

# **KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK**

*Moh Husnul Mufid*

*Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,*

*Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya*

---

## **ABSTRAK**

Untuk mengetahui kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik. Untuk mengetahui faktor penunjang dan penghambat kinerja perangkat Desa Gedangan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pemerintahan Desa Gedangan, Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik. Jawa Timur Hasil dari analisis ini kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan public di pemerintahan desa gedangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam memberikan pelayanan kepada msyarakat sudah terlaksana dengan baik. Namun ditemukan juga kendala terkait kurangnya edukasi kepada masyarkat terkait persyaratan dalam mengurus administrasi, serta masih kurangnya kesadaran terhadap jam kerja yang telah diberikan.

**Kata Kunci : Kinerja, Desa**

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik menjadi peran penting untuk pelaksana sebuah birokrasi, selain fungsi prngaturan dan pelaksanaan pembangunan serta pemberdayaan. Oleh karena itu baik buruknya organisasi layanan publik tidak terlepas dari sebuah pemimpin yang sebagai contoh dalam organisasi layanan publik, apa bila pemimpin melakukan pekerjaan dengan baik maka organisasi tersebut juga akan menjadi lebih baik seiring berjalannya waktu dan perkembangan saat ini, dan seberapa efektif dan efisien pemimpin dalam mempertimbangkan dan mencapai tujuan.

Manajemen kinerja sebagai upaya organisasi meningkatkan kinerja individual dan tim secara berkelanjutan kinerjanya. Oleh karena itu managemen kerja fokus pada sumber daya manusia

dalam sebuah organisasi. Bahwa manajemen kerja itu berasal dari individual, pengetahuan, kepemimpinan dan kerjasama tim. Jadi selain dari individual juga dari lingkungan organisasi tersebut.

Kualitas pelayanan publik sudah merupakan sebuah kebutuhan bagi pengguna layanan publik, namun masih ada saja masyarakat yang belum menikmati manfaat pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintahan penyedia pelayanan publik. Beda halnya dengan organisasi organisasi swasta yang umumnya mereka memberikan pelayanan dan kepuasan bagi penggunanya.

Salah satu kasus di Desa Gedangan kec.Sidayu kab.Gresik yang memiliki sebuah pemerintahan kecil untuk membantu masyarakat yang bersangkutan dengan pemerintahan. Dalam memberikan jasa penyelenggara pelayanan publik di desa gedangan, masih kurangnya inisiatif beberapa perangkat dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat serta masih kurangnya pengetahuan dalam mengikuti aturan yang ada dalam proses administrasi seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern dan pelayanan yang serba online menjadikan beberapa perangkat kurang menguasai dalam proses melayani prngurusan secara online.

Permasalahan ini perlu kita teliti agar penyimpangan ini tidak terjadi terus menerus serta kita mencari solusi agar kedepannya bisa lebih baik. Fenomena yang terjadi pada Balai Desa Gedangan Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik, Penyebabnya adalah ketidak paham dan keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki oleh beberapa perangkat mengenai informasi tersebut.

Sementara itu kurangnya pengetahuan dari beberapa individu yang ada di desa gedangan ini membuat masyarakat harus menunggu untuk ditindak lanjuti oleh perangkat penyelenggara pelayanan publik. Sehingga masyarakat sering pulang pergi untuk menunggu perangkat yang tidak ada saat jam kantor dikarenakan perangkat yang lain yang masih kurangnya pengetahuan serta inisiatif dalam memberikan pelayanan yang masih kurang.

