

Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Desa Glagaharum

Mazroul Khoiroh

192020100058

Dosen Pembimbing :

Isna Fitria, M. Si

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus 2023

Pendahuluan

Pelaksanaan Pelayanan Publik di Indonesia

Saat ini, perkembangan administrasi publik dapat ditandai dengan adanya salah satu arah keahlian kerja pegawai pemerintah pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan tersebut ialah guna memastikan jika tugas pemerintah dalam menyediakan pelayanan penduduk yang diperlukan, yang dilakukan oleh lembaga pemerintah di tingkat nasional hingga lokal. Salah satu haka tau kekuasaan yang dibentuk oleh pemerintah di daerah yaitu Desa. Kepala desa dan seluruh perangkat dalam lingkungan pemerintahan desa ditunjuk sebagai penyelenggara tugas pemerintahan desa secara memadai untuk memajukan kesejahteraan dan pembangunan desa dan masyarakat desa

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah sangat diperlukan untuk mengendalikan penduduk, menjaga mereka, dan memenuhi keperluan mereka. Dengan dukungan pemerintah, semua daerah dan perbatasan dapat dengan mudah dimonitor dan dikontrol serta diatur. Sebagian besar desa di Indonesia, bahkan di negara berkembang, bahwa masyarakat hukum asli berdasarkan aturan hukum adat. Penyesuaian peraturan desa malah mempersulit kemajuan inovasi serta keikutsertaan penduduk dalam kehidupan dan mata pencaharian yang bebas, sehingga tertinggal dari masyarakat lain.

Pentingnya Kinerja

Menurut T. R. Mitchell (dalam Sedarmayanti 2009) berpendapat kinerja adalah bagaimana karyawan melakukan pekerjaannya. Meningkatnya kinerja pegawai juga akan mempengaruhi tingkat keberhasilan organisasi dimana pegawai yang bersangkutan bekerja, guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

**Tabel rekapan daftar hadir dari Pemerintah Desa Glagaharum
(Periode Tahun 2021 – 2022)**

No.	Nama	Jabatan	Tahun					
			2021			2022		
			Hadir	Izin	Total	Hadir	Izin	Total
1.	M. Saifulloh A., S.Si., M.Pd.I	Kepala Desa	188	15	203	241	10	251
2.	Zainul Taufiq	Sekretaris Desa	220	23	243	241	10	251
3.	Muhammad Al Faruq, S.E	Kaur Perencanaan	235	8	243	249	2	251
4.	Sumarto	Kasi Pemerintahan	243	0	243	247	4	251
5.	Mutli'atul Khusna	Kaur TU dan Umum	238	5	243	247	4	251
6.	Ida Maslukah	Kaur Keuangan	236	7	243	244	7	251
7.	H. Ahmad Basuni, S.E	Kasi Kesejahteraan	242	1	243	251	0	251
8.	Muntadir	Kasun Mrisen	243	0	243	250	1	251
9.	Ahmad Thohirin	Kasi Pelayanan	229	14	243	240	11	251
10.	Siti Romlah	Kasun Glagah	242	1	243	247	4	251
11.	Supini	Kasun Kwaron	241	2	243	241	10	251

Pendahuluan

1.

Kinerja di sektor publik pada hakekatnya adalah hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai publik, baik secara individu maupun dalam organisasi yang berbeda, sesuai dengan visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam situasi ini, pemantauan kinerja sektor publik menjadi semakin menarik, karena menyusul berbagai fenomena yang mencerminkan kesenjangan antara kinerja pejabat dan lembaga pemerintah dengan harapan yang diidamkan oleh masyarakat.

2.

