

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Gotfridus Goris Seran¹, Fadlam Alfi Syahrin², Reksa Dzul Ikraami Maalikul Mulki³
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Djuanda Bogo

¹Gotfridus Goris Seran, ggseran@unida.ac.id

²Fadlam Alfi Syahrin, fadlamalfi74@gmail.com

³Reksa Dzul Ikraami Maalikul Mulki, reksadzul@gmail.com

ABSTRAK

Dalam Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis salah satu permukiman desa yang terletak di Desa Gadog, Kecamatan Megamendung, Kabupaten Bogor. Terdapat lima faktor yang perlu dianalisis yakni Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles. Dalam melakukan penelitian ini, metodologi yang akan digunakan yaitu teknik pengumpulan data secara kualitatif. Semua data yang didapatkan dari lapangan maupun mengambil dari berbagai sumber akan diklasifikasikan dan dipaparkan dengan komprehensif untuk memperoleh data yang relevan dengan kualitas pelayanan publik saat ini untuk memperoleh kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan adanya jenis Pelayanan Publik yang ada di Desa Gadog, Kecamatan Megamendung, Kabupaten Bogor seperti Pelayanan Kepengurusan Permohonan Pindah, Pelayanan Kepengurusan AKTA Kematian, selain itu penulis mendapat kesempatan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik yang disediakan Oleh Pegawai Desa Gadog Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor seperti dengan menguasai tugas dan fungsinya masing-masing.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Desa.

PENDAHULUAN

Kinerja adalah tanda kapasitas sebagai hasil kerja yang tulus dari seseorang. Menurut Uryadi Prawirosentono (1990). Pelaksanaan adalah "...hasil yang dicapai oleh seseorang atau perkumpulan dalam suatu perkumpulan, sesuai dengan keahlian dan kewajibannya, untuk mencapai tujuan perkumpulan yang bersangkutan secara sah tanpa mengabaikan hukum dan sesuai dengan etika dan moral". Pelaksanaan

adalah efek dari pekerjaan yang dilakukan oleh perwakilan dalam menyelesaikan tugas yang dimulai dari asosiasi.

Sesuai dengan Harsuko (2011), eksekusi adalah sejauh mana seorang individu memiliki dampaknya dalam memainkan sistem hirarki, baik dalam mencapai tujuan eksplisit yang berhubungan dengan pekerjaan individu atau secara potensial dengan menunjukkan keterampilan yang dinyatakan berkaitan dengan asosiasi. Eksekusi adalah ide berlapis yang menggabungkan 3 sudut pandang, yaitu sikap (*attitude*), kapasitas (*capacity*), dan pencapaian (*achievement*) (Tanjung et al.2019)

Sesuai dengan Minner (1990), pelaksanaan adalah cara di mana seseorang seharusnya bekerja dan bertindak sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya. Setiap asumsi tentang cara bertindak dalam menyelesaikan tugas, menyiratkan menunjukkan pekerjaan dalam asosiasi. Suatu perkumpulan, baik perkumpulan pemerintah maupun perkumpulan yang bersifat rahasia dalam mencapai tujuan yang dicanangkan haruslah melalui cara-cara sebagai suatu perkumpulan yang berfungsi digerakkan oleh suatu pekerjaan yang bersifat menghimpun sebagai penghibur dengan tujuan akhir untuk mencapai tujuan pendirian atau perkumpulan yang bersangkutan (Prawirosentono,dikutip dalam Rudi, 2006).

Kualitas administrasi merupakan hal yang wajar dilakukan oleh masyarakat umum dalam berbagai hal dan kebutuhan. Mulai dari tingkat yang mendasar hingga tingkat yang paling rumit. Sesuai Tjiptono dalam Mansyur membingkai 3 derajat asumsi klien tentang kualitas, khususnya tingkat yang paling tidak rumit adalah "Should Be Capable" atau jaminan bahwa masyarakat akan mendapatkan administrasi. Tingkat menengah adalah mengharapkan mendapatkan administrasi yang bagus dan memuaskan. Tingkat signifikan adalah ingin mendapatkan kegembiraan dan pelipur lara (Jamaluddin, 2016).

Penilaian di atas dapat dirangkum bahwa secara sederhana, setiap ahli sepakat untuk memberikan kualitas dan kepuasan kepada klien di lingkungannya.

