

## **KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA TREKO KECAMATAN MUNGKID KABUPATEN MAGELANG**

**Tri Ardiana Riyadi**

**Dosen Pembimbing I : Drs.Sujatmoko, M.PA.**

**Dosen Pembimbing II : Fadlurrahman, M.P.A**

Universitas Tidar; Jalan Kapten Suparman No. 39 Magelang, telp : (0293)364113 Fax : (0293)362438

<sup>3</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: [Triardiana87@gmail.com](mailto:Triardiana87@gmail.com)

---

### **ABSTRACT**

*Kinerja adalah pelaksanaan kegiatan, program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan suatu sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu instansi atau pun suatu perusahaan sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi tersebut, hasil dari kinerja itu sendiri untuk mewujudkan tujuan yang strategis dalam suatu perusahaan, organisasi atau instansi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor kinerja para pegawai yang ada di kantor Kepala Desa Treko Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Metode penelitian yang digunakan melalui metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Treko Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Sasaran penelitian yaitu Kepala Desa Aparatur Desa serta masyarakat Desa Treko. Untuk teknik pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi selanjutnya penelitian ini akan dianalisis dengan metode penelitian teknik analisis data Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai kantor Desa Treko Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang belum sepenuhnya menjalankan Kinerja pelayanan yang baik dari segi Pemahaman Tupoksi, Inovasi, Kecepatan Kerja, Keakuratan Kerja dan Kerja sama antar para pegawai untuk mewujudkan good governance.*

**Kata Kunci :** Kinerja, Pelayanan di desa

---

### **1. PENDAHULUAN**

Sesuai dengan Peraturan UUD Negara Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 yang Berhubungan Tentang Kedaulatan di daerah Yaitu pejabat wilayah mempunyai hak untuk menyusun serta mengurus pemerintah Berdasarkan dasar kedaulatan serta kewajiban dalam membantu. Memberikan kedaulatan yang luas terhadap suatu tepat. Mengarah

pada cepatnya wujud kekompakan warga negara melewati pengembangan di pelayanan, pemberdayaan serta ikut andil warga negara. Selain itu dengan kedaulatan yang besar, di daerah diutamakan sanggup menambah kekuatan bersaing melalui memperlihatkan dasar dasar termasuk keadilan, pemerataan demokrasi dalam keistimewaan yang khusus misal potensi dan

keberagaman di daerah didalam peraturan Negara Indonesia. Sehingga dalam hal ini fungsi fungsi serta kinerja kepemimpinan daerah lalu ditetapkan melalui UU Nomor 23 Tahun 2014 yang isinya Kepemimpinan Kawasan Tertentu. Melalui rangkaian peraturan serta politik sehingga terwujudnya peraturan pejabat di kawasan untuk kearah yang di inginkan yang sesuai di inginkan oleh masyarakat.

Kinerja pejabat desa haruslah mengacu pada peraturan yang telah di tetapkan untuk mengolah serta mengurus segala hal yang berhubungan dengan desa. Sehingga peran desa sebagai acuan oleh pejabat di tingkat pusat yang berhubungan secara langsung dengan para warga sehingga secara lancar ketika tugas sudah dikerjakan serta sarana pejabat sebagai pusat pemerintahan yang berada di daerah membantu dalam pembangunan di berbagai hal.

Kinerja pejabat daerah harus melalui peraturan yang sah atau UU yang telah di setuju untuk menangani segala urusan tentang daerah. Berdasarkan di atas, maka peneliti menemukan masalah didalam kinerja petugas pelayanan di kantor Desa Treko.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut tentang kinerja aparatur Desa Treko dengan judul: “KINERJA APARATUR

DESA TREKO DI KANTOR DESA TREKO KECAMATAN MUNGKID KABUPATEN MAGELANG”.

## 2. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang menjelaskan penelitian melalui obyek, fenomena, atau *setting social* yang berisi bagian – bagian penting dari analisis atau kenyataan alamiah serta diungkapkan di tempat kejadian sehingga memerlihatkan hasil yang sesuai dengan laporan yang ada.