Undang - undang Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009 , dalam pasal 1 butir (1) menyatakan bahwasanya "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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”



Permasalahan yang ditemui :

- 1) Terdapat permasalahan dimana belum efektifnya pelayanan secara online untuk diterapkan di Desa Glagaharum dikarenakan faktor banyak masyarakat yang belum melek teknologi.
- 2) Terdapat beberapa perangkat desa yang belum bisa mengoperasikan komputer, jaringan internet kurang lancar, dan arus listrik yang kurang memadai.
- 3) Terdapat kendala pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kendala ini terkait proses pembuatan KTP dan Surat Pindah yang membutuhkan durasi waktu yang cukup lama. Namun, dalam indikator ini terdapat kendala juga berupa kedisiplinan pegawai dalam absensi bekerja.



Penelitian Terdahulu

Penelitian Oleh Dedet

“Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak”

Penelitian ini didasarkan pada permasalahan kinerja pegawai dalam pembuatan akta dan E-KTP. Hal ini dapat terjadi dikarenakan faktor kurangnya dukungan atau kurangnya fasilitas kerja pada pemerintah. Tingkat pendidikan pegawai yang sebagian masih SMA menjadi sebuah masalah, oleh sebab itu, dalam mengerjakan tugas dan fungsi menjadi berjalan lambat. Selain itu, pegawai sering tidak masuk menjadikan Sekretaris Desa juga merangkap jabatan untuk menangani pekerjaan

Penelitian Oleh R. RINDU GARVERA

“Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu)”

Menurut pengamatan penulis yang terjadi, belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan, contohnya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dalam hal pengerjaan layanan administrasi kependudukan tergolong masih lambat. Pada umumnya pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dibutuhkan untuk mengurus keperluan di fasilitas kesehatan, pendidikan tinggi, bantuan pendidikan dan kebutuhan lainnya. Dalam hal ini, ketidakpastian biaya yang harus ditanggung oleh pemohon dan lamanya penyelesaian administrasi kependudukan dapat merugikan masyarakat

Penelitian Oleh Melli Puspita Lestari

“Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sengkong Kcamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung ”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih adanya petugas desa yang belum mampu memanfaatkan *computer*, masih minimnya wawasan serta semangat petugas desa terhadap pekerjaan tertentu, minimnya tanggung jawab serta disiplin petugas desa pada saat bekerja menyebabkan layanan kepada masyarakat menjadi terhambat, apalagi pada waktu pengerjaan masih belum tepat waktu.

Metode

Jenis Penelitian :
Penelitian Kualitatif dengan
Pendekatan Deskriptif

Teknik Pengumpulan Data :
Primer : Wawancara, Observasi,
Dokumentasi
Sekunder : Jurnal dan Berita
Media Massa

**Teknik Analisis Data : Miles and
Huberman**

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

Metode

Teknik Penentuan Informan :
Teknik Purposive Sampling

Lokasi Penelitian :
Desa Glagaharum, Kecamatan Porong

Fokus Penelitian :
Kinerja Pemerintah Desa Glagaharum
dengan menggunakan **Teori T. R.
Mitchell**

Teori T. R. Mitchell
Menjelaskan bahwa terdapat beberapa indikator yang menjadi tolak ukur untuk menghitung kinerja karyawan diantaranya:

1. Kualitas Kerja
2. Komunikasi
3. Ketepatan Waktu
4. Kemampuan
5. Inisiatif

Hasil dan Pembahasan

Kualitas Kerja (*Quality of Work*)

Kualitas pelayanan publik tidak lepas dari konsep pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan baik apabila dapat memberikan suatu produk dan pelayanan (jasa) yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas ialah aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik. Dalam rangka pengorganisasian serta penerimaan karyawan, pimpinan suatu organisasi harus memberikan perhatian khusus terhadap jumlah dan rincian yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dari tingkat kualitas kerja pegawai, pihak manajemen organisasi dapat melakukan berbagai upaya untuk memajukan dan meningkatkan kualitas kerja pegawai yang tergolong kecil. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pekerjaan seorang pegawai adalah pekerjaan yang menarik gaji yang baik, keselamatan dan keamanan di tempat kerja, pengaruh partisipasi dalam kegiatan organisasi, bimbingan dan disiplin kerja yang ketat.

