

**KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA DADAPAN KECAMATAN SOLOKURO
KABUPATEN LAMONGAN**

Alice Rahmawati

Program Studi Administrasi publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1975 Surabaya,
alicerahmawati09@gmail.com;

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1975 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi publik,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1975 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Desa Dadapan. karena ingin kualitas kerja perangkat di instansi Dadapan saat memberikan pelayanan publik ke rakyat. Karena dilihat dari kondisinya di Kantor Desa Dadapan masih ada hambatan untuk mencapai kualitas kinerja pegawai, ada beberapa permasalahan yang belum terselesaikan. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memudahkan peneliti mendapatkan data yang objektif dan melihat bagaimana proses kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil uraian penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menggunakan teori Hasibuan 2008:95 dalam (Hutauruk, Sutradjo, and Hadya 2021) dan hasilnya pegawai desa sudah berkualitas.

Kata kunci: *Kinerja, Pegawai, Kualitas Pelayanan publik*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the quality of employee performance in providing services in Dadapan Village. because they want the quality of work of the apparatus in the Dadapan agency when providing public services to the people. Because judging from the conditions at the Dadapan Village Office there are still obstacles to achieving quality employee performance, there are a number of unresolved problems. In this study, researchers used

descriptive qualitative methods to make it easier for researchers to obtain objective data and see how the process of employee performance in providing public services to the community. Based on the results of the research description and discussion described in the previous chapter, the quality of employee performance in providing services to the community uses Hasibuan's theory 2008: 95 in (Hutauruk, Sutradjo, and Hadya 2021) and the results are qualified village employees

Keywords: *performance, employees, public service quality*

A. PENDAHULUAN

Minimnya fasilitas manusia yaitu permasalahan utama di jadikan penghambat pembentukan dan pengembangan negara . Kurang nya mutu fasilitas orang menjadi kendala zaman teknologi , karena zaman teknologi adalah zaman perjuangan panutan . bila negara ingin maju dan berkembang dalam kemandirian global maka yang harus dilakukan yaitu menyiapkan sumber daya manusia baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, maupun tanggung jawab. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan kinerja. Tempat sumber daya manusia yaitu Organisasi yang merupakan sebuah wadah untuk sekumpulan orang yang berkerja sama secara logis atau masuk akal serta terstruktur yang diatur atau dikendalikan untuk mencapai tujuan tertentu yang memanfaatkan sumber daya yang di dalam nya. (Asmaya 2021b)

Organisasi akan bertumbuh optimal sesuai fasilitas yang ada fasilitas manusia ataupun fasilitas lain nya. Fasilitas tersebut di butuhkan di instansi pemerintahan ataupun di instansi non pemerintahan di kegiatan pelayanan, kegiatan bantuan di suatu instansi harus berfungsi penting untuk kesuksesan aktivitas instansi . instansi mengasih bantuan yang bagus supaya yang diharapkan customer bisa terwujud , pelaksanaan kegiatan pelayanan kantor ditujukan untuk mendapatkan realitis, keefesiensi kinerja. Tujuan organisasi di bentuk bisa berupa memperbaiki pelayanan, peningkatan kualitas produk barang dan jasa. Setiap tim atau individu dapat menentukan tujuan nya masing-masing.(Asmaya 2021a)

Pekerjaan adalah mengoprasikan pendapat kerja . kerja terikat oleh manusia penlitian kepada kerja seorang. Untuk itu perlu di tetapkannya pendapatan kerja , yang akan di ukur adalah orang yang berperan di dalam mendukung suata organisasi. Jadi pokok utama yang perlu di nilai kerja merupakan hal penting orangnya nya sebab mereka lah yang berperan dalam menentukan kerja instansi

Kualitas kinerja pegawai juga dapat dilihat dari cara pegawai atau tenaga kerja memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Melayani negara merupakan keseluruhan profesi layanan , maupun dari segi benda negara ataupun profesi negara dalam prinsip membuat kewajiban untuk dijalankan dari organisasi utama, , dan dilingkungan Badan usaha milik Negara atau hak usahanya kabupaten . Pelayanan publik di berikan negara untuk rakyat, pemerintah mempunyai peran utama guna memberikan bantuan publik dan sudah disahkan di UU Nomer 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bawah “ pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan Administrasi yang di

sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ”. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, menurut (Monoarfa 2012) layanan negara yaitu seluruh aktivitas layanan yang dilakukan dari pemimpin layanan negara untuk halpencukupan kelengkapan negara .di pelaksanaan layanan negara , atasan negara berkewajiban guna mengasih layanan yang bagus teratur optimal dan benar untuk rakyat guna mencapai kedamaian rakyat..

B. METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui peristiwa yang terjadi dilapangan dengan menggunakan teori dari Hasibuan (2008:95) dalam (Ceswirdani; Sjafitri, Henry; Candra 2017) yang terdapat 4 indikator dalam melihat kualitas kinerja pegawai yaitu:

1. Potensi diri`
2. Hasil kerja optimal
3. Proses kerja
4. Antusiasme

Teknik yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan Teknik wawancara, observasi,dan dokumentasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun data dari penelitian yang diperoleh peneliti dalam penelitian Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Dadapan Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan. Lebih dominan berupa kalimat deskriptif yang merupakan hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai sumber utama penelitian. Disamping data dari hasil wawancara peneliti juga mendapatkan data berupa dokumen darai Pemerintah Desa Dadapan Kecamatan Solokuro Kabupaten Lamongan serta dokumentasi dilokasi penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti dapat menganalisis dengan variable-variabel dari teori Hasibuan 2008:95 dalam (Hutauruk, Sutradjo, and Hadya 2021) setelah melakukan penelitian dilapangan dapat dilihat bawah hasil “ Kualitas Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Dadapan Kecamatan Solokuro Solokuro yaitu Sebagai berikut :

Potensi Diri

Tingkatan potensi diri pegawai yang ada di Kantor Desa Dadapan ini sudah baik hal ini dikarenakan kebanyakan pegawai dikantor tersebut semua lulusan S1. Jadi dalam menghadapi masalah serta kendala mungkin tidak akan terlalu sulit karena pegawai di Kantor Dadapan sudah memiliki potensi yang baik. Dari pandangan diatas tersebut dihubungkan dengan teori Hasibuan 2008:95 dalam (Hutauruk, Sutradjo, and Hadya 2021) mengatakan bawah potensi merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal. Jadi bisa di jelaskan bawah potensi diri merupakan kemampuan dan kekuatan yang dimiliki oleh seseorang baik secara fisik maupun mental dan mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan bila dilatih dengan baik.

Berdasarkan hasil yang di peroleh peneliti ini menunjukkan bawah kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Dadapan sudah

berkualitas, pegawai dibrikan tugas atau diberikan jabatan sesuai dengan kemampuan individu masing-masing pegawai. Dalam dari hasil penelitian ini menyatakan bawah perangkat yang berkerja pelayanan publik juga telah mengasih pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Hasil Kerja Optimal

Hasil kerja yang dihasilakn oleh pergawai desa sudah optimal namun kualitasnya masih kurang karena masih ada keluhan dari masyarakat kalau pelayanan lama jika membutuhkan berkas-berkas untuk ditanda tangani kepada yang bersangkutan namun yang bersangkutan lagi sibuk atau sedang tugas bekerja di laur Kantor, jadi berkas yang akan dibutuhkan tidak dapat langsung diproses karena harus menunggu berkas-berkas tersebut ditanda tangani oleh yang bersangkutan. Dan dikatakan hasil kerjanya kurang optimal karena pegawai Dikantor Desa Dadapan dalam memberikan pelayanan masih terkendala oleh keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana kerja. Dari pandangan diatas tersebut dihubungkan dengan teori Hasibuan 2008:95 dalam (Hutauruk, Sutradjo, and Hadya 2021) mengatakan bawah kinerja bagus harus ada di perkerja dalam mengaktifkan instasni

Hasil kinerja Pegawai di Kantor Desa Dadapan belum berkualitas karena dilihat dari segi memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terkendala oleh prasaran yang dimana dalam melakukan penelitian tidak biasa sekaligus dilakukan secara Bersamaan dengan pelayanan lainnya. Contohnya pelayanan masyarakat mengurus surat pengantar pembuatan KTP dan pelayanan masyarakat yang bersaama dengan pengambilan bantuan PKH, dari 2 pelayanan diatas tersebut tidak dapat dilakukan secara bersamaan karena tempat yang terbatas jadi harus salah satu pelayanan didahulukan terlebih dahulu.

Proses Kerja

Proses kerja pegawai yang ada di Kantor Desa Dadapan bisa dikatakan baik hal ini dikarenakan pegawai sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan , pegawai Desa dalam memberikan arahan mengenai SOP pelayanan dengan jelas , mudah dipahami oleh Masyarakat dan sesuai yang dibutuhkan masyarakat. Dari penelitian tersebut Dihubungkan teori Hasibuan 2008:95 dalam (Hutauruk, Sutradjo, and Hadya 2021) mengatakan bawah oprasional kinerja yaitu sebuah Langkah utama dimana pekerja melakukan kewajibannya dan tugasnya di sebuah instansi. Melewati pengolahan kinerja dapat dipandang disegi sekilnya menjadikan rancangan kinerja, bagus dalam menjalankan tugasnya, memeriksa langkah tindakan kerja, melakukan tindakan pengotimalan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti menganalisis bawah Proses kerja pegawai di Kantor Dadapan sudah berkualitas karena dilihat dari hasil wawancara mengenai surat pengantar pembuatan KTP masyarakat mengatakan pelayanan yang diberikan saat itu sudah baik dalam segi memberikan penjelasan syarat-syarat yang dibutukan semua dijelaskan dengan baik dan mudah difahami oleh masyarakat. Dan pegawai di Kantor Desa mengatakan sendiri kalau pelaynan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal perjelas peneliti saat turun lapangan melihat alur SOP yang ada

menurut peneliti Alur tersebut memang mudah untuk difahami. Jadi bisa bilang proses kerja pegawai di Kantor Desa Dadapan sudah berkualitas.

