

**KINERJA PEGAWAI KANTOR KEPALA DESA DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DESA BERTAH KECAMATAN TIGAPANAH  
KABUPATEN KARO**

Oleh:

Riris Roma Italia Purba <sup>1)</sup>  
Besti Rohana Simbolon <sup>2)</sup>  
Putra Setiawan Halawa <sup>3)</sup>  
Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2,3)</sup>

E-mail:

[ririsrimapurba@gmail.com](mailto:ririsrimapurba@gmail.com) <sup>1)</sup>  
[rohanasimbolon@gmail.com](mailto:rohanasimbolon@gmail.com) <sup>2)</sup>  
[putrasetiawanhalawa@gmail.com](mailto:putrasetiawanhalawa@gmail.com) <sup>3)</sup>

**ABSTRACT**

*My thesis entitled "Performance of Village Head Office Employees in Providing Public Services in Bertah Village, Tigapanah District, Karo Regency". This research was conducted to improve the performance of village office employees in public services within the village government. The study aims to determine how the performance of village office employees in providing public services and to find out what are the factors that affect the performance of village office employees in providing public services in the village. The research method used is a qualitative method with data analysis techniques, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. From the results of the study, it was found that the performance of the village office employees has been running effectively, all employees have carried out their respective main tasks in accordance with the regulations made. The Bertah village government is quite open in disseminating all information, has also been able to realize reliability by providing the right and correct service. However, it is still necessary to improve the quality of human resources and infrastructure in the village to support the performance of village office employees in running village government so that it is easy for the public to get information in public services. Bertah Village employees have been given supervision and guidance so that they can serve the community quickly and accurately.*

**Keywords: Performance, Publik Service, Bertah Village**

**ABSTRAK**

Skripsi saya yang berjudul "Kinerja Pegawai Kantor Kepala Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Desa Bertah Kecamatan Tigapanah Kabupaten Karo". Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai kantor desa dalam pelayanan publik didalam pemerintahan desa. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan publik serta mengetahui apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan kantor desa dalam memberikan pelayanan publik di desa. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian diperoleh kinerja pegawai kantor desa sudah berjalan efektif, semua pegawai sudah menjalankan tugas pokok masing-masing sesuai dengan peraturan yang dibuat. Pemerintah desa Bertah cukup terbuka dalam menyebarkan semua informasi, juga sudah mampu mewujudkan *reliability* dengan memberikan pelayanan yang tepat dan benar. Namun masih perlu ditingkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana di desa guna mendukung kinerja pegawai kantor desa dalam menjalankan pemerintahan desa sehingga masyarakat mudah

untuk mendapatkan informasi dalam pelayanan publik. Pegawai Desa Bertah telah diberikan pengawasan dan pembinaan sehingga bisa melayani masyarakat dengan cepat dan tepat.

**Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Desa Bertah**

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa, Pasal 1 ditetapkan bahwa desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan hukum masyarakat yang mempunyai batas-batas wilayah yang diberdayakan, untuk mengatur kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan adat istiadat. adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam pengertian dan undang-undang desa sangat jelas bahwa desa adalah masyarakat yang berdiri sendiri, yaitu masyarakat yang mengatur dirinya sendiri.

Eksistensi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan yang disebut pemerintah atau birokrasi adalah pihak yang berkuasa memberikan pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam birokrasi ini, segala kebiasaan dan karakter yang menjadi ciri masing-masing pihak, baik pemerintah maupun masyarakat, akan menghasilkan kedua kecenderungan yang menjadi ciri khas masing-masing pihak, yang kemudian menjabarkan bagaimana

penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik yang diberikan.