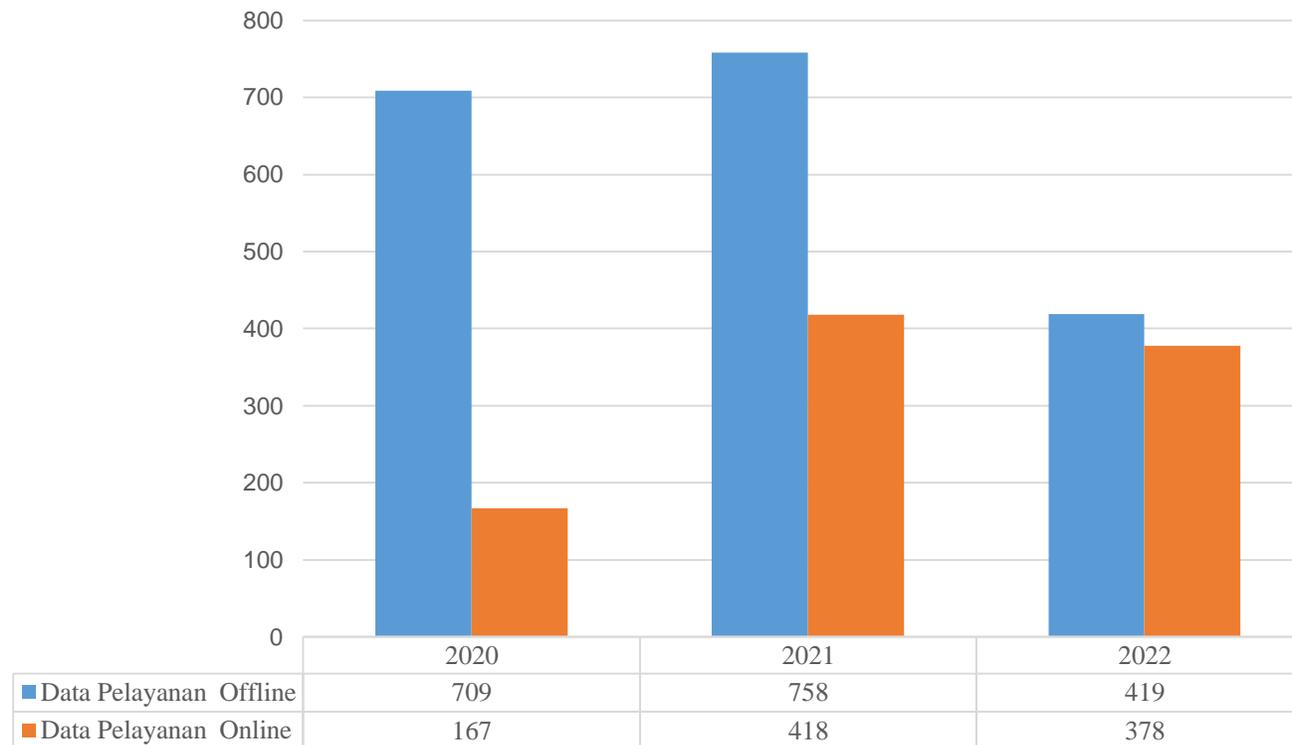
Hasil dan Pembahasan

Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi adalah adanya hubungan atau interaksi antara satu orang dengan orang lain. Menciptakan hubungan kerja yang baik memerlukan: manajemen waktu, pemahaman terhadap kondisi manusia, kecocokan dan menjaga keharmonisan. Itu sebabnya komunikasi sangatlah penting, terutama ketika sedang bekerja sama dengan satu orang atau lebih. Dalam suatu organisasi, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan karena tanpa komunikasi maka organisasi tidak akan berkembang. Pentingnya komunikasi dan pelaksanaan setiap tugas atau kerja suatu organisasi inilah yang menentukan efektivitas dan kinerja organisasi, yang menunjukkan apakah organisasi sudah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati, khususnya disini dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, sangat disayangkan masih ditemukannya banyak masyarakat yang belum bisa mengaplikasikan pelayanan online sehingga aparatur desa harus bekerja sama agar pelaksanaan layanan yang diberikan maksimal. Dengan ini, komunikasi antara sesama aparatur desa dan masyarakat sangatlah penting.

