

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM
RATULANGI (JMBS UNSRAT)

KINERJA PEGAWAI DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT PADA KANTOR
KEPALA DESA KERTASARI

Fitria Ananda Miko, Suroso, Flora Patricia Anggela

Universitas Buana Perjuangan Karawang

ARTICLE INFO

Keywords: *performance, employees, kertosari*

Kata Kunci: kinerja, pegawai, kertosari

Corresponding author:

Fitria Ananda Miko

mn18.fitriamiko@mhs.ubpkarawang.ac.id

Abstrak Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai desa dalam melayani masyarakat pada Kantor Kepala Desa Kertosari serta faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja dari aparat desa kertosari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara serta observasi secara langsung. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan pegawai desa atau aparat desa kepada masyarakat Desa Kertosari belum dikatakan baik dikarenakan terdapat beberapa faktor penghambat dalam kinerja aparat desa seperti kurangnya *computer* di Kantor Kepala Desa Kertosari serta tingkat kedisiplinan dari pegawai yang masih belum optimal sehingga hal tersebut dapat menghambat kinerja dari para pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar. Upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai desa yaitu melakukan kontrol atau pengecekan terhadap pegawai, memberikan sanksi yang cukup berat kepada pegawai yang terlambat masuk jam kerja agar orang tersebut merasa takut untuk melanggar aturan tersebut.

Abstract This study aims to determine the performance of village employees in serving the community at the Kertosari Village Head Office and the factors that hinder the performance of the Kertosari village apparatus. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques by means of interviews and direct observation. The results of this study are that the service of village employees or village officials to the people of Kertosari Village has not been said to be good because there are several inhibiting factors in the performance of village officials such as the lack of computers in the Kertosari Village Head Office and the level of discipline of employees who are still not optimal so that it can hinder performance of its employees in providing services to the surrounding community. Efforts to improve the performance of village employees, namely controlling or checking employees, giving fairly severe sanctions to employees who are late for work hours so that people are afraid to violate these rules.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan desa menggambarkan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa mempunyai kewenangan guna mengendalikan masyarakatnya. Hal tersebut sesuai dengan Undang- Undang No 6 Tahun 2014 tentang perihal Desa, Pemerintah Desa merupakan penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengendalikan serta mengurus berbagai kepentingan warga setempat bersumber pada asal usul serta adat istiadat setempat yang diakui serta dihormati dalam sistem Pemerintahan NKRI atau Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelayanan administrasi merupakan salah satu pelayanan publik yang dituntut oleh pemerintah desa untuk dapat diberikan kepada warga atau penduduknya. Dalam melaksanakan tugas, guna serta wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari kedudukan pelaksanaan pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh para penduduknya. Aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya dilakukan dengan cara sebaik-baiknya, masih banyak pegawai atau aparat yang melaksanakan tugasnya ataupun memberikan pelayanan kurang memahami pentingnya pelayanan yang baik pada masyarakatnya.

Dalam Anna (2020) menurut pendapat Setiawan (2014:147) untuk dapat mengukur kinerja dari seorang pegawai atau karyawan dapat menggunakan beberapa indikator sebagai berikut, yaitu: ketepatan dari individu dalam menyelesaikan tugasnya, kesesuaian jam kerja, absensi dari pegawai tersebut, kerjasama antar pegawai, serta kepuasan kerja. Menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson juga menjelaskan bahwa kinerja dapat dilihat dari keterampilan seseorang atau sekelompok orang dalam usahanya guna mencapai tujuan, kesungguhan untuk bekerja keras, ketepatan waktu untuk menuntaskan atau menyelesaikan pekerjaannya, pemanfaatan pengeluaran yang sesuai dengan rancangan, keterampilan menanggulangi suatu penghambat maupun permasalahan yang ada.

Salah satu kasus yang terjadi di Kelurahan Desa Kertasari Kecamatan Rengasdengklok Kabupaten Karawang, berdasarkan observasi yang telah dilakukan, terdapat permasalahan yang dihadapi di Kantor Kelurahan Desa Kertasari tersebut yaitu keterlambatan para pegawai saat masuk pada jam kerja serta kurangnya media elektronik seperti seperangkat komputer sehingga pelayanan mengenai surat-surat keterangan mengalami keterlambatan atau masyarakat yang datang ke kantor kelurahan untuk mengurus keperluannya dan meminta surat keterangan dari desa harus menunggu lebih lama lagi. Dari fakta dan kasus yang terjadi sebagaimana yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis memutuskan untuk mengambil judul “Kinerja Pegawai Desa Dalam Melayani Masyarakat Pada Kantor Kepala Desa Kertasari”.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen

Dalam buku Dasar-Dasar Manajemen (2017) menurut Atmosudirdjo mengemukakan bahwa “Manajemen ialah suatu pengendalian dan pemanfaatan dari seluruh aspek serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, dibutuhkan guna menggapai ataupun menuntaskan suatu yang harus dicapai ataupun tujuan kerja yang tertentu”. Sedangkan menurut George Terry (2017) “Manajemen ialah sebuah proses khusus yang berkaitan dengan suatu perencanaan,

pengorganisasian, pengimplementasian, dan pengawasan yang dilaksanakan guna menentukan serta meraih sasaran dari suatu organisasi melalui pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) serta sumber daya yang lain”.

Berdasarkan uraian di atas yang membahas tentang pengertian manajemen, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen yaitu sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang dalam mengatur kegiatannya guna mencapai segala tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam buku Kajian MSDM (2020) menurut Rivai bahwa “MSDM merupakan suatu perencanaan atau *planning*, pengorganisasian, dalam penggerakan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, gaji, pengintegrasian, pemeliharaan, serta pemutusan hubungan kerja dengan maksud guna mencapai tujuan dari organisasi perusahaan secara terpadu”. Sedangkan Menurut A.F. Stoner dalam buku Lijan Poltak Sinambela (2016:8), “Manajemen sumber daya manusia adalah suatu syarat atau prosedur berkelanjutan yang tujuannya untuk memasok suatu organisasi maupun organisasi dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi serta jabatan yang tepat pada saat organisasi sedang memerlukannya”.

Berdasarkan uraian di atas yang membahas tentang pengertian manajemen, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia mengacu pada pengendalian aset utama organisasi serta sumber daya manusianya, melalui pelaksanaan tugas-tugas manajemen dan fungsi operasional sehingga tujuannya dapat tercapai dengan baik.

Kinerja

Sinambela, *et al* (2016), mengemukakan bahwa Kinerja pegawai diartikan sebagai kemampuan dari seorang pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian-keahlian tertentu. Sedangkan menurut Rivai (2006) mengatakan pengertian Kinerja merupakan ketersediaan seorang individu maupun sekelompok orang guna melaksanakan suatu aktivitas serta menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang baik atau seperti yang diharapkan. Berdasarkan uraian di atas yang membahas tentang pengertian manajemen, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja secara kualitas serta kuantitas yang dicapai oleh masing-masing individu maupun sekelompok orang dalam melakukan tugas-tugasnya selama bekerja serta sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah suatu metode ataupun suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada Kantor Kepala Desa Kertasari.

b. Wawancara

Wawancara yaitu salah satu teknik atau metode pengumpulan data yang dilakukan tatap muka secara langsung (*face to face*) dengan aparat pegawai desa pada Kantor Kepala Desa Kertasari.

c. *Library Research*

Library research adalah suatu metode atau teknik pengumpulan data dengan tinjauan pustaka serta pengumpulan buku-buku, maupun jurnal serta bahan-bahan tertulis referensi yang berkaitan dengan pengamatan atau observasi yang sedang dilaksanakan.

d. Metode Analisis Data

Untuk menjawab permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif deskriptif yang merupakan suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan suatu hasil penelitian atau observasi tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberadaan pemerintahan Desa Kertasari terletak di ujung Utara Kabupaten Karawang terletak diperbatasan antara Kabupaten Karawang dengan Kabupaten Bekasi yang dipisahkan oleh Sungai Citarum dan berdekatan dengan Kantor Kecamatan Rengasdengklok yang berjarak 600 m dengan lama jarak tempuh kisaran 5 menit bila menggunakan kendaraan bermotor. Tentunya dengan kondisi desa yang berdekatan dengan Kantor Kecamatan Rengasdengklok sangatlah diuntungkan dengan mobilitas yang cepat dan dekat tersebut. Kantor Kepala Desa Kertasari memiliki total pegawai aparat desa sebanyak 20 orang, terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, bendahara, kasi umum, kasi pemerintahan, kasi pelayanan, kasi kesejahteraan, dan kepala dusun beserta jajarannya.