Pemerintah desa sebagai penyedia layanan tentunya harus mau menggerakkan roda pemerintahan yang baik. Untuk itu, pemerintah desa berkewajiban membuat dan menetapkan standar pelayanan, membuat pengumuman pelayanan, menyediakan petugas/pelaksana pelayanan yang berkualitas atau berkompeten, menyediakan sarana/prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik, membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna jasa, dan tentunya juga memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dimiliki.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Desa Bertah Kecamatan Tigapanah Kabupaten Karo, pegawai kantor desa jarang berada di kantor. Pegawai Desa Bertah juga rata-rata berprofesi sebagai petani sehingga kurang efektif dalam memberikan pelayanan. Mereka telah menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi, namun masih banyak warga di Desa Bertah yang belum bisa menggunakan media sosial sebagai sarana informasi, sehingga warga

tersebut harus tetap mendatangi kantor desa untuk mendapatkan informasi dan mengurus kebutuhannya, ketika kantor desa tutup, warga tersebut tidak akan mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin melihat bagaimana kinerja pegawai kantor Desa Bertah dalam melayani masyarakat dalam sebuah penelitian dengan judul **“Kinerja Pegawai Kantor Desa Bertah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Desa Bertah Kecamatan Tigapanah Kabupaten Karo.”**

Dengan rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Bertah Kecamatan Tigapanah Kabupaten Karo? 2) Apa saja faktor penghambat kinerja pegawai kantor desa dalam melayani masyarakat di Desa Bertah Kecamatan Tigapanah Kabupaten Karo?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai kantor kepala desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Bertah, 2) Faktor apa saja yang menghambat kinerja pegawai kantor kepala desa dalam memberikan pelayanan publik.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja Menurut Rivai (2013: 604), kinerja adalah istilah umum yang menggunakan seluruh atau sebagian tindakan atau kegiatan organisasi dalam jangka waktu tertentu dengan sejumlah standar, seperti biaya masa lalu yang dianggarkan dengan dasar efisiensi, tanggung jawab, manajemen dan sejenisnya.

Menurut Robbins (2016: 260-261), indikator kinerja merupakan alat untuk mengukur sejauh mana kinerja pegawai tercapai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan:

### 1) Kualitas kerja

Persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan merupakan ukuran kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan kesempurnaan tugas atas keterampilan dan kemampuan karyawan.

### 2) Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang diperoleh dan dinyatakan dalam satuan jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang dilakukan.

### 3) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah tingkat kegiatan yang diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan dalam hal koordinasi dengan hasil akhir dan memaksimalkan waktu yang tersedia yang

dapat digunakan untuk melakukan kegiatan lain.

#### 4) Efektivitas

Efektivitas adalah sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (teknologi, uang, tenaga kerja, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan hasil setiap entitas dalam penggunaan sumber daya.

#### 5) Kemandirian

Kemandirian adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakan tugasnya tanpa mendapat bantuan, bimbingan, dan arahan dari atasan atau atasannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai desa menurut Aprilia (2017: 118) adalah: a) Sumber daya manusia yang rendah, b) Tingkat pendidikan pegawai, c) Kurangnya pengawasan, d) Kurangnya pembinaan pegawai, e) Sarana dan prasarana yang kurang lengkap, f) Kurangnya partisipasi masyarakat.

Setiap organisasi atau perusahaan memiliki tujuan masing-masing. Nantinya, tujuan ini akan digerakkan oleh pegawai yang bekerja di perusahaan tersebut.

### **b. pemerintahan desa**

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Pasal 1 Ayat 2 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa adalah pelaksana urusan pemerintahan dan kebutuhan masyarakat dalam

penyelenggaraan pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia. Pasal 1 Angka 3 menyebutkan bahwa pemerintah desa adalah kepala desa dan didukung oleh perangkat desa sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan desa. Susunan pemerintahan desa terdiri dari kepala desa, perangkat desa, BPD serta masyarakat. Kepala desa merupakan lembaga tertinggi dalam pemerintahan desa dan perangkat desa bertanggung jawab langsung kepada kepala desa.

#### **c) Pelayanan Publik**

Dalam buku Analisis Kebijakan Publik, Joko Widodo (2001: 131) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pihak yang memberikan pelayanan (melayani) keinginan masyarakat yang memiliki kebutuhan dalam organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang dibuat.