Komunikasi (*Communication*)

Grafik 1. Perbandingan Pengguna Layanan Offline dan Online Tahun 2020-2022



Sumber : Diolah dari Pemerintah Desa Glagaharum, 2023

Komunikasi (*Communication*)

Berdasarkan grafik 1 tersebut jumlah data dari tahun 2020-2021 pelayanan offline atau datang langsung mengalami peningkatan dikarenakan tingkat kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan dari masyarakat didukung oleh kinerja pegawai yang baik sehingga semakin meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dari tahun tersebut. Namun, terdapat kendala berupa masyarakat yang enggan mengurus administrasi kependudukan sendiri. Dimana masyarakat mengandalkan pemerintah desa. Sedangkan pelayanan offline dari tahun 2022 mengalami penurunan dikarenakan masyarakat mengalami adaptasi dari pelayanan offline ke pelayanan *online*. Dilihat dari data pelayanan online dari tahun 2020-2022 selalu mengalami peningkatan dikarenakan masyarakat sudah mulai beradaptasi dengan pelayanan berbasis online. Maka dari itu dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh aparatur desa meningkatkan kinerja dengan cara bimtek sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal.

Hasil dan Pembahasan

Ketepatan Waktu (*Promptness*)

Ketepatan waktu ialah faktor yang sangat penting yang harus dipastikan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, menyelesaikan tugas dalam waktu yang singkat dapat menunjukkan efektifitas dan efisiensi pegawai. Tingkat produktivitas suatu organisasi dapat diukur berdasarkan waktu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang dapat dicapai dalam organisasi tersebut dalam jangka waktu tertentu. Aparatur Desa Glagaharum dalam memberikan pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu, namun masih terdapat kendala pada aplikasi pelayanan *online* dan lamanya hasil dari pengajuan. Kemudian untuk dukungan dari masyarakat masih terbilang kurang berpartisipasi karena banyaknya masyarakat yang belum bisa mengaplikasikan aplikasi pelayanan *online*, sehingga jika ingin mengajukan layanan administrasi harus dengan bantuan aparatur desa. Sedangkan dukungan dari aparatur desa sudah dilaksanakan demi mewujudkan pelayanan administrasi yang baik, misalkan dengan memberikan pengarahan untuk bisa mengakses aplikasi layanan *online* kepada masyarakat yang belum bisa agar tidak meminta bantuan aparatur desa saat melakukan pengajuan, sehingga pengajuan yang diajukan bisa lebih cepat selesainya karena sudah bisa mengakses sendiri.

Hasil dan Pembahasan

Kemampuan (*Capability*)

Kemampuan mengacu kepada pengetahuan, keterampilan dan pendidikan yang dimiliki seseorang. Kemampuan merupakan salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, nampaknya yang dapat diintervensi atau diselesaikan dengan pendidikan dan pelatihan adalah kemampuan yang dapat diciptakan. Potensi ini sebagian tercermin dalam keterampilan komunikasi karyawan.

Kemampuan (*Capability*)

Tabel 2. Data dari Aparatur Desa Glagaharum dalam menggunakan Teknologi Informasi (IT)

No.	Jabatan	Dapat menggunakan Teknologi Informasi (IT)		Pendidikan	Usia
		Ya	Tidak		
1.	Kepala Desa	√		S2	42 Tahun
2.	Sekretaris Desa	√		SMA	54 Tahun
3.	Kaur Perencanaan	√		S1	27 Tahun
4.	Kasi Pemerintahan		√	SMP	59 Tahun
5.	Kaur TU dan Umum	√		SMA	40 Tahun
6.	Kaur Keuangan	√		SMA	47 Tahun
7.	Kasi Kesejahteraan		√	S1	62 Tahun
8.	Kasun Mrisen		√	SMA	54 Tahun
9.	Kasi Pelayanan	√		SMK	43 Tahun
10.	Kasun Glagah		√	SMA	53 Tahun
11.	Kasun Kwaron	√		SMA	45 Tahun