Namun sangat disayangkan bahwa kondisi organisasi penyelenggara pelayanan publik, beberapa aspek diatas yang sudah dipaparkan menjadi permasalahan yang harus dibenahi dan segera dicari jalan keluarnya. Untuk itu peneliti kemudian tertarik mengadakan penelitian mengenai kinerja perangkat dalam memberikan pelayanan publik di kantor desa gedangan.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu mengolah data dengan lebih banyak mengumpulkan dan menguraikannya secara menyeluruh dan sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti, sehingga akan diperoleh suatu hasil dari pengolahan data yang disebut hasil penelitian. Sumber data primer yang digunakan adalah 5 informan yaitu 2 orang dari pemerintahan desa gedangan dan 3 orang sebagai pengguna pelayanan publik. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa dokumentasi, hasil rekaman, catatan serta dokumen lainnya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai adalah dengan cara wawancara kepada informan-informan yang bersangkutan, observasi yang dilakukan peneliti serta hasil dokumentasi dan dokumen-dokumen lain. Dalam penelitian ini, metode analisis yang dipakai adalah 3 indikator yaitu a) reduksi data, yaitu data yang diambil secara langsung di lapangan, b) penyajian data, yaitu hasil dari pengambilan data yang dirangkum dan diringkas secara jelas dan mudah difahami, c) penarikan kesimpulan, yaitu penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti dalam menanggapi penelitian tersebut.

## **Hasil dan Pembahasan**

Pembahasan yang dijelaskan peneliti ini merupakan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti di kantor desa Gedangan, serta peneliti menganalisis dengan enam indikator yang dikemukakan oleh Sutrisno yang sesuai dengan fokus penelitian.:

### **1. Hasil Kerja**

Hasil kerja yang dihasilkan di kantor desa Gedangan ini kualitasnya kurang baik dikarenakan masih adanya keluhan dari masyarakat tentang hasil kerja yang diberikan seperti berkas-berkas yang mau ditandatangani ini harus menunggu orangnya atau tidak, jadi kalau yang bersangkutan ada berkas tersebut bisa langsung diproses kalau tidak ada jadi pengguna pelayanan tersebut harus menunggu terlebih dahulu, dari segi kepemimpinan di desa Gedangan ini sudah sangat baik terbukti tugas-tugas yang diberikan kepada perangkat terselesaikan tepat waktu seperti yang diharapkan, serta tidak luput juga pengawasan langsung dari pemimpin yang mendukung terselesaikannya tugas tersebut.

## **2. Pengetahuan Pekerjaan**

Tingkat pengetahuan pekerjaan yang ada di desa Gedangan ini sudah sangat baik hal ini dikarenakan kebanyakan para perangkat yang bekerja di kantor desa Gedangan sudah tamat SMA dan juga ada beberapa yang lulus S1 dan S2. Jadi dalam menghadapi masalah serta kendala mungkin tidak akan terlalu sulit dikarenakan perangkat sudah mampu ditambah lagi pengetahuan dan pengalaman dari beberapa individu dalam memberikan pelayanan, saya kira sudah cukup baik dari segi pengetahuan pekerjaan.

## **3. Inisiatif**

Inisiatif yang dimiliki para perangkat ini sudah baik, hal ini karena mereka sudah memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas tugas dan wewenang yang telah diberikan, sehingga pekerjaan dapat segera diselesaikan, serta para perangkat juga berjalan sesuai TUPOKSI (TUgas POKok maSIng maSIng) jadi dalam pemberian tugas oleh pemimpin atau masyarakat mereka sudah faham ini tugas siapa dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang lebih baik.

## **4. Kecekatan Mental**

Kecakatan mental dari kecepatan tanggap dalam hal memperoleh pekerjaan yang diberikan pemimpin sudah baik terlihat dari tugas yang diberikan serta tingkat penyelesaian tugas yang sesuai target yang diberikan oleh pemimpin dan juga para perangkat tau tugas masing masing jadi tidak ada tugas yang terbengkal.

## **5. Sikap**

Sikap ini bisa diartikan tingkat semangat dalam menyelesaikan pekerjaan dan tetap responsif kepada semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta masih adanya beberapa individu yang membedakan antara sesama pengguna jasa pelayanan hal itu yang membuat masyarakat kurang dalam menikmati pelayanan yang baik dan, jadi bisa dibayangkan dalam hal sikap para perangkat masih kurang baik.