Teknik yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis yang secara kualitatif melalui menggunakan model analisis interaktif. yaitu analisis data dipaparkan sesuai dengan konsep yang berhubungan dengan kerangka teori yang telah di ungkapkan. Hasil yang didapat dari hasil penelitian ini menemukan dengan cara telah di selesaikan melalui opini dari narasumber dari informan yang terampil di bidangnya yang sedang di proses. Melalui penulisan itu, di utarakan sebagai simpulan serta saran, lalu juga berguna sebagai pedoman menyelesaikan suatu masalah yang terdapat dirumusan masalah. Dengan ini beberapa pilihan model analisis yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Kinerja Aparatur Pegawai di Kantor Desa Treko

Perencanaan tersebut harus memiliki kebijakan, strategis serta rencana dalam membangun yang didukung dengan sumber daya serta peluang perkembangan daerah tertentu. Sumber daya ini yang sangat potensial. Kekuatan pejabat dalam mengupayakan seluruh sumberdaya membentuk Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang ke arah yang sesuai, namun pada prakteknya masih banyak ketimpangan dalam hal kinerja aparatur desa hal ini merujuk pada beberapa wawancara dengan beberapa narasumber

Hasil dari wawancara serta pengamatan secara langsung yang telah dilakukan, bahwa pelayanan di Desa Treko Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang belum maksimal dalam pelayanan dan terkadang tidak tersampaikan ke masyarakat desa. Hal tersebut dapat terlihat dengan kurang puasny masyarakat desa dalam hal pelayanan

##### a. Tugas dan tupoksi

Dilihat dari segi kemampuan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan dan hasil dari kinerja yang dapat memuaskan hasil dari penggunya atau tidak. Setiap pegawai kantor kepala desa mempunyai tugas dan fungsi (tupoksi)

masing masing dan mempunyai pekerjaan yang berbeda-beda. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang ideal pegawai dituntut harus benar- benar memahami tugas pokok, pelaksanaan, dan fungsi.

##### b. Inovasi

Inovasi di Kantor Kepala Desa Kecamatan Mungkid dapat dilihat dari segi bagaimana inovasi itu dapat membantu atau menyelesaikan masalah dalam sebuah pekerjaan yang ada sehingga hasil yang didapatkan bisa memuaskan atau tidak oleh para penggunanya sehingga inovasi ini bisa berfungsi secara maksimal

##### c. Kecepatan kerja

Kecepatan kerja yang ada di Kantor Kepala Desa dapat dilihat dari hasil yang didapat dalam suatu pekerjaan yaitu sesuai dengan pelayanannya atau tidak. sehingga dapat mencapai pelayanan yang ideal sehingga menghemat waktu dan sanggup mencakup kerjaan yang telah di tentukan dan tepat waktu sehingga dalam pelayanan bisa cepat dan akurat

##### d. Keakuratan Kerja

Keakuratan Aparatur Desa Treko dalam menyelesaikan tugas - tugas yang diberikan, disiplin dalam bekerja yang artinya setiap pekerjaan yang ada itu selesai dengan cepat dan juga teliti seperti dalam hal surat menyurat dan itu harus sangat teliti.

e. Kerja Sama

Dalam hal kerja sama antar pegawai sangat di perlukan karena dalam hal kerjaan yang ada tidak dapat di selesaikan dengan cepat yang sesuai dengan standar operasional yang ada.

**3.1.1 Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian**

Sanksi atau hukuman baik sebagai *punishment* sehingga terjadi kesalahan yang dikerjakan oleh seseorang atau beberapa orang. Kesalahan dalam kinerja pelayanan yang di tetapkan oleh para pegawai , yaitu sanksi yang dikenakan bagi pejabat pemerintahan yang melakukan pelanggaran administratif berupa teguran tertulis maupun lisan, pemberhentian atau penundaan pencairan. Adanya sanksi dapat menjadi penilaian kinerja pemerintah desa dalam pelayanan desa. Semakin akuntabel pemerintah desa maka tidak akan mendapat sanksi, dan sebaliknya semakin pemerintah itu kurang akuntabel maka besar kemungkinan mendapat sanksi dari kecamatan maupun pemerintah kabupaten. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada pemerintah desa Treko menemukan sanksi apapun pada kualitas pelayanan di Desa Treko.