Sementara itu, menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, "... kualitas otoritatif adalah sesuatu yang kompleks". sehingga untuk menentukan derajat nilai harus dilihat dari lima hal, yaitu

1. Ketergantungan (dependability), yaitu kemampuan untuk memberikan dengan tegas dan tepat seperti yang telah dipastikan kepada klien.
2. Daya tanggap (Responsiveness), khususnya keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan bantuan yang cepat.
3. Assurance, khususnya informasi atau pengetahuan, keramahan, kepastian dari koperasi spesialis dan perhatian terhadap pembeli.
4. Empathy adalah kemampuan koperasi spesialis untuk melakukan pendekatan, memberikan jaminan, dan berupaya mengetahui keinginan klien.
5. Tangibles, khususnya keberadaan perwakilan dan kantor aktual lainnya, seperti perangkat keras yang mendukung administrasi.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan informasi secara subjektif, di mana informasi yang didapat dikarakterisasikan dan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang diisolasi berdasarkan kelas untuk memperoleh tujuan kemudian informasi yang terkumpul berupa kata-kata, penggambaran, dan tidak dalam kerangka berpikir angka-angka, selanjutnya informasi yang ada di bawahnya diperoleh dari bagian umum kepegawaian (Umpeg), kemudian pada saat itu dilakukan penyusunan, pertemuan, dan eksplorasi terlebih dahulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapat penulis selama kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) selama 1 (satu) bulan terhitung mulai dari tanggal 03 Juli 2023 s.d 03 Agustus 2023 di Desa Gadog

Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor penulis dapat mengetahui jenis Pelayanan Publik yang ada di Desa Gadog Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor, seperti:

Pelayanan Kepengurusan Permohonan Pindah dimana adalah untuk Perpindahan warga daerah dari tempat satu ke tempat yang lain. Oleh sebab itu, seseorang tersebut harus mengikuti proses terlebih dahulu dari Desa untuk dibuatkan Pengantar Permohonan Pindah. Dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan seperti, KTP Asli Pemohon, KK Asli Pemohon. pelayanan kepengurusan AKTA kematian, yang dimana adalah Suatu dokumen resmi yang dimiliki oleh orang yang telah meninggal dunia. Sebelum dibuatkannya Akta, maka terlebih dahulu dibuatkan surat kuning dari Desa dalam arti sebagai tanda bukti bahwa orang tersebut sudah meninggal yang diketahui oleh Kepala Desa. Setelahnya dibuatkanlah di Disduk Capil dengan membawa Persyaratan yang sudah di tentukan seperti Foto Copy KK, Surat Kematian dari Desa, Surat Kematian dari Dokter bilamana ada. Selanjut akan diproses sehingga menjadi AKTA Kematian.

Selain mengetahui apa saja administrasi kependudukan, penulis mendapat kesempatan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik yang disediakan Oleh Pegawai Desa Gadog Kecamatan Megamendung Kabupaten Bogor seperti, Dengan menguasai Tugas dan Fungsinya masing-masing, maka Pelayanan Publik yang ada di Desa Gadog akan berjalan dengan Maximal. Segala pekerjaan bisa dengan mudah, cepat dan tercapai. Seperti Pegawai yang melayani masyarakat untuk menerima berkas dalam pembuatan Permohonan Pindah. Pegawai menerima berkas yang sudah di siapkan oleh Pemohon untuk dibuatkan Surat Pindah lalu di buatkannya surat tersebut sesuai dengan data keinginan pemohon yang selanjutnya diberikan kepada Kepala Desa atau Sekretaris desa untuk diketahui dan ditandatangani sebagaimana bukti sah atas perpindahannya orang tersebut.

KESIMPULAN

Setelah mengetahui hasil survei yang telah disajikan, penyusun dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1.Kesimpulan tentang jenis pelayanan

Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah wajib diterima oleh warga atau penduduk desa

. Dalam menyelesaikan kewajiban, kemampuan dan spesialisasinya, pemerintah kota tidak dapat dilepaskan dari tempat pelaksanaan Administrasi Publik yang dibutuhkan oleh penduduknya. Macam administrasi publik di Kelurahan Gadog, Kecamatan Megamendung, Bogor yang menyangkut informasi kependudukan.khususnya melayani wilayah setempat untuk melakukan permohonan pindah datang, perbaikan KK, pengisian ulang KTP, Pengesahan AKTA.

2. Kesimpulan Tentang Pelayanan Yang Disediakan oleh Pemerintah setempat

Pemerintah daerah di wilayah Gadog memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan daerah setempat sebagai pelayan masyarakat yang memberikan akses terbuka kepada daerah setempat sehingga dalam membantu baik secara prasyarat dan prosedur dapat diperkirakan tanpa mengalami kekacauan untuk daerah setempat dan meminta pengawasan daerah setempat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut.

REFERENSI

Kurniawan, R. C. (2016). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK . *Jurnal Ilmu Hukum*.

Ali, K., & Saputra, A. (2022, Oktober). TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP PENINGKATAN. *14*, 604-605.

Mahmud, H. N., & Rifai, M. (2021). Kinerja pegawai pemerintah. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 371-372.

Norsandi, D. (2018). PENGARUH KULIAH KERJA LAPANGAN (KKL) TERHADAP PRESTASI . *JURNAL ELEKTRONIK UNIVERSITAS PGRI PALANGKARAYA*, 67-68.

Rahayu, W. K. (n.d.). PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA . *JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI*.

Rezha, F., & Rochmah, S. (n.d.). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 981-990 .

Rosmaini, & Tanjung, H. (2019, Maret). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2, 2. doi: <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>

Suhanta, B., & Jufrizen. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 1398. doi: <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.736>