Pada dasarnya pemberian pelayanan kepada masyarakat bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan tersebut diharapkan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang berkualitas dapat diterapkan kepada masyarakat apabila memenuhi beberapa indikator pelayanan itu sendiri. Indikator pelayanan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela, 2006:7 terdiri dari: a) *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang memadai dan benar, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya (pelayanan yang telah dilakukan dengan baik dan memuaskan. b) *Tangibles*, sesuai dengan penyediaan sumber daya manusia dan lainnya; c) *Responsiveness*, yang dicirikan oleh tujuan pekerja kantoran, membantu masyarakat dan mampu menanggapi permintaan masyarakat dengan cepat, tepat dan tanggap; d) *Assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam pemberian pelayanan termasuk kemampuan, kebaikan, kesopanan, tata krama, dan kepercayaan karyawan yang bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan; e) *Empati*, ditandai dengan kesediaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

#### **d) Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari plagiarisme, penulis menyertakan beberapa penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1) Hasil penelitian Taufik Yulianto (2015: 86) dalam jurnalnya yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pematang”. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diambil kesimpulan sebagai berikut:

a) Jenis pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Tegalmati meliputi pelayanan di bidang umum dan berbagai pelayanan seperti pembuatan dokumen sesuai tugas masing-masing perangkat desa. Kepala desa telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prinsip kinerja yang baik dengan peraturan desa yang telah disahkan. b) Masyarakat berharap penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik berupa pelayanan yang cepat, sederhana, adil, aman secara hukum, transparan dan aman, sesuai dan akuntabel. c) Kepala desa juga berusaha menjalankan tugasnya sebagai kepala desa untuk memberikan bimbingan kepada perangkat desa dan masyarakat desa, tetapi kurang tegas dalam menangani perangkat desa yang sering bolos kerja, perlu diperbaiki dalam konteks pembinaan perangkatnya agar penyelenggaraan urusan pemerintahan benar-benar dilaksanakan sesuai dengan tugas dan wewenangnya dan dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

2) Hasil penelitian Solatiyah (2020: 60) dalam jurnalnya yang berjudul “Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Studi di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin.” Berdasarkan hasil penelitiannya diambil beberapa kesimpulan tentang berbagai kinerja dari Aparatur Desa yaitu:

a) Kinerja Aparatur Desa Seling dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, tidak efektif jika dilihat dalam beberapa masalah berdasarkan data wawancara yang sudah dilakukan. Sebetulnya aparatur desa mempunyai tugas melayani dan memberikan kesejahteraan masyarakat desa namun pada kenyataannya tidak dilaksanakan, b) Faktor yang menjadi penghambat dalam kinerja Aparatur Desa adalah masih rendahnya Pendidikan dan kurang aktifnya pegawai dalam kantor Desa, pelayanan Aparatur Desa mempunyai hubungan yang tidak cukup baik, hal ini dapat dilihat pada tingkat pencapaian kinerja yang diberikan masih belum optimal dilihat dari ketidak disiplin, jam operasional kerja yang tidak sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan sehingga masyarakat mendapat proses pelayanan yang cukup lama sehingga menimbulkan kesulitan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang harus dituntaskan, c) upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai kantor

desa Seling adalah memberikan pengawasan bagi setiap pegawai dalam kantor desa Seling, meningkatkan Pendidikan semua pegawai Kantor Desa, memberikan sanksi atau hukuman kepada pegawai, dan tidak hanya berupa sanksi yang ringan tetapi sanksi yang dibuat harus sesuai dengan kesalahan yang melanggar kode etik yang sudah diterapkan biar aparat tidak mengulangi apa yang sudah dilanggar sebelumnya.

### **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam. Menurut Lexy J. Moleong (2007: 4), penelitian kualitatif adalah tradisi khusus dalam ilmu pengetahuan yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Menurut Afrizal (2016:139), informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti atau pewawancara mendalam tentang diri mereka sendiri atau orang lain. Dari sini dapat disimpulkan bahwa informan adalah seseorang yang memiliki banyak informasi (data) tentang objek yang diteliti guna mengumpulkan informasi tentang

penelitian. Informan sebagai sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga bidang, yaitu:

1) Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi kunci yang dibutuhkan dan dianggap relevan dengan penelitian ini, Informan kunci dalam penelitian ini adalah: Kepala Desa Bertah yaitu Bapak Sepsin Ginting SP.

2) Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan kunci adalah: a. Sekretaris Desa Bertah: Bapak Salim Karo Sekali, b) Kepala Bagian Keuangan Desa Bertah : Bapak Nehemia Ginting, c) Kepala Dinas Pemerintahan: Bapak Parman Perangin-angin, d) Kepala Bagian Perencanaan : Bapak Dulkarnijan Karo Sekali

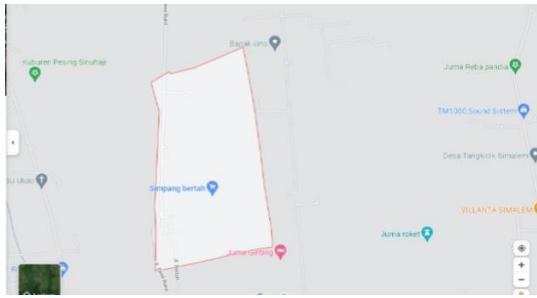
3) Informan tambahan adalah mereka yang merasakan hasil pelayanan pegawai yang dilakukan. Dalam penelitian ini informan tambahan adalah masyarakat Desa Bertah yaitu: Ibu Serlin Br. Tarigan, Ibu Nasti Br. Ginting Manik, dan Ibu Oktaviani Br. sitepu.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: teknik observasi, wawancara dan juga dokumentasi, serta teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penalaran. Untuk mendapatkan data sebagai bahan untuk menjawab

permasalahan yang diangkat, maka survei ini dilakukan di Desa Bertah, Kecamatan Tigapanah, Kabupaten Karo. Situasi staf kantor kepala desa dalam pemberian pelayanan publik di desa, serta penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, yang belum sepenuhnya terwujud. Permasalahan inilah yang memicu ketertarikan penulis untuk memilih lokasi penelitian di Desa Bertah Kecamatan Tigapanah Kabupaten Karo. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 22 April sampai dengan 22 Juni 2022 selama 3 bulan di Kantor Kepala Desa Bertah.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Desa Bertah adalah sebuah desa di Kecamatan Tigapanah, Kabupaten Karo, yang kecamatannya disebut Tigapanah. Desa ini dulunya adalah Desa Barung-Barung Desa Seberaya. Pendiri Desa Bertah (Simantek Kuta) adalah marga Karo Once (salah satu nama marga Karo). Desa Bertah terdiri dari banyak marga atau (istilah Karo: Merga Silima Rakut Sitelu Tuter Si Waluh) perkade Kaden si sepuluh dua tambah sada artinya banyak suku tetapi persaudaraan tetap satu yang dimiliki masyarakat desa ini pada masa lalu sebelum Pertanian khususnya mengutamakan jeruk tanaman pangan yang kini berkembang menjadi tanaman muda, seperti kubis, cabai, kentang dan lain-lain.



**Gambar 4.1 Peta Desa Bertah**

*Sumber:* Profil Desa Kelangsungan Hidup  
2020

### **A. Program Pelayanan Publik**

#### **1. Pelayanan Administrasi Perkantoran**

Program administrasi ini dialokasikan dalam bentuk anggaran berupa kegiatan penyediaan barang dan jasa pengelolaan kantor, pendapatan kepala desa dan perangkat desa, insentif, tunjangan, penghargaan dan honorarium beserta pendapatan perangkat desa untuk realisasi dukungan aturan pengelolaan kantor dan kelancaran mekanisme dan prosedur kerja.

#### **2. Program Pembangunan Sarana dan Prasarana Pemerintahan**

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas penciptaan sarana dan prasarana negara. Anggaran untuk realisasi kegiatan pembangunan sarana dan prasarana pemerintahan desa dialokasikan untuk program ini.

