

## Analisis Kinerja Pegawai Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Girimukti, Kecamatan Saguling

*Analysis Of The Performance Of Village Employees In Providing Administrative Services To The Community In Girimukti Village, Saguling District*

Ali Nurhakim<sup>1</sup>, Makmur<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Ali Nurhakim<sup>1</sup> email: [ali10121830@digitechuniversity.ac.id](mailto:ali10121830@digitechuniversity.ac.id)

### Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 27/07/2025

Diterima: 27/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi Desa

### A B S T R A K

Pelayanan administrasi di tingkat desa menjadi ujung tombak dalam menciptakan kepuasan masyarakat serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang responsif. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengkaji kinerja aparatur Desa Girimukti, Kecamatan Saguling, Kabupaten Bandung Barat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, khususnya dalam konteks adaptasi terhadap teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan administrasi berjalan dengan cukup efektif dan tidak mengalami hambatan berarti karena volume permintaan layanan yang relatif rendah. Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait kapasitas sumber daya manusia dan keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman mendalam mengenai dinamika pelayanan publik di tingkat desa dan menjadi dasar bagi upaya peningkatan kompetensi serta digitalisasi layanan di masa mendatang. Kesimpulan menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas pegawai dan infrastruktur teknologi untuk menjawab tantangan pelayanan administrasi yang lebih modern dan adaptif.

### A B S T R A C T

**Keywords:**

Performance Employees, Village Administration Services

This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362  
p - ISSN: 2614-6681

*Administrative services at the village level are at the forefront of creating public satisfaction and strengthening responsive governance. The primary objective of this study is to examine the performance of the administrative staff of Girimukti Village, Saguling Sub-district, Bandung Barat District, and identify the factors influencing it, particularly in the context of adapting to information technology. This study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observations, and documentation. The results indicate that, overall, administrative services operate fairly effectively and do not face significant obstacles due to relatively low service demand volumes. However, challenges persist, particularly regarding human resource capacity and limitations in information technology utilization. This study contributes to a deeper understanding of the dynamics of public services at the village level and serves as a foundation for efforts to enhance competencies and digitize services in the future. The conclusions highlight the importance of improving staff capacity and information technology infrastructure to address the challenges of more modern and adaptive administrative services.*

## 1. Pendahuluan

Pelayanan administrasi publik merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pemerintahan, yang mencerminkan kualitas kinerja aparatur negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Di tingkat desa, pelayanan administrasi tidak hanya menjadi cerminan tata kelola pemerintahan yang baik, tetapi juga menjadi indikator utama dalam menilai kinerja aparatur desa. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, peran aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas menjadi semakin krusial. Namun demikian, masih banyak desa yang menghadapi tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Di Desa Girimukti, Kecamatan Saguling, Kabupaten Bandung Barat, efektivitas pelayanan administrasi menjadi isu sentral dalam memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan yang prima. Tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kapasitas aparatur, serta minimnya infrastruktur pendukung, berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan di Kantor Kecamatan Padalarang yang mengindikasikan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum optimal. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan yang memadai menjadi masalah yang perlu segera diatasi.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam pelayanan publik, termasuk di tingkat desa. Inisiatif seperti program desa digital dihadirkan sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan administrasi publik. Program ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi guna mendukung kinerja aparatur desa dalam memberikan layanan yang lebih efektif dan responsif. Namun, implementasi program ini masih menemui berbagai hambatan, seperti kurangnya kesiapan SDM, keterbatasan infrastruktur digital, dan rendahnya literasi teknologi di kalangan aparatur desa. Akibatnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi belum menunjukkan peningkatan yang signifikan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya peningkatan kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik. Sebagai contoh, studi di Desa Jatinom, Kabupaten Blitar, menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan motivasi aparatur desa. Namun, penelitian yang secara spesifik menelaah kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Desa Girimukti masih terbatas. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang fokus dan kontekstual untuk memahami dinamika kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Desa Girimukti melalui pendekatan kualitatif, dengan harapan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan praktik pelayanan yang lebih baik di tingkat desa.

