

JURNAL_NOVITA DWI
HERLINA_182020100012.pdf
by

Submission date: 19-Sep-2022 11:16AM (UTC+0700)

Submission ID: 1903233577

File name: JURNAL_NOVITA DWI HERLINA_182020100012.pdf (874.72K)

Word count: 2123

Character count: 13947



Kualitas Pelayanan Dalam Kinerja Pegawai Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

Novita Dwi Herlina¹⁾, Lailul Mursyidah^{*2)}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia Jl. Mojopahit No. 666 B, Sidoarjo
Email : novitadwiherlina34@gmail.com, lailulmursyidah@umsida.ac.id

Abstract. The purpose of this study was to describe and analyze the performance of employees in the administrative services of Kejapanan Village, Gempol District, Pasuruan Regency and to analyze and describe the inhibiting factors and supporting factors of employee performance in Kejapanan village administration services. The research method used is descriptive research with a qualitative approach. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation with one key informant including the Kejapanan Village Secretary and four informants including the Head of Service Section, Head of Planning Affairs, one head of Kejapanan Village RT, and one community leader. The data analysis technique in this research is data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study seen from the service quality indicators of the speed of service are quite good and in terms of politeness and friendliness of employees in providing services is quite good. It can be explained that some of these informants can be seen from several service quality indicators that are only partially fulfilled, that the quality of services in Kejapanan Village, Gempol District is quite good and quite maximal.

Keywords –Administrative Services; Employee Performance; Village

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan dan untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendukung kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi desa Kejapanan. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dengan satu key informan diantaranya adalah Sekretaris Desa Kejapanan dan empat informan diantaranya yaitu Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Urusan Perencanaan, satu ketua RT Desa Kejapanan, dan satu tokoh masyarakat. Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dilihat dari indikator kualitas pelayanan dari kecepatan pelayanan cukup baik dan dalam hal kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini dapat diperjelaskan berberapa informan tersebut dapat dilihat dari berberapa indikator kualitas pelayanan hanya sebagian yang terpenuhi, bahwa kualitas pelayanan yang ada di Desa Kejapanan Kecamatan Gempol sudah cukup baik dan cukup maksimal.

Kata Kunci – Kinerja pegawai ; Pelayanan Administrasi; Desa

I. PENDAHULUAN

Kinerja adalah kontribusi yang dapat diberikan karyawan untuk kemajuan dan perkembangan organisasi tempat mereka bekerja dan kinerja organisasi sangat penting karena kinerja karyawan dapat dilihat pada level tertinggi. dan diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul, benar-benar dan semaksimal mungkin [1]. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. segala kegiatan yang memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negara, atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan hak dasarnya [2]. Menurut Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 terkait desa, menyatakan bahwasannya pemerintah desa memiliki kewajiban meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam melaksanakan sistem administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip pemerintahan desa yang transparan [3].

Dalam pengelolaan pelayanan administrasi desa menunjukkan masih banyak kesenjangan. Pelayanan aparat desa saat ini kurang memuaskan, sehingga sering menjadi bahan perdebatan publik, karena jumlah pegawai desa yang melayani masyarakat hanya setengahnya, kantor desa hanya melayani masyarakat selama setengah hari kerja. Lamanya waktu pemrosesan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat karena kurangnya profesionalnya

SDM aparat desa, karena beberapa di antaranya terlibat dalam korespondensi, kearsipan atau akuntansi, keuangan, dan lain-lain.. Namun kinerja pegawai di desa kejapanan ini terdapat kendala yaitu rendahnya kualitas sumber daya aparatur desa, dari segi disiplin waktu bekerja.

Tabel 1. Standar Pelayanan Administrasi Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

No	Jenis Pelayanan	Lama Pelayanan
1	Kartu tanda penduduk	1 minggu
2	Kartu Keluarga	1 minggu
3	Pengantar SKCK	1 hari
4	Surat keterangan ijin keramaian	1 hari
5	Surat keterangan usaha	1 hari
6	Surat keterangan perkawinan	1 hari
7	Surat keterangan tidak mampu	1 hari
8	Surat keterangan miskin	1 hari
9	Surat keterangan kelahiran	1 minggu
10	Surat keterangan kematian	1 hari
11	Surat keterangan pindah	1 hari
12	Surat keterangan perceraian	1 hari