Pemerintah Desa Treko adalah lembaga pemerintahan yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Kepala desa berkedudukan sebagai pemimpin dalam penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kewenangan yang dimiliki desa, tugas-tugas pembantuan dan kebijakan lain yang ditetapkan bersama BPD dan bertanggung jawab kepada masyarakat melalui BPD. Dalam menjalankan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa diawasi oleh BPD. Pengawasan ini bertujuan untuk meminimalisir penyalahgunaan wewenang ataupun kesalahan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Jika ditemukan kesalahan atau pelanggaran maka akan di sampaikan teguran dan arahan bahkan pemberian sanksi dari pemerintah daerah.

Dari hasil wawancara dapat penulis simpulkan bahwa pada tahun 2019 Desa Treko telah melaksanakan pelayanan secara standar sesuai dengan peraturan yang ada, sehingga tidak mendapatkan sanksi apapun. Dengan tidak adanya sanksi ini dapat menjadi penilaian bahwa Pemerintah Desa Treko sudah maksimal.

**3.1.2 Faktor-faktor mempengaruhi Kinerja Pelayanan Para Pegawai**

Kinerja menurut ahli yaitu meakukan kerjaan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dengan hasil ang sesuai. Lijan Sinambela (2010: 137) menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dimana kinerja di dukung oleh beberapa kondisi yaitu kondisi diri sendiri Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki keutuhan yang baik . Dengan adanya inegritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fungsi fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama untuk mampu mengelola dan menggali potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktifitas kerja. Faktor lingkungan organisasi juga sangat menunjang bagi individu mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain, uraian jabatan tang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja

efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai Menurut Fadel (2009;195) mengemukakan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai yaitu:

a. Paham atau Tupoksi

Dalam menjalankan tugas harus memahami tentang tugas pokok dan fungsi serta mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.

b. Inovasi

Memiliki inovasi yang positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikanya pada rekan kerja tentang pekerjaan.

c. Kecepatan kerja

Dimana dalam menjalankan tugas kecepatan kerja harus diperhatikan.

d. Keakuratan kerja

Dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dan teliti dalam bekerja serta melakukan pengecekan ulang.

e. Kerja sama

Kemampuan bekerja sama dengan teman kerja yang lainnya seperti bisa memahami dan menghargai Saran orang lain.

Sedangkan faktor yang menghambat kualitas kinerja dalam pelayanan desa di Desa Treko Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang yaitu dimana masyarakat merasakan sepenuhnya faktor pendukung dalam hal kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat aparat pemerintah Desa Treko masih rendah terutama dalam hal penyampaian dalam pelayanan.

**3.1.3 Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan**

Pejabat daerah Desa Treko. Berdasarkan UUD Tahun 2014 tentang 23 diungkapkan bahwa pejabat daerah dilakukan oleh pejabat desa. Pada Pasal 25 “ Yaitu Pemerintah Desa yang dimaksud oleh Pasal 23 antara lain Kepala Desa atau yang disebut dengan sejenisnya yang setara serta yang dibantu oleh Perangkat Desa dan lainnya”. lalu Pasal 48 “ Tentang Pegawai Desa terdiri atas sekretariat desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis”. Kepala Desa bertugas menjalankan pemerintahan di Desa, menjalankan pembangunan desa, membina kemasyarakatan desa serta pemberdayaan masyarakat desa.

Pemerintah desa merupakan salah-satu unsur penyelenggara pemerintahan di Desa mempunyai tanggung jawab yang lebih, baik buruknya suatu pemerintahan akan sangat tergantung pada Faktor kinerja dari aparatur desa sebagai bagian penyelenggara. Lalu pemerintahan desa akan tersusun dan semakin teratur lebih baik bahkan lebih maju apabila kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional atau SOP desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif serta efisien, bersih serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme.

**3.1.4 Faktor yang mendukung dan menghambat akuntabilitas pengelolaan Alokasi Dana Desa meliputi :**

- a. Faktor yang mendukung dalam akuntabilitas pengelolaan Alokasi Dana Desa di Desa Treko Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang adalah kurang pahamnya masyarakat dalam kualitas pelayanan desa
- b. Faktor yang menghambat dalam kinerja pelayanan desa di Desa Treko Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang adalah sumber daya manusia Desa Treko dan sistem informasi yang masih rendah. Sumber daya manusia aparat pemerintah

Desa Treko rendah disebabkan oleh tingkat pendidikan yang dimiliki oleh Masyarakat yang tidak *uptodate* di Desa Treko. Sedangkan sistem informasi yaitu berkaitan Oleh *website* Desa Treko yang tidak dikelola dengan baik karena keterbatasan sumber daya manusia.

