Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)
Vol.2, No. 3 September 2023
e-ISSN: 2962-262X; p-ISSN: 2962-2611, Hal 12-18
DOI : https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i1.70

Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

Anisa Syaputri
Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau
Email: anisa.syaputri5320@student.unri.ac.id

Khairul Amri
Dosen llmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec, Tampan, Kota Pekanbaru, Riau
Email : khairul.amri@lecturer.unri.ac.id

Abstrak. Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Kinerja pegawai pemerintahan desa Ranah Baru dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dan dapat dilihat dari Indikator Kinerja, apakah pelayanan sudah mencapai indikator tersebut oleh pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar serta mengetahui faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan teori dari Levine dkk yang terdiri dari 3 indikator yaitu, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah kinerja Pegawai dalam meningkatkan pelayanan Publik dapat dikatakan belum optimal. Diketahui pula bahwa kedisiplinan pegawai kantor desa Ranah Baru masih belum bisa dikatakan dengan baik, keterbatasan sumber daya manusia dari segi kualitas serta kurangnya media elektronik berupa komputer sehingga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan mengalami keterlambatan. Sehubungan dengan hal ini maka di rekomendasikan agar pemerintahan kantor desa Ranah Baru Kecamatan Kampar, menerapkan sistem SOP (Standart Operasional Prosedur), meningkatkan kedisiplinan dan sarana prasarana, agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Pelayanan Publik

Abstract.*Service is an effort to help prepare, or take care of the needs of others. the performance of Ranah Baru village government employees in providing good public services to the community and can be seen from the Performance Indicators, whether the service has reached these indicators by village office employees in providing public services to the community. This study aims to determine the Performance of Employees in Improving Public Services in Ranah Baru Village office, Kampar District, Kampar Regency and to find out the inhibiting factors. This study uses the theory of Levine et al which consists of 3 indicators namely, Responsiveness, Responsibility, Accountability. The method used in this research is a descriptive qualitative research method. With data collection techniques, namely interviews, observation, and documentation. The result of this study is that the performance of employees in improving public services can be said to be not optimal. It is also known that the discipline of the Ranah Baru village office staff cannot be said well, the limited human resources in terms of quality and the lack of electronic media in the form of computers so that the performance of*

Received Mei 15, 2023; Revised Juni 12, 2023; Accepted Juli 06, 2023
* Anisa Syaputri, anisa.syaputri5320@student.unri.ac.id

employees in providing services is experiencing delays. In connection with this, it is recommended that the government of the Ranah Baru village office, Kampar District, implement the SOP (Standard Operational Procedure) system, improve discipline and infrastructure, so that in the future the services provided to the community will get better.

Keywords: *Performance, Employees, Public Service*

PENDAHULUAN

Perangkat Desa merupakan pegawai pejabat pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu kepala desa dalam menjalankan tugasnya untuk harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, oleh karena itu para perangkat desa dituntut memiliki komitmen, kemampuan, ketrampilan dan perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Harapannya masyarakat merasa nyaman dan puas mendapatkan pelayanan dari perangkat desa dalam menyelesaikan segala permasalahan administratif di desa.

Pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan suatu instansi atau perusahaan, loyalitas dan semangat kerja dapat dilihat dari mereka yang merasa senang dengan pekerjaanya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi, dan keterampilan dalam pekerjaanya sehingga kinerja dalam suatu instansipun akan lebih optimal. Pengelolaan kinerja yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi, kelompok maupun individu yang digerakkan oleh kelompok dan pimpinan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan , daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya jika layanan yang diberikan tidak berkualitas.

Desa Ranah Baru merupakan desa pemekaran dari desa Ranah yang terbentuk pada tahun 2008 yang berada di Air Tiris. Desa Ranah Baru dipimpin oleh seorang kepala desa dan dibantu oleh para perangkat desa. Kepala Desa dan perangkat desa berperan penting bagi kemajuan Desa Ranah Baru. kemampuan pegawai dalam menjalankan fungsinya sangat diperlukan sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Desa Ranah baru terhadap masyarakat

dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut diatas Kantor Desa Ranah Baru mempunyai Struktur Organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dengan cara mendeskripsikannya secara alami melalui kata-kata dan bahasa dalam konteks tertentu.

Peneliti juga menggunakan catatan lapangan berupa catatan observasi dan sumber lainnya. Penelitian dilakukan secara bertahap dalam kurun waktu tertentu. Peneliti berusaha mengumpulkan data dengan cara terjun langsung ke tempat kejadian dan menemui informan, melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini, peneliti memaparkan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor desa ranah baru kecamatan Kampar kabupaten kampar. Data yang diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk teks deskripsi agar lebih mudah dipahami berdasarkan apa yang diperoleh di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

Kinerja organisasi yang baik dapat tercipta jika terdapat hasil kerja dari personal organisasi yang maksimal dan tingkat kehadiran dalam melakukan pekerjaan tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang bertujuan untuk melancarkan kegiatan organisasi. Adanya personel organisasi yang merasa malas-malasan melakukan pekerjaan serta jarang hadir dalam melakukan pekerjaan akan menimbulkan kerugian bagi organisasi maupun bagi tenaga kerja itu sendiri karena akan dikenakan hukuman atau sanksi sesuai dengan pelanggaran yang mereka lakukan dalam melakukan pekerjaan.