Sumber : Pemerintah Desa Kejapanan Kecamatan Gempol (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Desa Kejapanan rata-rata waktu pengerjaannya selama 1 hari dan paling lama 1 minggu, namun berdasarkan observasi di lapangan pelayanan keluhan masyarakat pelayanan administrasi bisa-bisa sekitar 2 minggu atau bisa lebih, secara mendasar Kualitas pelayanan telah menjadi topik pembicaraan sehari-hari, beberapa faktor mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor yang berbeda, khususnya masalah inefisiensi pegawai adalah perilaku tidak responsif, seperti perilaku yang mencerminkan layanan yang cenderung bertindak berlawanan arah. Bentuk pelayanan juga memiliki beberapa kendala seperti kurang tanggap, kurang informasi, kurang koordinasi, kurang mau mendengarkan keluhan dan saran dari masyarakat.

Berdasarkan permasalahan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan".

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Pada penelitian metode kualitatif peneliti merupakan instrumen kunci, sehingga diharapkan mampu secara teliti, cermat, interaktif dan responsif terhadap lingkungan penelitian agar mendapatkan informasi dan pengetahuan seluas-luasnya yang digunakan untuk meneliti objek alamiah, tehnik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, analisis bersifat induktif, serta mengutamakan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013:9) [4]. Penelitian ini berlokasi di Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling yakni teknik dalam penentuan terhadap penelitian dengan mempertimbangkan beberapa hal agar data tersebut bisa lebih representatif atau dapat dianggap mampu mewakili semua dengan perolehan 5 orang informan diantaranya adalah Sekretaris Desa Kejapanan, Kasi Pelayanan, Kaur Perencanaan, dan Tokoh masyarakat. Sedangkan sebagai *key informan* adalah Sekretaris Desa Kejapanan. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder serta teknik pengumpulan data diantaranya wawancara, observasi dan dokumentasi oleh Sugiyono (2015) [5], peneliti juga menggunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan [6].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3 Kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Pegawai pemberi layanan sebagai abdi mas3 rakat (public servant) harus dapat lebih mendisiplinkan diri dalam hal waktu, ramah terhadap masyarakat karena sudah menjadi kewajiban pegawai untuk dapat memberikan pelayanan

1

prima yang dapat memuaskan pemohon, pada dasarnya mencakup salah satunya adalah pelayanan harus cepat yang artinya pelanggan tidak menunggu terlalu lama [7].

Sebagaimana Sekretaris Desa Kejawanan Kecamatan Gempol Bapak Juadi mengatakan :

“Kalau mengenai waktu penyelesaian pelayanan itu kami usahakan secepat mungkin mbak, karena tergantung banyak tidaknya masyarakat dan apakah masyarakat juga telah memenuhi persyaratannya. Pegawai di desa kejawanan ini sangat bertanggung jawab atas apa yang dikerjakannya sesuai dengan jobdesknnya masing-masing, memberikan pelayanan yang sepenuhnya untuk masyarakat sehingga masyarakat disini senang atas pelayanan yang diberikan. Tanggungjawab kami tidak berhenti hingga pada saat kantor desa tutup akan tetapi kami juga mempersilahkan masyarakat yang ingin berurusan ke rumah karena kami menyadari jam pulang kerja lebih cepat dari jam yang telah ditentukan oleh pemerintah. Harus siap melayani masyarakatnya karena itu adalah sebuah tanggungjawab yang besar” (wawancara pada tanggal 30 juni 2022).

Selain petugas, informan dari masyarakat juga memberikan pendapat terkait kualitas pelayanan, yang pertama diungkapkan oleh Ketua Rt Bapak Budi Bowo :

“ Pelayanannya sudah cukup baik kecepatan pelayanan lumayan tidak berbelit-belit, pegawai disini juga ramah-ramah kok, tidak membeda-bedakan, karna kan ada kalau misal ada yg sudah kenal maka didahulukan, tetapi sepengetahuan saya disini enggak kayak gitu” (wawancara pada tanggal 30 juni 2022).

