

**KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA PURWOSUMAN  
KECAMATAN SIDOHARJO KABUPATEN SRAGEN**

Oleh :

**Klariza Septiana<sup>1)</sup>, Dr. Aris Tri Haryanto, M.Si<sup>2)</sup>,  
Wirid Winduro, SSI, M.Si<sup>3)</sup>**

Email: [klarizaseptianaaaa@gmail.com](mailto:klarizaseptianaaaa@gmail.com)

**1),2),3)PROGRAM ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SLAMET RIYADI SURAKARTA 2023**

**INTISARI**

Kinerja pegawai kantor desa merupakan salah satu faktor penentu dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Purwosuman Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen.

Penelitian ini menggunakan enam indikator kinerja menurut teori Robbins 2006 yang terdiri dari : (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, (4) efektivitas, (5) Kemandirian, (6) komitmen kerja. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif. Pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif menggunakan model Miles, Huberman, dan saldana yaitu dengan cara (1) Pengumpulan Data, (2) Kondensasi Data, (3) Penyajian Data, dan (4) Penarikan Kesimpulan dan menggunakan metode observasi, wawancara, dan Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Purwosuman Kabupaten Sragen masih belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, kualitas kerja pegawai dalam memberikan informasi, kuantitas kerja pegawai dalam membuat data, ketepatan waktu sesuai SOP, efektifitas pegawai dalam penggunaan alat bantu, kemandirian pegawai dalam menjalankan tugasnya, dan komitmen kerja pegawai dalam mempertanggung jawabkan tugasnya. Untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai yang baik ada beberapa perbaikan dalam ketepatan waktu, daya tanggap dan sarana untuk menghasilkan kinerja pegawai yang lebih berkualitas.

*Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas. Kemandirian, komitmen kerja.*

**ABSTRACT**

The performance of village office employees is one of the determining factors in efforts to improve the quality of service to the community. This study aims to determine the performance of Village office employees in providing administrative services to the community in Purwosuman Village, Sidoharjo District, Sragen Regency.

This study uses six performance indicators according to Robbins' 2006 theory which consist of: (1) quality, (2) quantity, (3) timeliness, (4) effectiveness, (5) independence, (6) work commitment. The method used is qualitative and the data analysis technique used is descriptive. A qualitative approach with descriptive data analysis using the Miles, Huberman, and Saldana models, namely by (1) Data Collection, (2) Data Condensation, (3) Data Presentation, and (4) Drawing Conclusions and using observation, interview, and Documentation methods .

The results showed that the performance of village office employees in providing administrative services to the community in Purwosuman Village, Sragen Regency was still not fully in accordance with community expectations, the quality of work of employees in providing information, the quantity of work of employees in making data, timeliness according to SOP, employee effectiveness in the use of assistive devices, the independence of employees in carrying out their duties, and the work commitment of employees in being accountable for their duties. To improve the quality of good employee performance there are several improvements in timeliness, responsiveness and means to produce higher quality employee performance.

*Keywords: Employee Performance, Administrative Services, quality, quantity, timeliness, effectiveness. Independence, work commitment.*

## A. PENDAHULUAN

Setiap masyarakat mengharapkan kualitas pelayanan publik yang sangat tinggi, masyarakat juga menuntut pelayanan yang diberikan mudah, ringkas dan sikap praktis masyarakat seperti itu harus disikapi dengan cerdas, kemudian para perangkat Desa untuk menyajikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang sangat menentu. Namun demikian masih banyak keluhan

dari masyarakat dalam merasakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, Kantor desa yang menjadi pelaksana penting dalam birokrasi yang mana memiliki tugas dan wewenang di bidang pelayanan publik antara lain, pelayanan dari pembuatan surat-surat keterangan ataupun perizinan.

Proses pelayanan yang lama dan pegawai kelurahan yang tidak ada dikantor ketika jam kerja sehingga masyarakat yang

menunggu merasa tidak puas, oleh karena itu, masyarakat yang sudah ada janji dengan pegawai tersebut disuruh datang kembali besok hari. 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 kantor desa purwosuman waktu datang pagi jam 08.00 dan pulang jam 16.00 hal tersebut menjadikan pegawai kantor desa tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Kantor Desa juga tidak memiliki daftar absensi sehingga

jam kerja pegawai sesuka para pegawainya saja, jika ada rapat atau kepentingan lain di kantor para pegawai akan masuk semua. Menurut salah satu perangkat Desa Purwosuman daftar absensi sudah 2 tahun belakangan ini tidak ada dikarenakan yang bikin daftar absensi sudah lama meninggal jadi tidak ada yang menuruskan. Di Kantor Desa juga minimnya orang yang ahli dibidang IT sebab informasi atau pembuatan data yang melibatkan IT tidak ada yang bisa.