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Menganalisis kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Girimukti, Kecamatan Saguling, Kabupaten Bandung Barat.
- 2) Mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai desa dalam pelayanan administrasi, khususnya terkait keterbatasan sumber daya dan tantangan implementasi teknologi informasi dalam program desa digital.

## 2. Kajian Teori

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Hardiansyah (2011, dikutip dalam Jurnal Baruna Horizon, 2020) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk menjalankan ketentuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 serta berbagai penelitian hingga tahun 2019, pelayanan publik di Indonesia harus diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip dasar yang menjamin kualitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut mencakup kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit; kejelasan, yang menuntut adanya persyaratan, prosedur, serta tanggung jawab yang jelas; serta kepastian waktu, yaitu penyelesaian layanan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Selain itu, terdapat prinsip akurasi, yang menekankan pentingnya keabsahan dan ketepatan produk atau proses

layanan, dan keamanan, yang menjamin perlindungan hukum serta rasa aman bagi masyarakat pengguna layanan.

## 2. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan organisasi. Menurut Widayanti (2022), kinerja adalah hasil dari prestasi kerja seorang pegawai yang dilihat dari aspek kuantitas dan kualitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersifat internal maupun eksternal. Salah satu faktor penting adalah motivasi, baik yang bersumber dari dalam diri pegawai maupun dari lingkungan eksternal. Motivasi yang tinggi akan meningkatkan semangat kerja dan loyalitas pegawai terhadap organisasi (Darvishmotevali & Ali, 2020).

## 3. Administrasi Pemerintah desa

Administrasi pemerintahan desa merupakan keseluruhan proses pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Menurut Modul Administrasi Pemerintahan Desa dari Universitas Terbuka (2016), administrasi desa mencakup kegiatan pencatatan informasi dan data tentang aktivitas pemerintahan desa dalam buku administrasi umum yang tersedia di kantor desa.

Pelayanan administrasi di desa mencakup berbagai jenis layanan yang secara langsung diberikan kepada masyarakat. Salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang meliputi pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat-surat keterangan lainnya yang berkaitan dengan identitas dan status penduduk.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam realitas sosial mengenai kinerja aparatur desa dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap makna subjektif, persepsi, serta pengalaman informan dalam konteks sosial yang kompleks. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap aparat desa dan warga guna memperoleh informasi yang kaya terkait pandangan mereka terhadap kualitas layanan administrasi. Observasi partisipatif memungkinkan peneliti mengamati langsung proses pelayanan serta interaksi yang terjadi di lingkungan kerja. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder berupa arsip, laporan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan interaktif yang mencakup tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi bertujuan untuk menyaring dan mengelompokkan data sesuai tema seperti kinerja, motivasi, dan mutu pelayanan. Data yang telah terorganisir kemudian disajikan dalam bentuk narasi atau tabel untuk memudahkan analisis tematik, dan selanjutnya ditarik kesimpulan secara sistematis yang diperkuat dengan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan temuan.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

### 1. Hasil Penelitian

Dari segi pelayanan administrasi, peneliti menemukan bahwa tidak terdapat hambatan atau kendala signifikan karena volume permintaan layanan administrasi cenderung rendah. Pelayanan di kantor desa berlangsung dari pukul 08.00 hingga 16.00 WIB, dan rata-rata jumlah warga yang mengakses layanan per hari berkisar antara lima hingga sepuluh orang. Hal ini membuat pelayanan relatif lancar dan terkendali. Selain itu, cakupan wilayah yang tidak terlalu luas juga mempermudah pengelolaan pelayanan administrasi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Pemerintah Desa Giri Mukti menunjukkan keseriusannya melalui pelatihan rutin yang diterima oleh perangkat desa, termasuk sekretaris desa, kepala seksi, kepala urusan, dan kepala dusun. Pembinaan dilakukan dua kali dalam setahun oleh pihak kecamatan dan inspektorat kabupaten melalui kegiatan monitoring dan evaluasi.

Salah satu temuan penting lainnya adalah upaya digitalisasi pelayanan administrasi melalui implementasi **aplikasi OpenSID**. Pada tahun 2025, desa mulai menganggarkan pembelian aplikasi, penginputan data, dan penyediaan sarana penunjang. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk mengakses dan mengajukan surat-surat secara daring melalui web, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan tidak terikat waktu kantor. Rencananya, sistem ini akan mulai dioperasikan secara penuh pada tahun 2026.