Berdasarkan hasil observasi serta wawancara kepada beberapa narasumber, diperoleh hasil pelayanan pegawai atau aparat desa kepada masyarakat Desa Kertasari belum dikatakan baik dikarenakan terdapat beberapa faktor penghambat dalam kinerja aparat desa seperti kurangnya media elektronik (*computer*) di Kantor Kepala Desa Kertasari, sehingga pada saat kantor ramai oleh masyarakat yang ingin meminta surat dari desa harus menunggu lebih lama. Selain itu, yang menjadi penghambat kinerja dari pegawai desa yaitu kedisiplinan pegawai yang belum optimal, dimana seharusnya jam masuk kerja pukul 08.00 pagi tetapi masih ada pegawai yang terlambat sehingga pada saat masyarakat datang ke kantor desa pagi hari untuk meminta surat dari desa akan menunggu waktu yang lebih lama lagi, tentu hal tersebut sangat berpengaruh kepada kinerja para pegawainya.

Dalam hal ini, peran dari seorang pemimpin kepala desa sangat berperan penting untuk selalu memperhatikan para pegawainya, karena berkembangnya suatu instansi pemerintahan dapat dilihat dari tingkat kinerja dari para pegawainya. Kinerja itu sendiri bisa dicapai serta ditingkatkan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai serta dorongan faktor- faktor organisasi dari SDM pegawainya. Hal lain yang bisa dicoba yaitu mengontrol dalam kinerja pegawai atau aparat desa sangat dibutuhkan, Terdapatnya berbagai aturan dalam kerja yang sudah dibuatkan oleh pemerintah untuk pegawai desa seharusnya dilakukan sesuai dengan aturannya. Selain itu, yang

dapat dicoba guna menambah kinerja dari pegawai atau aparat desa yakni pemberian sanksi pada pegawai yang terlambat atau melanggar aturan, dengan adanya sanksi tersebut aparat desa hendak terus menjadi khawatir untuk melanggar peraturan yang telah ditetapkan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kinerja para pegawainya.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan mengenai kinerja pegawai desa pada Kantor Kepala Desa Kertasari dalam melayani masyarakat belum dikatakan baik, terlihat dari beberapa permasalahan yang ditemukan serta wawancara yang telah dilakukan, yang mana seharusnya pegawai desa atau aparat desa memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakatnya.

Faktor penghambat kinerja pegawai desa yakni kurangnya seperangkat media elektronik komputer serta tingkat kedisiplinan para pegawai yang masih terbilang belum optimal, dimana jam masuk kerja yang belum sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan serta proses pelayanan administrasi yang cukup lama atau lambat sehingga membuat masyarakat sekitar kesulitan dalam menyelesaikan urusannya. Terdapat beberapa cara dalam meningkatkan kinerja pegawai desa yaitu melakukan kontrol atau pengecekan terhadap pegawai, memberikan hukuman yang cukup berat kepada pegawai yang terlambat masuk jam kerja agar orang tersebut merasa takut untuk melanggar aturan tersebut.

SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian diatas dan permasalahan yang menjadi penghambat kinerja pegawai pada Kantor Kepala Desa Kertasari, maka penulis dapat memberikan saran yaitu dengan cara memberikan sanksi pada aparat desa yang melanggar aturan pada jam masuk kerja serta menambah seperangkat media elektronik computer guna meningkatkan kinerja dari para pegawai agar lebih optimal dan cepat untuk melayani masyarakat sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Busro, Muhammad, 2018. Teori – Teori Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Deddy Rahmat, i. (2021). Menguji Strategi Desa Wisata dalam Membangun Keunggulan Bersaing di Era Revolusi Industri 4.0. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 7(3). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v7i3.31674>
- Evita baiq dan Hartati Widya. *Kinerja Pegawai Kantor Desa Teros Kecamatan Labuhan Haji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi*. Jurnal Mentari Publika. 2(2).
- Harras, Hadayati, dkk, 2020. *Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa*, Tangerang Selatan: Unpam Press.

- Laia, dkk. 2022. *Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan*. Jurnal Governance Opinion. 7(1).
- Panjaitan, Dewi, dan Angelia. 2019. *Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. Jurnal Perspektif. 8(1).
- Poltak, Lijan, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pratiwi, Anna. 2020. *Pengaruh Pelatihan, Kompensasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sari Coffee Indonesia*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. 9(8).
- Rohman, Abd, 2017. *Dasar – Dasar Manajemen*, Malang: Inteligencia Media.
- Sinaga, A., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja, Dan Job Stress Terhadap Work Productivity Pada Perawat Di Rumah Sakit XYZ Jakarta. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(3). doi:<https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i3.36100>