Berbagai permasalahan di atas penulis tertarik untuk melihat kinerja aparatur desa Purwosuman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada sebuah penelitian. Dengan demikian penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mendeskripsikan tentang kinerja pegawai kantor desa

dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Purwosuman Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sragen.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini untuk menemukan, menguji suatu pengetahuan dan mencari bukti-bukti atau melakukan penyelidikan yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian ini, yaitu terkait tentang kinerja pegawai di kantor desa.. Penelitian ini dilakukan dengan hati-hati dalam memperoleh data maupun informasi yang akurat untuk memecahkan masalah. Metode penelitian adalah bagian yang sangat penting dalam menyelesaikan laporan hasil penelitian tentang suatu permasalahan yang dimaksudkan untuk mencari pemecahannya atau penyelesaiannya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Data yang diperoleh dalam penelitian adalah data empiris yang memiliki kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan data antara data yang dikumpulkan dan data yang sebenarnya terjadi pada objek.

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan

sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Dalam menentukan lokasi penelitian, peneliti memilih melakukan penelitian di Desa Purwosuman, Kecamatan Sidoharjo, Kabupaten Sragen. Peneliti memilih lokasi tersebut karena di kantor desa tersebut pelayanan yang diberikan masih kurang baik karena sistem pelayanannya yang sangat lambat. Oleh karena itu masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan di kantor tersebut. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Observasi, Dokumentasi Wawancara

### **C. HASIL PENELITIAN**

Menurut Robbins (2006) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil kerja atau tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kinerja bukan hanya hasil kerja atau pencapaian tingkat

tujuan suatu organisasi melainkan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Kantor Desa Purwosuman Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen. Menurut hasil penelitian tentang Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Purwosuman Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen yang menggunakan teori dari Robbins (2006) sebagai indikator sebagai berikut:

#### **1. Kualitas**

Kualitas kerja pegawai Desa Purwosuman perlu dilakukannya perubahan yang mengarah pada kemudahan bagi masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbarui dalam meningkatkan kualitas kerja yaitu pegawai kantor Desa Purwosuman harus memberikan informasi yang cukup jelas melalui website dan aplikasi lainnya. Pada penelitian ini, kualitas kerja ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: keahlian pegawai dalam memberikan informasi dan kemudahan pegawai dalam

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

## 2. Kuantitas

Kuantitas kerja pegawai kantor Desa Purwouman harus melakukan perubahan dalam menghitung jumlah eksemplar yang datang perharinya. Jadi, itu dapat mempermudah pekerjaan pegawai jika dimintai data perbulan eksemplar yang datang melakukan pelayanan. Kuantitas kerja ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai setiap harinya, prasarana yang mendukung yang ada dikantor Desa Purwosuman. Supaya masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan menjadi lebih nyaman.

## 3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu yang diterapkan dikantor Desa Purwosuman dapat mempermudah pekerjaan setiap pegawainya. Ketepatan waktu juga perlu adanya perubahan di kehadirannya sebab dikantor Desa Purwosuman tidak memiliki daftar kehadiran.

Sebenarnya daftar kehadiran itu penting karena supaya bisa mengetahui pegawai kantor Desa tersebut itu ada dikantor pada saat jam kerja atau tidak. Ketepatan waktu juga memiliki beberapa indikator yaitu: pelayanan yang diberikan pegawai sudah tepat waktu, kehadiran pegawai.

## 4. Efektivitas

Efektivitas kerja yang baik kantor Desa Purwosuman, pegawai kantor Desa harus memiliki kemampuan dalam menggunakan fasilitas yang diKantor Desa untuk mempermudah pekerjaan pegawainya. Kemudian harus adanya perubahan pada keramahan j dalam melakukan pelayanan. Sebab masih banyak pegawai yang tidak ramah kemasyarakat yang ingin melakukan. Oleh karena itu, masyarakat jadi tidak nyaman dengan perlakuan dari pegawai tersebut.

## 5. Kemandirian

Kemandirian merupakan kemampuan individu dalam

menjalankan peran dan fungsinya tanpa harus bergantung pada bantuan, bimbingan maupun pengawasan dari orang lain. Kemandirian juga termasuk hal kecil untuk meningkatkan produktivitas dikantor Desa untuk meningkatkannya secara signifikan. Kemandirian juga mencakup beberapa indikator yaitu kejujuran, kepatuhan dan self motivasi.