## 2. Pembahasan

Secara umum, kinerja pegawai desa di Desa Girimukti dinilai cukup baik dan profesional oleh masyarakat maupun pihak internal desa. Indikator utama yang menunjukkan hal tersebut antara lain adalah kedisiplinan dalam jam pelayanan yang konsisten, yaitu mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB setiap hari kerja. Selain itu, jumlah warga yang mengakses layanan setiap harinya tergolong rendah, berkisar antara lima hingga sepuluh orang, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih tenang, tanpa tekanan waktu, dan memungkinkan petugas memberikan perhatian penuh pada setiap pemohon. Prosedur pelayanan pun tergolong sederhana, mudah dipahami, serta tidak membingungkan masyarakat karena telah dibentuk melalui pembagian tugas yang terstruktur dan jelas antarperangkat desa sesuai dengan fungsinya masing-masing. Hal ini turut mencegah tumpang tindih kewenangan dalam proses administrasi. Dalam pelaksanaannya, tidak ditemukan keluhan yang bersifat serius dari masyarakat, khususnya terkait keterlambatan proses atau kesalahan dalam penerbitan dokumen, yang menandakan bahwa kinerja pegawai telah memenuhi standar pelayanan dasar secara efektif.

## 5. Penutup

### 1. Kesimpulan

Hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian mengenai kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Girimukti, Kecamatan Saguling, Kabupaten Bandung Barat, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja aparatur desa berjalan cukup efektif dan efisien. Pelayanan administrasi berlangsung dengan lancar, dengan volume permintaan layanan yang relatif rendah dan cakupan wilayah yang tidak terlalu luas, sehingga memudahkan proses pelayanan. Pegawai desa menunjukkan tingkat tanggung jawab yang baik, serta mampu memenuhi kebutuhan administrasi warga dalam jam operasional yang telah ditentukan.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, khususnya keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi. Kurangnya pelatihan yang berkelanjutan, keterbatasan perangkat digital, serta belum meratanya penguasaan teknologi menjadi hambatan dalam proses digitalisasi layanan publik desa. Meskipun demikian, adanya komitmen internal, dukungan eksternal dari masyarakat dan pemerintah kecamatan, serta semangat inovasi lokal, menjadi modal sosial dan organisasi yang penting untuk mendorong tata kelola pemerintahan desa yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman.

### 2. Saran

Rekomendasi Praktis untuk Pemerintah Desa Pemerintah Desa Girimukti disarankan untuk meningkatkan kapasitas pegawai melalui pelatihan rutin, terutama dalam penggunaan teknologi informasi guna mendukung digitalisasi layanan administrasi. Penguatan prosedur operasional standar (SOP) dan percepatan penerapan aplikasi layanan seperti OpenSID dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya Peneliti di masa depan disarankan untuk memperluas ruang lingkup studi ke desa-desa lain agar dapat dilakukan perbandingan dan generalisasi temuan. Penggunaan pendekatan kuantitatif atau metode campuran juga perlu dipertimbangkan guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat diukur secara statistik.

## 6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Desa Girimukti, Kecamatan Saguling, Kabupaten Bandung Barat, atas kerja sama serta waktu yang telah diberikan selama proses pengumpulan data berlangsung.

Penghargaan juga disampaikan kepada para informan dan warga Desa Girimukti yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam wawancara dan memberikan informasi yang sangat berarti demi kelengkapan data penelitian ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada dosen pembimbing, rekan-rekan sejawat, serta keluarga tercinta yang senantiasa memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi selama proses penyusunan jurnal ini.

## 7. Referensi

- Darvishmotevali, M., & Ali, F. (2020). Employee performance: A systematic review. *Journal of Workplace Learning*, 32(7), 469–493.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Universitas Terbuka. (2016). *Tinjauan Ulang Mengenai Administrasi dan Pemerintahan Desa*.
- Widayanti, H. (2022). *Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja*. Jurnal JUBIMA, xxx(x), xx-xx.