Sumber: Diolah dari Pemerintah Desa Glagaharum, 2023

Berdasarkan tabel 2 tersebut, terdapat beberapa pegawai sudah mampu dalam menguasai teknologi tetapi ada juga beberapa yang tidak mampu dikarenakan adanya pegawai yang lanjut usia tersebut belum menguasai teknologi sehingga menghambat pelayanan *online*.

Hasil dan Pembahasan

Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif ialah keinginan atau dorongan pegawai untuk bekerja tanpa adanya perintah dari manajemen, kinerja pegawai akan terlaksana apabila ada cara dari pihak pegawai untuk bekerja dengan baik. Kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, untuk mengembangkan program dan menemukan cara-cara baru dalam penemuan dan inovasi serta untuk memperluas tugas yang diberikan kepada dirinya sendiri dan berani menghadapi keputusan-keputusan berisiko yang diambalnya. dapat disimpulkan bahwa dalam bekerja para pegawai pada pemerintah Desa Glagaharum belum semua memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut salah satunya dikarenakan faktor kurang handalnya dalam penguasaan teknologi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi desa Glagaharum pada indikator kualitas kerja, seluruh aparatur desa meningkatkan kinerja dengan cara bimtek sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal. Selanjutnya pada indikator kedua komunikasi, komunikasi yang baik adalah kunci untuk menciptakan interaksi kerja. Menciptakan hubungan kerja yang baik memerlukan: manajemen waktu, pemahaman terhadap kondisi manusia, kecocokan dan menjaga keharmonisan. Dalam kesimpulan hasil wawancara tersebut ditemukan banyak masyarakat yang masih belum bisa mengaplikasikan pelayanan *online* sehingga aparatur desa harus bekerja sama agar pelaksanaan layanan yang diberikan maksimal. Dengan ini, komunikasi antara sesama aparatur desa dan masyarakat sangatlah penting. Indikator ketiga ketepatan waktu, Untuk mendapatkan manfaat dari pelayanan pemerintah desa, masyarakat sangat membutuhkan ketepatan waktu. Kecepatan pemberian layanan ini digunakan sebagai ukuran lamanya waktu yang dihabiskan aparat desa untuk melayani masyarakat.

Dapat dilihat dari kesimpulan wawancara, pegawai dapat dikatakan sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat kendala pada aplikasi pelayanan *online*, banyaknya masyarakat yang belum bisa mengaplikasikan aplikasi pelayanan *online*, dan lamanya hasil dari pengajuan. Indikator yang keempat kemampuan. Dalam hal ini, kesediaan aparatur dalam berpartisipasi serta bekerja sama dengan orang lain baik secara vertikal juga horizontal, di dalam ataupun di luar kegiatan kerja sehingga *output* pekerjaan akan meningkat. Dapat dilihat dari kesimpulan wawancara, beberapa pegawai sudah mampu tapi ada beberapa juga tidak mampu dikarenakan adanya pegawai yang lanjut usia tersebut belum menguasai teknologi sehingga menghambat pelayanan *online*. Pada indikator terakhir inisiatif, Kemampuan untuk bertindak tidak tergantung pada orang lain, untuk mengembangkan program dan menemukan cara-cara baru dalam penemuan dan inovasi serta untuk memperluas tugas yang diberikan kepada dirinya sendiri dan berani menghadapi keputusan-keputusan berisiko yang diambilnya. Dapat dilihat dari kesimpulan wawancara, bahwa dalam bekerja para pegawai pada pemerintah Desa Glagaharum belum semua memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut salah satunya dikarenakan faktor kurang handalnya dalam penguasaan teknologi.

