

Table Of Content

| | |
|---------------------------------------|---|
| Journal Cover | 2 |
| Author[s] Statement | 3 |
| Editorial Team | 4 |
| Article information | 5 |
| Check this article update (crossmark) | 5 |
| Check this article impact | 5 |
| Cite this article | 5 |
| Title page | 6 |
| Article Title | 6 |
| Author information | 6 |
| Abstract | 6 |
| Article content | 7 |

**Indonesian Journal of Cultural and
Community Development**

ISSN 2615-6180 (ONLINE)



BROUGHT TO YOU BY

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Conflict of Interest Statement

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

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

Editorial Team

Editor in Chief

[Dr. Totok Wahyu Abadi](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Managing Editor

[Mochammad Tanzil Multazam](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

[Rohman Dijaya](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Member of Editors

[Mahardhika Darmawan Kusuma Wardana](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Sinta](#)]

[Bobur Sobirov](#) ([Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Farkhod Abdurakhmonov](#) ("[Silk Road](#)" [International University of Tourism, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Dr. Nyong Eka Teguh Iman Santosa](#) ([Universitas Islam Negeri Sunan Ampel SURabaya, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

**Service Quality in the Performance of Kejawanan
Village Employees District**

*Kualitas Pelayanan dalam Kinerja Pegawai Desa Kejawanan
di Daerah*

Novita Dwi Herlina, novitadwiherlina34@gmail.com, (0)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Lailul Mursyidah, lailulmursyidah@umsida.ac.id, (1)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(1) Corresponding author

Abstract

The purpose of this study was to describe and analyze the performance of employees in the administrative services of Kejawanan Village, Gempol District, Pasuruan Regency and to analyze and describe the inhibiting factors and supporting factors of employee performance in Kejawanan 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 Kejawanan Village Secretary and four informants including the Head of Service Section, Head of Planning Affairs, one head of Kejawanan 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 Kejawanan Village, Gempol District is quite good and quite maximal.

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 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.

| 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 pekawinan | 1 hari |
| 7 | Surat keterangan tidak mampu | 1 hari |
| 8 | Surat keterangan miskin | 1 hari |
| 9 | Surat keteanngan kelahiran | 1 minggu |
| 10 | Surat keterangan kematian | 1 hari |
| 11 | Surat keterangan pindah | 1 hari |
| 12 | Surat keterangan perceraian | 1 hari |

Table 1. Standar Pelayanan Administrasi Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan 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".

Metode Penelitian

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].

Hasil dan Pembahasan

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 [7].

Sebagaimana Sekretaris Desa Kejapanan 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 kejapanan ini sangat bertanggung jawab atas apa yang dikerjakannya sesuai dengan jobdesk nya 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 :

“ Pelayananannya 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 Kejapanan Kecamatan Gempol sebagai berikut.

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

| | | | |
|--|------------------------------|--|--|
| | pengaduan pengguna pelayanan | | |
|--|------------------------------|--|--|

Table 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Kejapanan Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan Sumber : Pemerintah Desa Kejapanan 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.

Simpulan

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.

References

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 Kombinasi.
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