#### 6. Komitmen kerja

Keberhasilan dalam pelaksanaan suatu program dan pertanggungjawaban pegawai dalam penyelesaian masalah sudah sesuai dengan prosedur dari Pemerintah Desa. Dan untuk melakukan suatu program perangkat desa akan melibatkan RT dan Kadusnya.

Menggunakan lima indikator tersebut maka penilaian untuk Kinerja Pegawai Di Desa Purwosuman Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen masih kurang baik dikarenakan pelayanannya belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Karena

kualitas pelayanan pegawai dalam memberikan informasi belum cukup jelas

Secara prespektif peneliti yang didapat di lapangan mengenai Kinerja Pegawai di Desa Purwosuman Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen belum baik. Sebab pelayanan yang berkesan lambat dan perangkat desa masuk jam kantor tidak sesuai karena tidak ada absensi yang tertera. Jika sedang melakukan pelayanan tidak ramah atau sopan sebab pada saat peneliti melakukan penelitian salah satu perangkat desa dibagian pelayanan ketika berbicara kepada masyarakat menggunakan nada tinggi jadi masyarakat merasa tidak nyaman dengan penyambutan tersebut.

Dengan sesuai dengan analisis yang penulis jelaskan bahwa kualitas pelayanan kantor desa adalah proses evaluasi untuk mengukur sejauh mana kantor desa memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien. Ini dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada warga dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Berikut adalah

langkah-langkah yang dapat diambil dalam melakukan analisis kualitas pelayanan kantor desa.

Identifikasi indikator yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Indikator-indikator ini bisa meliputi responsivitas, kecepatan, aksesibilitas, akurasi, kejelasan komunikasi, dan lain sebagainya. Kumpulkan data yang relevan dari berbagai sumber, termasuk pendapat warga, pengalaman langsung dengan pelayanan, dan data statistik terkait waktu penyelesaian permintaan atau layanan. Lakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengumpulkan umpan balik dari warga tentang pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan kantor desa. Pertanyaan survei dapat mencakup kepuasan terhadap respon, tingkat profesionalisme staf, dan seberapa baik kebutuhan mereka terpenuhi. Proses data yang telah dikumpulkan untuk mengidentifikasi tren dan pola dalam pelayanan. Identifikasi area yang memerlukan perbaikan dan perbandingan data dengan standar atau target yang telah ditetapkan. Bandingkan kualitas pelayanan saat

ini dengan standar yang telah ditetapkan, baik itu standar internal kantor desa maupun standar yang ditetapkan oleh regulasi atau praktik terbaik.

Identifikasi masalah-masalah utama yang mungkin timbul dari analisis, seperti keterlambatan dalam memberikan pelayanan, kurangnya komunikasi yang jelas, atau kurangnya aksesibilitas untuk warga dengan kebutuhan khusus. Juga, identifikasi peluang untuk perbaikan. Buat rencana tindakan perbaikan berdasarkan hasil analisis. Tetapkan prioritas untuk setiap masalah yang diidentifikasi dan tetapkan langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk mengatasi masalah tersebut. Terapkan tindakan perbaikan sesuai rencana yang telah dibuat. Ini mungkin melibatkan pelatihan staf, perubahan dalam proses kerja, investasi dalam teknologi, atau perbaikan dalam komunikasi dengan masyarakat.

Setelah perbaikan diimplementasikan, terus pantau dan evaluasi hasilnya. Lakukan survei ulang atau analisis berulang untuk melihat apakah kualitas pelayanan telah meningkat dan apakah masalah



yang diidentifikasi telah teratasi. Libatkan masyarakat dalam proses ini dengan membuka ruang untuk umpan balik mereka, mengadakan pertemuan, atau melibatkan mereka dalam komite pemantauan kualitas pelayanan.

#### **D. PENUTUP**

Kinerja pegawai kantor Desa Purwosuman Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen belum dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat 1) Aspek kualitas kerja, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penelitian terkait dengan informasi yang diberikan oleh pegawai kantor desa purwosuman masih belum baik. Karena website desa yang sudah lama tidak ada ada pembaruan, papan informasi yang ada dikantor juga tidak cukup jelas. Ada juga aplikasi lain seperti instagram yang selalu aktif memberikan informasi tetapi banyak masyarakat yang tidak paham mengenai itu. Jadi itu dapat

mempersulit pelayanan yang ada.