#### 4. SARAN

Beberapa saran mengenai kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Treko Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang adalah sebagai berikut :

1. Aparat Pegawai Kantor Kepala Desa Treko sebaiknya lebih meningkatkan lagi tentang tugas dan tupoksi masing masing pegawai sehingga lebih maksimal dalam hal kinerja dalam pelayanan pelayanan.
2. Inovasi yang ada di Kantor Kepala Desa Treko sebaiknya lebih ditingkatkan lagi sehingga dalam pelayanan bisa sesuai sasaran dalam berinovasi dan yang pasti memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan sehingga mencerminkan kinerja yang baik dan efisien.
3. Adanya penambahan atau kedisiplinan lebih dalam segi SDM yang ada sehingga apabila masyarakat membutuhkan petugas bisa langsung

tersolusikan dan tidak perlu mencari atau menunggu pegawai datang, terlebih lagi harus diberi sanksi yang berat bagi petugas yang kurang disiplin dalam hal waktu.

4. Terus ditingkatkan lagi dalam hal keakuratan kerja para pegawai karena masyarakat modern saat ini menuntut kinerja pelayanan yang cepat, tepat dan teliti.
5. Kerja sama yang ada di Kantor Kepala Desa Treko harus terus ditingkatkan lagi meski sudah bagus akan tetapi lebih baik untuk ditingkatkan lagi sehingga mencapai kinerja pelayanan pelayanan yang maksimal sehingga tercapai kepuasan pasyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus Dwiyanto, Tahun 2006, "*Mewujudkan Good Governence melayani publi*" Yogyakarta; UGM Press
- [2] Duaji, Noverman. Tahun 2013. "*Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayana Publik)*". Bandar Lampung : Lembaga penelitian Universitas Lampung.
- [3] Eny Kusdarini, Tahun 2011, Tentang "*Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas- Asas Umum Pemerintahan yang Baik*". Yogyakarta; UNY Press
- [4] Fadel, Muhammad, 2009. *Reinventing local goverment*. PT. Elex Media Komputindo.
- [5] Hardiyabsyah, 2011. "*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikato, Dan presentasinya*", Yogyakarta; Gava Media
- [6] Litjan Poltak Sinambela, dkk, 2011. "*Reformasi Pelayanan Publik*

- teori, Kebijakan, dan Implementasi*".  
 Jakarta; Bumi Aksa
- [7] Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. Tahun 2005. "*Evaluasi Kinerja sumber daya manusia*". Refika Aditama. Bandung.
- [8] Mudjiarahardjo, "*Triangulas Dalam Penelitian Kualitatif*," <http://mudjiarahardjo.com/artikel/270.html?task=view>, diakses tanggal 17 April 2018 pukul 13.46 WIB
- [9] Poltak, Sinambela Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- [10] Lexy Moleong 2010, *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, hal 330.
- [11] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Tahun 2006, "*Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan Implementasi*"; Jakarta; Bumi Aksara.
- [12] Pasalong, Harbani, Tahun 2010. "*Teori Administrasi Publik*". Bandung: Alfabeta.
- [13] Poltak, Sinambela Lijan. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- [14] Widjaja H. 2003. "*Otonomi Desa*". Penerbit PT. Raja Grafindo persada, Jakarta.
- [15] UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa pasal 1 ayat 1.
- [16] UU peraturan pemerintah No 43 Tahun 2014
- [17] UUD Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal nomor 18 tentang otonomi daerah.
- [18] UU Tentang Pelayanan publik No. 25 Tahun 2009.
- [19] UUD 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- [20] Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. [www.jdih.kemenkeu.go.id](http://www.jdih.kemenkeu.go.id)
- [21] <https://jagad.id/pengertian-masyarakat-secara-umum-dan-para-ahli>
- [22] <https://desatrekomungkid.magelangkab.go.id/first/kategori/8>
- [23] [http://www.academia.edu/15920160/skema\\_model\\_analisis\\_interaktif\\_pengumpulandata\\_data\\_reduksi\\_data\\_sajian\\_data](http://www.academia.edu/15920160/skema_model_analisis_interaktif_pengumpulandata_data_reduksi_data_sajian_data)