Antusiasme

Antusiasme pegawai di Kantor Desa Dadapan dilihat dari hasil penelitian sudah baik hal ini karena hasil wawancara dan dokumentasi yang didapat peneliti saat turun lapangan hampir semua pekerjaan pegawai di evaluasi tiap bulan nya untuk melihat pencapaian dan kekurangan yang perlu diperbaiki serta merancang rencana kerja kedepannya . dari penelitian tersebut peneliti mengubungkan dengan teori Hasibuan 2008:95 dalam (Hutauruk, Sutradjo, and Hadya 2021) yang mengatakan bawah antusias adalah sifat pekerja terhadap kepedulian tanggung jawabnya. melakukan pekerjaan pegawai Desa saling bekerja sama untuk memberikan yang terbaik kepada Masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis oleh peneliti mengatakan bawah antusiasme pegawai di Kantor Desa Dadapan sangat bagus dan berkualitas karena dilihat dari segi memberikan pelayanan kepada masyarakat kebanyakan merasa puas sesuai dengan yang harapkan. Kepala desa juga selalu melakukan evaluasi agar bisa melihat sejauh mana pencapaian kinerja pegawainya, apa yang perlu dievaluasi dan diperbaiki itu semua dikoordinasikan dengan baik.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Kualitas kinerja pegawai sudah berkualitas hal ini terdapat di indikator potensi diri karena dilihat dari hasil penelitian pegawai di Kantor Desa Dadapan kebanyakan kemampuan sudah lulus S1 dimana pegawai tersebut diberikan tanggung jawab sesuai dengan kemampuan masing-masing individu. Dan untuk pegawai desa yang sudah berumur tidak paham IT masih bisa diatasi dengan baik. Sedangkan untuk inikator proses kerja pegawai di Kantor Desa Dadapan sudah berkualitas hal ini dikarenakan proses kerja Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti menyimpulkan bawah Proses kerja pegawai di Kantor Dadapan sudah berkualitas karena dilihat dari hasil wawancara mengenai surat pengantar pembuatan KTP masyarakat mengatakan pelayanan yang diberikan saat itu sudah baik dalam segi memberikan penjelasan syarat-syarat yang dibutuhkan semua dijelaskan dengan baik dan mudah difahami oleh masyarakat. Dan pegawai di Kantor Desa mengatakan sendiri kalau pelaynan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam hal perjelas peneliti saat turun lapangan melihat alur SOP yang ada menurut peneliti Alur tersebut memang mudah untuk difahami. Jadi bisa bilang proses kerja pegawai di Kantor Desa Dadapan sudah berkualitas.

Adapun indikator Atusiasme yang menyatakan bawah pegawai di Kantor Desa Dadapan juga berkualitas karena pegawai yang memiliki semangat lebih dalam menjalankan pekerjaan sebagai abdi negara yang meberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan dalam tahap atusiasme kepala desa dadapan juga selalu melakukan evaluasi kepada pegawainya agar dapat mengukur sejauh mana pencapaian yang di capai, dan kesalahan apa yang harus diperbaiki kedepan itu semua dievaluasi oleh kepala desa. Adapun tahap indikator hasil kerja optimal yang menyatakan pegawai Dikantor Desa Dadapan hasil kerja nya sudah optimal

karena dikatakan optimal karena pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat hasilnya sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, namun hasil kerja pegawai di Kantor Desa Dadapan belum berkualitas karena terkendala oleh sarana dan prasarana yang dimana dalam melakukan pekerjaan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat hasilnya terkendala oleh hal tersebut, Kurangnya sarana dan prasarana juga berpengaruh terhadap Kualitas kinerja pegawai.

Saran

1. Di indikator potensi diri sebaiknya pegawai desa yang sudah berumur tidak faham IT sebaiknya di ajari tiap hari agar terlatih dan jika tidak mampu diusahakan pekerjaan yang berhubungan dengan IT digantikan ke yang lebih mudah atau yang faham IT .
2. Di indikator hasil kerja sebaiknya sebisa mungkin tempat pelayanan nya di buat atau di pisah deng ruang tamu karena itu sangat mengganggu, karena dilihat dari segi lahan yang ada di tempat tersebut masih ada yang bisa di fungsikan sebagai tempat pelayanan.
3. Di indikator proses kerja pertahankan kualitas kinerja pegawai di kantor Desa berikan yang terbaik untuk pelayanan masyarakat karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas kinerja pegawai.
4. Di indikator antusiasme selalu menjaga kerja sama sesama tim saling menghargai satu sama lain agar kerja pegawai di kantor desa semakin semangat dalam melakukak pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmaya, Betty. 2021. "Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar." : 94.
- Ceswirdani; Sjafitri, Henry; Candra, Yuni. 2017. "Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kuranji." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 8(1): 1–6.
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA. 2019. 53 *Journal of Chemical Information and Modeling Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan.*
[http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf).
- Hamim, Sufian et al. 2020. "PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru." 6(1).
- Latifah, Nur, and Asep Supena. 2021. "Analisis Attention Siswa Sekolah Dasar Dalam Pembelajaran Jarak Jauh Di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Basicedu* 5(3): 1175–82.