#### **3. Program pembangunan sarana dan prasarana transportasi**

Program ini bertujuan untuk membuat sarana dan infrastruktur yang lebih baik sesuai dengan kondisi lalu lintas termasuk

jembatan dan jalan. Program ini antara lain mengalokasikan anggaran untuk realisasi kegiatan pembeconan jalan pada sarana lingkungan dan prasarana transportasi, yang dimaksudkan untuk memperlancar arus transportasi dan kenyamanan transportasi.

**4. Program pembangunan prasarana sosial**  
Program ini bertujuan untuk memperbaiki kondisi sarana dan prasarana sosial ke arah yang lebih baik. Anggaran dialokasikan untuk program ini untuk melaksanakan kegiatan pembangunan di bidang infrastruktur sosial.

#### **5. Program Belanja Bantuan Sosial**

Bantuan sosial digunakan untuk menganggarkan pemberian bantuan berupa uang dan barang kepada masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program ini dicapai melalui:

- a. Bantuan operasional lembaga pendidikan.
- b. Bantuan kegiatan pesta tahunan rakyat.

#### **6. Program Belanja Bantuan Keuangan**

Dukungan keuangan digunakan untuk menganggarkan pemberian dukungan kepada lembaga masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.



## **B. Kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan publik**

Dalam menjalankan roda pemerintahan desa, pegawai desa mengetahui tugas dan fungsinya dalam pemerintahan untuk mencapai hasil yang optimal, dengan tujuan agar penyelenggaraan pemerintahan mengarah pada masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.

## **C. Pelayanan Pegawai Kantor Desa Bertah Kepada Masyarakat**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat desa mempunyai tanggung jawab ganda antara lain: meningkatkan kesejahteraan bersama, menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat, melaksanakan prinsip-prinsip Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) dan penyelenggaraan pemerintahan desa, dan kebaikan pemerintahan.

## **D. Kedisiplin Pegawai Kantor Desa**

Disiplin kantor jika diterapkan dengan benar, konsisten dan konsisten akan berdampak positif bagi karyawan. Disiplin dapat mendorong karyawan untuk memberikan prestasi nyata dan mempraktikkan kehidupan kantor melalui hal-hal yang positif.

## **E. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Desa Bertah**

- a. Rendahnya pendidikan pegawai kantor desa

Tingkat pendidikan pada umumnya erat kaitannya dengan penyiapan calon pegawai kantor desa yang dibutuhkan dalam suatu organisasi. Dalam suatu organisasi untuk mempersiapkan pegawai yang berkualitas maka perlu adanya ajaran, persyaratan dan bimbingan dalam hal karakter dan kecerdasan, semangat akan lebih baik jika dibarengi dengan tingkat pendidikan yang baik. Ketika tingkat pendidikan pegawai kantor desa baik, pegawai memiliki kesempatan untuk mengembangkan potensi mereka baik dalam menyelesaikan tugas maupun dalam mengelola sumber daya yang tersedia untuk mewujudkan kesejahteraan bersama.

- b. Kurangnya sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap perangkat desa untuk mencapai tujuan organisasi pengelolaan desa, yang meliputi keterampilan dimana pegawai desa memiliki keterampilan untuk melakukan tugas pekerjaan terhadap masyarakat dalam pelayanan publik, kemampuan aparatur desa dalam menetapkan agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan utilitas sesuai kebutuhan masyarakat, serta melaksanakan kegiatan yang akan dilakukan oleh kebijakan pemerintah desa. Kinerja perangkat desa tidak lepas dari sumber daya manusia yang ada, karena Sumber Daya Manusia merupakan salah

satu hal terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan.

c. Sarana dan prasarana yang belum memadai

Sarana dan prasarana adalah ciri fisik dasar lingkungan yang memungkinkan berfungsinya lingkungan permukiman dan mendukung penyelenggaraan pemerintahan desa dalam pengembangan kehidupan ekonomi, sosial dan budaya.