## **6. Disiplin Waktu dan Absensi**

Disiplin waktu dan kehadiran sangat diprioritaskan semua organisasi dalam memajukan lembaga, membuat semua yang diharapkan sesuai keinginan dan target yang telah diberikan, di desa Gedangan tingkat kehadiran dan absensi kurang baik dikarenakan beberapa perangkat sering terlambat dan masih ada beberapa perangkat yang datangnya sampai pukul 09.00 WIB dan itu dilakukan hampir setiap hari serta

ada juga beberapa perangkat datang sesuai jam kerja yang berlaku, ada beberapa perangkat juga tidak ada di kantor saat jam kerja sedang berlangsung jadi ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan hal tersebut, jadi saat memberikan pelayanan atau ada yang membutuhkan pelayanan individu tersebut harus ditelfon terlebih dahulu untuk kembali ke kantor, serta pulanginya semua perangkat itu pukul 12.00 jadi masyarakat yang membutuhkan pelayanan diatas jam tersebut harus menunggu besok lagi dikarenakan perangkat yang bertugas sudah pulang semua hal itu yang membuat masyarakat sering mengeluh.

Dalam analisis tersebut, peneliti menemukan beberapa faktor penunjang dan penghambat yang ada di pemerintahan desa Gedangan ini yaitu :

#### 1. Faktor Penunjang

- 1) Cepat dan tanggap terhadap keluhan kesah dari masyarakat
- 2) Fasilitas yang lengkap dan memadai
- 3) Pekerjaan yang selesai tepat waktu
- 4) Membantu mengembangkan desa dari segi fasilitas dan prasarana
- 5) Membantu meningkatkan perekonomian desa

#### 2. Faktor Penghambat

- 1) Masih kurangnya pengetahuan yang masyarakat dapatkan dalam mengurus berbagai kepentingan yang dibutuhkan.
- 2) Masih adanya masyarakat yang membutuhkan pelayanan diluar jam kerja yang telah disediakan.
- 3) Tempat yang masih dalam proses pembangunan

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di Kantor Pemerintahan Desa Gedangan Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik yang sebagai penyelenggara pelayanan publik, adapun hasil penelitian yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik **sudah cukup baik.**

Faktor Penunjang **dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa gedangan ini adalah** cepat dan tanggap terhadap keluhan kesah dari masyarakat, fasilitas yang

lengkap dan memadai, pekerjaan yang selesai tepat waktu, membantu mengembangkan desa dari segi fasilitas dan prasarana, membantu meningkatkan perekonomian desa

Faktor Penghambat **dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa** **gedangan ini adalah** masih kurangnya pengetahuan yang masyarakat dapatkan dalam mengurus berbagai kepentingan yang dibutuhkan., **masih** adanya masyarakat yang membutuhkan pelayanan diluar jam kerja yang telah disediakan, **tempat** yang masih dalam proses pembangunan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Mulyadi, Deddy (2018) *Administrasi Publik Untuk pelayanan publik, Bandung : Alfabeta Bandung*
- Ngorang, Philipus (2020) *Etika Pelayanan Publik. Depok. : Raja grafindo persada*
- Gedeona, Hendrikus T (2018) *Administrasi Publik Untuk pelayanan publik, Bandung : Alfabeta Bandung*
- Afandi, Muhammad Nur (2018) *Administrasi Publik Untuk pelayanan publik, Bandung : Alfabeta Bandung*
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta Bandung*
- Widya Kurniati Mohi. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6, 102-110.
- Dewi, R. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas. *ojs.uma.ac.id*, 1.
- Maullidina, I. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa. *journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp*, 4.
- Sakir, Ahmad Rosandi (2021). Kinerja Pegawai Samsat Maros, Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan, vol.7 no.1. *Makassar. jurnal sosial sains*
- Nurhadi. (2016). Perencanaan Sistem Informasi Pegawai. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 208-2014.