Sebagai penguat hasil wawancara yang disampaikan oleh masyarakat tersebut, dapat dibuktikan dengan adanya data hasil pengukuran kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh Desa Kejawanan Kecamatan Gempol sebagai berikut :

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat
Desa Kejawanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Mutu Layanan
1.	Kesesuaian persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	80,00	Baik
2.	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan	80,39	Baik
3.	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	76,58	Kurang Baik
4.	Kewajaran biaya/tariff dalam mendapatkan pelayanan	85,66	Baik
5.	Kesesuaian pelayanan yang dicantumkan pada daftar dengan pelayanan yang dilaksanakan	76,33	Kurang Baik
6.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	78,30	Baik
7.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam membeikan pelayanan	83,44	Baik
8.	Kualitas sarana dan prrsarana dalam pelayanan	76,51	Kurang Baik
9.	Kejelasan penanganan pengaduan pengguna pelayanan	85,65	Baik

Sumber : Pemerintah Desa Kejawanan Kecamatan Gempol (2022)

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan pelayanan dengan keterangan mutu layanan baik, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur kesesuaian pelayanan yang dicantumkan pada daftar dengan pelayanan yang dilaksanakan dengan keterangan mutu layanan kurang baik. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan pelayanan, dimana kewajaran biaya/tarif dalam mendapatkan pelayanan dikelola dengan baik. Sedangkan terhadap kesesuaian pelayanan yang dicantumkan pada daftar dengan pelayanan yang dilaksanakan masih dianggap tidak memuaskan. Unsur-unsur pelayanan yang sudah mendapatkan nilai indeks kepuasan masyarakat dengan rata-rata mutu baik tersebut menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut pada umumnya baik, akan tetapi unsur-unsur pelayanan dengan nilai yang masih kurang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat merasa puas.

Selain itu diungkapkan oleh Ibu Iin Sutaningsih dari pihak Kasi Pelayanan Desa Kejapanan, beliau menyatakan bahwa :

“Dari segi kualitasnya sesuai dengan peraturan, dan sudah dilengkapi dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat setempat mbak, salah satu upaya Pemerintah Desa Kejapanan untuk meningkatkan kualitas pegawai yaitu dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan atau diklat kepada seluruh perangkat desa, program diklat bagi perangkat desa sudah diprogram dan dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah terkait. Meskipun demikian, program Diklat masih perlu dilakukan evaluasi-evaluasi dan keragaman bentuk Diklat yang dilaksanakan.” (wawancara pada tanggal 30 Juni 2022).

Dari pemaparan wawancara diatas, dapat dipahami bahwa untuk indikator kualitas layanan sudah berjalan dengan baik, dilihat dari kecepatan pelayanan cukup baik dan dalam hal kesopanan serta 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 Desa selaku pemerintah desa, meskipun pada pelaksanaannya tidak seratus persen informasi itu dapat di tanggapinya masyarakat. Tetapi setidaknya Pemerintah Desa sudah terlihat baik dalam penyampaian informasi. Hal ini sejalan dengan pernyataan masyarakat dan diperkuat oleh Perangkat Desa Kejapanan. Kualitas layanan merupakan yang harus diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat desa.

IV. KESIMPULAN

Dari adanya pembahasan dan uraian di atas mengenai Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan perangkat desa Kejapanan, khususnya terkait kualitas layanan berjalan dengan lancar. Hal ini dapat dilihat dari kecepatan pelayanan kepada masyarakat cukup baik dalam hal kesopanan dan keramahan pegawai pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi cukup baik.

REFERENSI

- [1] Baiq Evita Saharawani Pratiwi, W. H. (2022). Kinerja Pegawai Kantor Desa Teros Kecamatan Labuhan Haji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi. 02, pp. 275-282.
- [2] Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- [3] Timotius, R. (2018). Revitalisasi Desa Dalam Konstelasi Desentralisasi Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. 48, pp. 323-344
- [4] Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinas.
- [5] Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta..
- [6] Huberman, M. (1992). Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru..
- [7] Hikmah Dinda Muizah, I. N. (2019, Januari). Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang). 04..

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.

Article History:

Received: 26 June 2018 | Accepted: 08 August 2018 | Published: 30 August 2018

ORIGINALITY REPORT

20%
SIMILARITY INDEX

20%
INTERNET SOURCES

8%
PUBLICATIONS

10%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 Submitted to Universitas Muhammadiyah
Sidoarjo **8%**
Student Paper

2 puskesmastembelang.com **4%**
Internet Source

3 repositori.usu.ac.id **3%**
Internet Source

4 media.neliti.com **2%**
Internet Source

5 dinkes.kalbarprov.go.id **2%**
Internet Source

6 repository.unmuhjember.ac.id **2%**
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On