#### **F. Upaya pemerintah desa untuk meningkatkan kinerja Pegawai kantor desa Bertah**

Sebagai pimpinan tertinggi organisasi desa, Kepala Desa tidak hanya mampu menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai pemimpin, tetapi juga harus mampu memberikan contoh yang baik bagi masyarakat khususnya perangkat desa. Kepemimpinan kepala desa pada dasarnya terdiri dari kenyataan bahwa kepala desa dapat mengendalikan semua kepentingan masyarakat desa dalam setiap proses pengambilan keputusan. Hambatan peningkatan kinerja perangkat desa dalam pelaksanaan program desa di bawah kepemimpinan kepala desa antara lain kurangnya sumber daya perangkat desa. Melihat betapa pentingnya peran dan tanggung jawab pegawai desa, pegawai desa harus memiliki kemampuan, keahlian, tanggung jawab,

Perangkat desa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan beberapa cara, yaitu:

1. tingkat pendidikan pegawai

Tingkat pendidikan kinerja pegawai yang optimal secara umum dapat dicapai apabila seorang pegawai merasa aman dan nyaman melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Kinerja ini dapat dicapai dan ditingkatkan dengan dukungan faktor organisasi dan sumber daya manusia. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor pendukung dan ukuran kinerja yang dapat menentukan keberhasilan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dalam pelaksanaan program pemerintah desa. Tingkat pendidikan staf disini merupakan pelatihan terakhir yang diberikan kepada staf agar dapat menjadi pekerja yang baik dan memberikan tanggung jawab serta kepercayaan diri untuk bekerja di kantor Desa Bertah.

2. Pengawasan pegawai desa

Pengawasan juga sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pegawai desa. Ada aturan ketenagakerjaan yang dikeluarkan pemerintah bagi pegawai yang harus dilaksanakan sesuai dengan tugas jabatan masing-masing. Oleh karena itu, pengawasan pemerintah terhadap semua karyawan diperlukan untuk memastikan bahwa aturan ini diterapkan dengan benar dan norma serta nilai tidak dilanggar.

Pemantauan ini dapat dilakukan ketika perangkat bekerja sama untuk melakukan tugasnya masing-masing.

### 3. Pembinaan bagi pegawai desa

Dalam rangka meningkatkan kinerja perangkat desa, perlu dilakukan pembinaan untuk menciptakan pegawai yang cakap dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tujuannya untuk meningkatkan pengetahuan dan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat terlayani dengan cepat, tepat dan benar sebagaimana mestinya.

## G. Pembahasan

### 1. Kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan publik

Pemerintah desa adalah pegang kekuasaan di desa yang diberi kekuasaan untuk mengatur, mengurus dan membentuk tingkat pembangunan di desa itu sendiri. Di Desa Bertah, pegawai kantor juga berprofesi sebagai petani yang menghabiskan waktunya bekerja di sawah. Namun, hal tersebut tidak menghalangi perangkat desa untuk menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Kantor kepala desa Bertah tidak buka setiap hari, artinya pegawai desa tidak selalu ada di kantor desa. Jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan langsung menghubungi kepala desa dan kepala desa akan melayani masyarakat, atau menghubungi pegawai desa yang

dapat diajak bekerja sama melayani masyarakat. Pemerintah desa Bertah telah menerima instruksi yang biasanya diadakan di kantor desa atau di jambur desa. Pembinaan ini bertujuan untuk mendorong pegawai agar dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas lagi. Pemerintah desa Bertah sudah menggunakan grup WhatsApp untuk berkomunikasi satu sama lain, sehingga semua pegawai akan cepat mengetahui jika ada informasi. Kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan di Desa Bertah berjalan efektif. Seluruh karyawan melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

### 2. Faktor penghambat kinerja pegawai kantor desa Bertah

Menyiapkan pegawai yang berkualitas dalam suatu organisasi memerlukan arahan, tuntutan manajer terhadap karakter dan kecerdasan pikiran menjadi lebih baik apabila dibarengi dengan tingkat pendidikan yang baik. Tingkat pendidikan pegawai merupakan salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan di Desa Bertah. Pegawai Desa Bertah sebagian besar adalah tamatan sekolah menengah atas, dengan hanya sedikit yang memiliki gelar sarjana. Prestasi aparatur desa tidak lepas dari sumber daya manusia yang ada, karena sumber daya manusia merupakan

salah satu hal terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan dari segi kemauan, jumlah, pendidikan dan profesionalisme.