Kajian didalam penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Levine dkk dalam (Chanaldhy, 2016), terdapat 3 indikator dalam teori ini yaitu:

1. Responsivitas (Responsiveness)
2. Responsibilitas (Responsibility)
3. Akuntabilitas (Accountability)

Indikator yang berguna untuk melihat dan membahas permasalahan dari penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar, dalam penelitian ini peneliti melakukan teknik wawancara langsung kepada informan. Berikut hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan terkait Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ranah Baru kecamatan Kampar Kabupaten Kampar.

2. Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar

Berdasarkan tugas dari pegawai kantor desa Ranah Baru bahwasanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai wajib turun ataupun bertugas setiap hari pada jam kerja yang telah ditentukan tetapi berdasarkan wawancara peneliti dengan informan dapat peneliti temukan bahwa kinerja dalam memberikan pelayanan yang dilakukakan masih belum maksimal maksudnya adalah waktu pelaksanaan tidak sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Seharusnya kinerja pegawai di kantor desa bekerja sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan yaitu bekerja setiap jam kantor dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Sedangkan kenyataanya masih belum berjalan sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Disebabkan kinerja yang tidak maksimal maka berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

1. Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar sudah dilakukan, namun belum maksimal dan belum berjalan dengan baik, bisa dilihat dari responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan, yaitu dari pihak pegawai kantor desa masih kurang dalam keramah tamahan serta belum mampu bersikap

tegas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti adanya kegiatan seseorang dalam memanfaatkan kedudukan ataupun posisinya untuk lebih memprioritaskan teman atau keluarganya di atas kepentingan umum, Hal itu dilakukan atas dasar hubungan kedekatan atau hubungan keluarga saja, bukan atas dasar kompetisi. Kemudian responsibilitas antar pegawai kepada masyarakat sudah dilakukan namun dalam pelaksanaan memberikan pelayanan belum maksimal, bisa dilihat dari pihak pegawai kantor desa masih menunda pekerjaan dalam memberikan pelayanan disebabkan pegawai kantor desa Ranah Baru tidak berada ditempat yaitu di kantor saat jam kantor. Sehingga membuat masyarakat menjadi menunggu karena tidak langsung mendapatkan pelayanan. Kemudian akuntabilitas antar pegawai kepada masyarakat dalam memberikan informasi kepada masyarakat belum maksimal karena diketahui beberapa masyarakat tidak mendapatkan informasi secara merata dari pihak kantor desa serta pegawai belum ikut turun tangan jika ada masyarakat yang mengalami bentrok di desa.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar adalah:

    1. Sumber daya manusia, dimana kebanyakan pegawai di kantor desa masih tamatan SMA.
    2. Disiplin waktu, dimana pegawai datang terlambat dan tidak masuk kantor dengan beberapa alasan.
    3. Sarana prasarana, dimana kurangnya media eletronik (computer) sehingga pelayanan mengalami keterlambatan.
    4. Pelayanan belum sesuai SOP yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Adi, Rianto. 2004. Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Jakarta: Granit. Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.

Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

A.W.Widjaja. 2006. Administrasi Kepegawaian. Jakarta: Rajawali.

Bangun, Wilson. 2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta: Erlangga.

B. Romney, Marshal & Paul John Steinbart, 2005, Accounting Information System di Indonesiakan oleh Dewi Fitriasari & Deny Amos Kwary, Jakarta : Salemba Empat.

Bernardin, O., dan Russel, D. (2016). Perilaku Organisasi Terjemahan Jilid 3.Yogyakarta: Andi Offset

Emzir. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada

Fahmi. Irham. (2016). Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dam Kinerja. Mitra Wacana Media: Jakarta

Kadir, Abdul. 2015. Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.

Mardiasmo. 2011. Perpajakan, Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Andi. Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.

Simanjuntak, P.J.2010. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Lembaga Penerbit Univ.Indonesia, Jakarta.

Simamora Henry. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : SIE YKPN.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. (D. Prabantini, Ed.) (Ed.1). Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sumardi, Nyoman, 2010, Sosiologi Pemerintahan, Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Cet. XXIII; Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, H. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenamedia Group. Taufik Effendi. 2006. pedoman Pelaksaan Pelayanan Publik. Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. jakarta

Wibowo. 2010. Manajemen Kinerja. Rajawali Pers. Jakarta.

Widodo, Suparno Eko. 2018. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal

Abdul Kadir. (2015). MENYUSUN DAN MENGANALISIS TES HASIL BELAJAR Abdul Kadir. Al-Ta'dib, 8(2), 70–81.

Asman, I., & Rusli, Z. (2014). Penilaian Kinerja Organisasi Publik. Jurnal Kebijakan Publik, 5(3) 37–42.

Asmawati, I., Basuki, P., & Rifa'i, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pengelolaan Dana Desa (Studi Pada Desa Dore Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima). E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 25(3), 2379- 2401.

Canaldhy, R. S. (2016). Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Di Pemerintahan.Jurnal Pemerintahan dan Politik, 2 (1), 28-31.

Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 5(3), 1-8.

Lestari, D. E. (2016). PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA BONTANG. eJournal Administrasi Negara, 4 (1) 2016 : 2618 –2631

Rosalina, M. (2013). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Kuala Lapang dan Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. Ejurnal Pemerintahan Integratif, 1(1), 106-120.

Soltani, Z., Zareie, B., Milani, F. S., & Navimipour, N. J. (2018). The impact of the customer relationship management on the organization performance. Journal of High Technology Management Research, 29(2), 237–246.

Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). Jurnal Eksekutif, 1(1).

Yustiono, E. Y. (2014). Pengaruh Kapasitas Organisasi terhadap Kinerja Organisasi di STIA LAN Bandung. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, 11(2), 201-224.