dengan adanya standart pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, kini dapat dipaparkan dalam bentuk standar pelayanan administrasi.

**Tabel 3.** Standart Pelayanan Administrasi desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo

No	Jenis pelayanan	Lama Pelayanan
1	Kartu tanda penduduk ( E-KTP)	1 minggu
2	Kartu keluarga	1-2 minggu
3	Akte kelahiran	1 minggu
4	Pindahan domisili	1 hari
5	Surat Keterangan Kematian	1 hari
6	Surat Ahli Waris	1 hari
7	Pernikahan	1 hari
8	Perceraian	1 hari
9	Surat Keterangan Tidak Mampu	1 hari
10	Pengantar SKCK	1 hari
11	Keterangan Usaha	1 hari
12	Surat Keterangan Kehilangan	1 hari
13	Surat Umum	1 hari

Berdasarkan Tabel 1.3 Menjelaskan bahwa prosedur pelayanan administrasi pemerintahan Desa Candipari Kecamatan Porong kini sudah berjalan dengan sesuai standart pelayanan yang sudah diterapkan kepada

pemerintahan desa untuk warga Desa Candipari. Prosedur pelayanan Desa Candipari mempunyai cara untuk mempermudah alur pelayanan, seperti hal di pemerintahan Desa Candipari Kecamatan Porong kabupaten sidoarjo yang mempunyai alur pelayanan yang bertujuan untuk masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Hal ini yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan yang ada di pemerintahan desa candipari telah memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat dan juga telah sesuai peraturan yang ada dan menjalankan Standart Operasional Pelayanan dengan baik. Bertanggung jawab dan melaksanakan tugas dengan peraturan yang telah ditetapkan

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Sebagai bukti pertanggung jawaban aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat, perangkat Desa sudah melakukan upaya untuk menaikkan kualitas pelayanannya. perangkat Desa memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik. Menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik [14]. Suatu keadaan yang dapat dipertanggungjawabkan, bertanggungjawab, dan akuntabel. Arti kata akuntabel adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa di perhitungkan atau dipertanggungjawabkan [15]. Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Hal ini juga disampaikan oleh Kepala Desa Candipari sebagai berikut:

*“Perangkat desa mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tanggung jawab sesuai dengan tugas dan kewenangannya hal ini dapat dilihat dari hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kalau misalkan belum sesuai perangkat desa akan berupaya memaksimalkan tugas dan kewajiban yang ada.”* (wawancara pada tanggal 25 juni 2021).

Selanjutnya wawancara oleh Kaur Perencanaan Bapak Muhammad Ainul Yaqin mengatakan :

*“Akuntabilitas publik di desa sudah terlaksana, serta telah terlaksanakannya pelayanan yang efisien karena struktur organisasi yang jelas dengan pembagian tugas yang jelas sesuai dengan uraian tugas masing-masing. Untuk itu seluruh pegawai di desa harus dapat mempertanggung jawabkan tugasnya dengan baik dan sungguh-sungguh.”* (wawancara pada tanggal 25 juni 2021)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di ketahui bahwa dengan adanya sikap tanggung jawab perangkat Desa dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah berjalan dengan baik seperti yang disampaikan oleh perangkat Desa dan selaku masyarakat bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja diperlukan tanggung jawab yang besar selaku pemberi layanan. Pertanggungjawaban perangkat Desa memang bukan hanya dititik beratkan pada laporan pencapaian kinerja saja, namun juga pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun proses dan prosedur pelaksanaan akuntabilitas kinerja pegawai pada pemerintahan Desa Candipari dapat dilihat dari aspek pelaporan hasil perkerja oleh pegawai kemudian diserahkan kepada atasan yaitu kepala Desa Candipari Kecamatan Porong kabupaten sidoarjo. Bahwa selama ini pemerintahan Desa Candipari hanya membuat suatu laporan pertanggung jawaban jika ada dana yang turun, tetapi akan digunakan untuk suatu keperluan tertentu saja. Maka pegawai yang akan membuat laporan pertanggung jawaban tentang tingkat pencapaian dan tujuan sehingga dapat pencairan dana tersebut. dan selain itu pegawai Desa Candipari tidak hanya membuat tingkat pencapaian, namun juga membuat laporan terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Maka dapat diketahui bahwa alasan yang dilakukan petanggung jawaban adalah untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan untuk mempertanggung jawabkan kewenangan yang dapat diterima kepada pihak yang lebih berwenang

## **VII. SIMPULAN**

Indikator Produktivitas bahwa pemahaman dan keterampilan kinerja pegawai Desa masih kurang, terdapat pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer. Untuk dapat menciptakan SDM yang berkualitas dalam memberikan pelayanan publik juga harus diperkuat oleh mekanisme kerja yang baik. Dari hasil wawancara peneliti dengan sekretaris Desa, mekanisme kerja perangkat sudah baik namun perlu ditingkatkan dengan maksimal.

Indikator kualitas layanan sudah berjalan baik dilihat dari kecepatan pelayanan cukup baik dan dalam hal kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik juga. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya papan pengumuman serta penyampaian informasi yang lebih intensif dilakukan kepala dusun selaku



pemerintah desa, meskipun pada pelaksanaannya tidak seratus persen informasi itu dapat di tanggapinya masyarakat. Tetapi setidaknya pemerintah desa sudah terlihat dalam penyampaian informasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan masyarakat dan diperkuat oleh perangkat Desa Candipari. Kualitas layanan merupakan yang harus diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Indikator responabilitas dalam menjalankan kegiatan pelayanan perangkat Desa sudah memberikan respon yang cukup baik namun masih perlu di tingkatkan dengan berupaya untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat. Organisasi di bidang jasa dalam memberikan pelayanan tidak luput dari komplain atau keluhan masyarakat. Hal ini terjadi karena karakteristik masyarakat yang berbeda-beda. Masyarakat akan merasa senang terhadap sikap petugas pelayanan yang serius menangani setiap keluhan.

Indikator responsibilitas, perangkat Desa Candipari dinilai sudah cukup berjalan dengan baik, dapat menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Indikator akuntabilitas, adanya sikap tanggung jawab perangkat Desa dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah berjalan dengan baik seperti yang disampaikan oleh perangkat Desa dan selaku masyarakat bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja diperlukan tanggung jawab yang besar selaku pemberi layanan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa turunkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kedua orang tua saya dan Pegawai Desa Candipari Kabupaten Sidoarjo tempat dimana saya melakukan penelitian ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

### REFERENSI

- [1] Hasibuan, Malayu S.P 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung, PT. Bumi Aksa.
- [2] A.W. Widjaja, 2006, Administrasi Kepegawaian, Jakarta, Rajawali.
- [3] Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- [4] Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- [5] Dr.H.Bahrul kirom, mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen, pustaka reka cipta, Bandung, 2015, hlm 3
- [6] Prawirosuntono, Suryadi, kebijakan kinerja karyawan , BPF, Yogyakarta, 2008
- [7] Anwar Prabu Mangkunegara, Manajemen sumber daya manusia, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009
- [8] Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi. Bandung: Alfabeta.
- [9] Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- [10] Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press..
- [11] Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.
- [12] Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro. Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia Dan Keuangan, Vol. 6, No. 2

#### **Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*