2) Aspek kuantitas kerja, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang kuantitas kerja pegawai dalam menghitung jumlah eksemplar yang datang melakukan pelayanan itu tidak mempunyai data yang cukup jelas. Jadi sistem dikantor desa purwosuman tersebut data atau surat yang masuk tidak dijadikan arsip. Oleh karena itu, akan mempersulit pekerjaan pegawai dalam melakukan pendataan. 3) Ketepatan waktu, berdasarkan hasil penelitian tentang kehadiran pegawai dikantor Desa Purwosuman tidak memiliki daftar kehadiran atau absensi pegawai. Dikantor Desa Purwosuman pegawai bebas keluar masuk dijam kerja. Sehingga ada masyarakat yang sudah memiliki janji harus menunggu terlalu lama. Seharusnya

pegawai lebih disiplin lagi masalah waktu. Supaya tidak mempersulit pekerjaannya. 4) Efektivitas, berdasarkan hasil penelitian tentang kemampuan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu sudah cukup baik. Tetapi fasilitas alat bantu dikantor Desa Purwosuman belum sepenuhnya ada. Karena pegawai harus membawa alat bantu sendiri ke kantor. Sikap pegawai kantor Desa Purwosuman harus dilakukan perubahan karena masih ada pegawai yang tidak ramah ke masyarakat. 5) Kemandirian, berdasarkan penelitian tentang kemandirian pegawai kantor desa sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugasnya. Akan tetapi masih banyak pegawai yang tidak ada dikantor saat jam kerja berlangsung. 6) Komitmen kerja, berdasarkan penelitian tentang

komitmen kerja sudah dikatakan baik. Karena pegawai memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyelesaikan suatu masalah yang ada. Keberhasilan suatu program yang dilakukan oleh pegawai sudah termasuk dalam RKPEDESA (Rencana Kerja Pemerintah Desa) untuk menghasilkan suatu program yang berjalan dengan baik.

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor Desa Purwosuman sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti kursi didepan meja resepsionis untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat.
2. Kantor Desa Purwosuman juga perlu menerima pegawai baru atau melakukan pelatihan kepada pegawai untuk dapat

mengoperasikan alat bantu  
(komputer)

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky, 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia: Yogyakarta: Pusat Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada*
- Irwan, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA IAN PRESS. Jakarta
- Jide, A ( 2020 ) *Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang*. Praja Jurnal Ilmiah Pemerintahan 8 (1), 18 – 25
- Michellia Agustin, “*Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa petani kecamatan Mandau kabupaten bengkalis*”, Jom FISIP Volume 2 No.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Marihot, Hariandja 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Mathis, R. L and J. H Jackson 2008. *Human Resource Management*. Edisi 10 Jilid 3 Salemba Empat. Jakarta.
- NurAini ( 2019 ) *Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governace Pada Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang*. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik 1 (1), 43 – 57
- Putra, D ( 2013 ) *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyukabupaten Indragiri Hulu*. Jurnal Ilmiah (2), 34 – 37
- Robert Djopari, *peranan aparatur pemerintah dalam pelaksanaan administrasi*
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi: Konsep. Kontroversi, Aplikasi edisi Bahasa Indonesia*, Prehalindo. Jakarta
- Riski Damayanti, *Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan*, Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan Tahun Xv No. 02 Oktober 2018. Hal 76

Solatiyah, Alhusni, Marlina, S ( 2021 )  
*Kinerja Pegawai Kantor Desa  
Dalam Memberikan Pelayanan  
Administrasi Kepada  
Masyarakat Studi Di Desa  
Seling Kecamatan Tabir  
Kabupaten Merangin. Jurnal  
Ilmiah Pemerintahan (2), 25 –  
28*

Sopiah,& Sangadji, Robbins 2006.  
*Manajemen Sumber Daya  
Manusia Strategi, (D Prabantini,  
Ed.) (Ed.1) Yogyakarta:CV  
Andi Offset*

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*  
Bandung: Alfabeta

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja  
pegawai : teori pengukuran dan  
implikasi.* Yogyakarta: Graha  
Ilmu

Sudamayanti, Sumber Daya Manusia  
dan Produktivitas Kerja.  
Bandung. Mandar maju

### **Undang-undang**

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014,  
*Tentang Perangkat Desa.*

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun  
2019, *Tentang Kinerja Pegawai*