## 5. SIMPULAN

1. Kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan di Desa Bertah berjalan efektif. Seluruh karyawan melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Mereka juga telah menerima pembinaan yang bertujuan untuk mendorong pegawai agar memberikan pelayanan yang lebih cepat dan memadai. Pegawai desa juga ramah sehingga masyarakat merasa nyaman, yang juga terbantu dengan adanya fasilitas yang dapat digunakan masyarakat selama berada di kantor desa, berupa gedung kantor yang bersih dan juga tersedia tempat duduk yang memadai.
2. Ada beberapa faktor yang menghambat kinerja pegawai Desa Bertah antara lain rendahnya tingkat pendidikan, dimana rata-rata lulusan SLTA hanya ada beberapa saja yang bergelar sarjana, yang juga menyebabkan kurangnya sumber daya manusia. Ada juga beberapa sarana dan prasarana yang perlu dilengkapi di desa ini, misalnya: gedung sekolah, gedung poskesdes,

penyediaan tempat sampah dan lain-lain.

## Saran

1. Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik, perlu peningkatan sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, dan untuk terselenggaranya *good governance* juga perlu dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk membangun desa Bertah yang lebih baik. Diharapkan ke depannya pegawai desa Bertah agar berada di kantor desa setiap hari untuk memudahkan masyarakat yang membutuhkan jasa untuk datang langsung ke kantor desa.
2. Pemerintah desa harus dapat menerima segala masukan, kritik dan saran yang membangun untuk membantu menyelesaikan segala permasalahan dalam kinerja perangkat desa dalam pelayanan kepada masyarakat agar lebih optimal.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- afrisal. 2016: 139, Metode penelitian kualitatif: Upaya untuk mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu. Jakarta: Pers Rajawali.

- Berkeley, UC Berkeley Mafia dan Krisis Ekonomi Indonesia. Bogor: Perpustakaan Siswa.
- Dwiyanto, Agus. 2014, Implementasi Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pers Universitas Gadjah Mada.
- Fahmi, Irham. 2014: Analisis Kinerja Keuangan ke 128. Bandung: Alfabeta.
- Grossroo. 2015: 80, Manajemen Layanan dan Pemasaran. Chester: Ltd.
- Hersey dan Blanchard. 1993, Analisis Manajemen Kinerja. Indonesia: Manggu
- Kick dan Miller. 2007: 4, Metodologi penelitian kualitatif. Indonesia: Di media.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014: 246, Perilaku Organisasi. Edisi 9. Buku1. Jakarta: Empat Salemba.
- Mitchel, T.R. 1978: 34, Teori kekuasaan dan pengukurannya. Bandung: Kompetensi Bumi.
- Robbin. 2016: 260-261, Indikator Kinerja, Bandung: Gramedia
- Sedarmayanti. 2001: 51, SDM dan produktivitas tenaga kerja. Jakarta: Maju Mandar.
- sekar. 2006:82, Metodologi Penelitian. Jakarta: Pers Rajawali.
- Sirajuddin dkk. 2008:101, Badan Permusyawaratan Desa.
- Steward dan Clarke. 1993: 3, Manajemen Organisasi Publik. Indonesia: Gava Media.
- Sudaryanti. 2010:198, Indikator Kinerja Pemerintah Daerah.
- Sugiyono. 2017:203, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

### **Sumber Peraturan Perundang-Undangan**

- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah 54 Tahun 2017 tentang pengangkatan ASN.
- UU Desa No. 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 2 tentang desa.
- Pasal 1(3) UU Desa tentang pengertian pemerintahan desa.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 19 tentang Desa.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 26 tentang Desa.
- Pasal 32 Permendagri No. 110 Tahun 2016 tentang Kewajiban BPD.
- Permendagri No. 113 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Keuangan Desa.
- Pasal 5 Permendagri No. 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa.
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 tentang Sifat Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan  
Aparatur Negara Nomor 63 Tahun  
2014 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003  
tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.