Referensi

- [1] R. R. GARVERA, “Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagrapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu),” pp. 1–23, 2016.
- [2] I. E. Setyawati and F. Muhammad, “Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Di Kantor Desa Cinunuk,” *Neo Politea*, vol. 3, no. 1, pp. 36–48, 2022, doi: 10.53675/neopolitea.v3i1.496.
- [3] A. Kusnendar, “Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran,” vol. 5, 2018.
- [4] S. Sugiman, “Pemerintahan Desa,” *Binamulia Huk.*, vol. 7, no. 1, pp. 82–95, 2018, doi: 10.37893/jbh.v7i1.16.
- [5] G. A. Shelly Oktafiyana SR, “Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan,” *titutional Environ. Entrep. Cogn. A Comp. Bus. Syst. Perspect. Entrep. theory Pract.*, vol. 19, no. 564, pp. 1–73, 2021.
- [6] S. Rianti, Z. Rusli, F. Yuliani, K. Bina, W. Ji, and P. Pekanbaru, “dari pelayanan aparatur pemerintah akan se- Sipil merupakan unsur pelaksanaan Peme- Kepala Dinas yang berada dibawah dan ber-,” *J. Ilmu Adm. Negara*, vol. 15, pp. 412–419, 2019.
- [7] M. P. Lestari, “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Kabupaten Tana Tidung,” *Skripsi*, vol. 10, no. 3, pp. 606–619, 2022.
- [8] P. Ropi, A. F. Wijaya, and F. S. Papilaya, “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat,” *Bul. Poltanesa*, vol. 22, no. 1, pp. 348–356, 2021, doi: 10.51967/tanesa.v22i1.465.
- [9] P. A. M. Putra, H. Purnamasari, and R. Nababan, “Analisis Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Tridaya Sakti 1 Prasetya,” *Nusant. J. Ilmu Pengetah. Sos.*, vol. 9, no. 8, pp. 2968–2979, 2022.
- [10] M. K. Rendra Risto Wuri and N. R. Pioh, “Kinerja Aaparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Singsong Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow),” pp. 1–23, 2017.

Referensi

- [11] Dedet, “Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak”.
- [12] D. Wijaya and M. Salahuddin, “Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa,” ... *Sel. Adm. Publik*, pp. 45–59, 2020, [Online]. Available: <http://ejournalppmunsa.ac.id/index.php/ksap/article/download/299/287>
- [13] K. Undaan and K. Kudus, “Stunting Desa Medini,” pp. 1–10, 2018.
- [14] Aminuddin, Suriyani B.B, and Indra Andriatno, “Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe,” *J. Publicuho*, vol. 5, no. 4, pp. 1011–1026, 2022, doi: 10.35817/publicuho.v5i4.45.
- [15] W. Widiati, “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar,” *AS-SIYASAH J. Ilmu Sos. Dan Ilmu Polit.*, vol. 6, no. 2, p. 50, 2021, doi: 10.31602/as.v6i2.5193.
- [16] N. Sarah, “Kinerja Aparatur Gampong Lamteh Kecamatan Ulee Kareng dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat,” *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11), 951–952.*, no. Mi, pp. 5–24, 1967.
- [17] B. E. S. Pratiwi and W. Hartati, “Kinerja Pegawai Kantor Desa Teros Kecamatan Labuhan Haji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi,” *J. Mentari Publika*, vol. 02, no. 02, pp. 275–282, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.stiamuhammadiyahselong.ac.id/index.php/jmp/article/view/54%0Ahttp://ejournal.stiamuhammadiyahselong.ac.id/index.php/jmp/article/download/54/45>
- [18] M. Yolanda, V. Nengyanti. sofyon, E. Izzudin, “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih dalam Pencetakan KTP-El di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan,” *Demografy J. Sriwij.*, vol. 2, no. 2, pp. 25–35, 2018.

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



TERIMA KASIH