

---

**ANALISIS KINERJA APARATUR DESA PADA KUALITAS PELAYANAN  
MASYARAKAT DI DESA BUSUNG KABUPATEN BINTAN****Oleh****Armansyah<sup>1</sup>, Ahmad Yani<sup>2</sup>, Agustinus Sihombing<sup>3</sup>,  
Muqtafin<sup>4</sup>, Tesar Nonanda<sup>5</sup>, Betty Leindarita<sup>6</sup>****<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Program Studi Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang****Email: <sup>1</sup>[manchah494@gmail.com](mailto:manchah494@gmail.com), <sup>2</sup>[ayani.tpi@gmail.com](mailto:ayani.tpi@gmail.com), <sup>3</sup>[at79sihombing@gmail.com](mailto:at79sihombing@gmail.com),  
<sup>4</sup>[muqtafinafin31@gmail.com](mailto:muqtafinafin31@gmail.com), <sup>5</sup>[tesarnonanda@gmail.com](mailto:tesarnonanda@gmail.com), <sup>6</sup>[bettyibeth73@gmail.com](mailto:bettyibeth73@gmail.com)****Abstract**

*This study aims to determine the performance of village officials on service quality at the Busung village office, Bintan district, and to find out what factors hinder employee performance on service quality at the Busung village office, Bintan district. This research method used by researchers is a qualitative research method. Data collection techniques using observation and interviews. Based on the results of the interviews, it can be concluded that the performance of the Busung village apparatus is good but needs to be improved. This is caused by several factors that hinder the achievement of the work results of the Busung village office apparatus, namely employee awareness of the suitability of working hours and attendance levels which are still minimal and need to be increased again.*

**Keywords: Performance, Service Quality**

**PENDAHULUAN**

Kemajuan dan perkembangan zaman membentuk pola kehidupan masyarakat menjadi lebih dinamis. Khususnya masyarakat desa zaman modern sangat jauh berbeda dengan masyarakat desa terdahulu, masyarakat desa saat ini lebih sadar tentang pentingnya ilmu pengetahuan dan teknologi hal ini dapat dibuktikan dari banyaknya lulusan generasi modern yang mampu mencapai tingkat pendidikan SMA hingga lulusan Sarjana. Kemudian tidak sedikit pula dari setiap individu minimal memiliki sebuah ponsel pintar yang dapat mengakses segala macam informasi. Semakin banyak generasi yang berkemajuan tentunya semakin cerdas pula dalam berfikir dan bertindak, hal ini sangat menuntut aparat desa untuk senantiasa mengupgrade serta meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak tertinggal dengan masyarakat yang lebih berpengalaman.

Menurut Mangkunegara (2017) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung

jawab yang diberikan kepadanya.” Sedangkan menurut Torang, (2014) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Dari teori-teori diatas dapat peneliti menyimpulkan bahwa kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dengan itu kinerja merupakan elemen penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang baik dan benar atau hanya berjalan ditempat saja.

Aparatur desa adalah perpanjangan tangan dari pemerintah sebagai pelaksana struktural yang paling rendah. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mestilah dapat memperlihatkan kapasitasnya sebagai pembantu

masyarakat ataupun abdi Bangsa dan Negara. Sebagai abdi masyarakat aparatur desa merupakan wakil dari masyarakat. Melalui, fungsi gandanya itu, sangat dinantikan aparatur pemerintah desa dapat mewakili masyarakat yang dikelolanya.

Pemerintahan Desa di bawah kendali pimpinan Kepala Desa memiliki tugas diantaranya: 1) dapat melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara tepat dan jelas, 2) mampu melaksanakan urusan pemerintahan yang diberikan oleh Bupati. Dengan demikian, Pemerintah Desa dapat menerapkan fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum, dan pembinaan lembaga masyarakat.

Namun demikian fakta yang terjadi di tingkat pemerintahan desa ataupun kelurahan justru terdapat kejadian-kejadian yang melibatkan rendahnya pelayanan terhadap masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah desa yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Dari Hasil wawancara Pra Penelitian kepada masyarakat Desa Busung Kecamatan Seri Kuala Lobam peneliti mendapatkan beberapa masalah yang terjadi diantaranya:

1. Pengurusan surat menyurat tidak optimal karena sering terjadi kesalahan dalam penulisan surat menyurat contohnya nomor surat yang tidak sesuai, penanggalan yang salah, hingga *typo* pada beberapa kata atau kalimat. Hal ini terjadi karena kurang teliti para staf aparatur desa dalam pembuatan surat menyurat.
2. Surat yang diinginkan cepat selesai oleh masyarakat, tetapi tidak sesuai dengan deadline yang ditentukan contohnya deadline hari senin tetapi surat selesai dibuat pada hari rabu dengan alasan yang tidak jelas.
3. Kedisiplinan dalam melaksanakan tugas

sangat kurang contohnya terlambat masuk kantor, padahal sesuai dengan peraturan yang ditetapkan kantor sudah harus beraktifitas mulai pukul 08.00 Wib, kenyataannya aparatur desa masuk melewati waktu yang ditentukan bahkan ada juga yang tidak masuk tanpa keterangan yang jelas sehingga masyarakat yang memerlukan pelayanan dengan segera dan cepat terabaikan.

4. Aparat pemerintah desa kurang merasa bertanggung jawab dan terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dalam memperbaiki prosedur kerja. Contohnya prosedur kerja yang menyulitkan masyarakat dengan birokrasi yang panjang tidak perlu lagi diterapkan pada pemerintah desa selama pelayanan dapat dilaksanakan secara cepat efektif dan efisien.
5. Kurangnya kepuasan masyarakat desa Busung dalam mendapatkan pelayanan terbaik oleh aparatur desa. Hal tersebut terbukti dari banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan aparatur desa yang kurang baik.
6. Kurangnya koordinasi antara pihak aparatur desa bersama masyarakat desa Busung. Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang memegang peranan penting dalam sebuah organisasi desa. Kesuksesan dalam koordinasi akan menjamin keberhasilan pelaksanaan pekerjaan atau pencapaian tujuan. Untuk itu, perlu pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep koordinasi antara aparatur desa dan masyarakat pada umumnya. Pemahaman yang baik atas koordinasi memungkinkan terciptanya hubungan yang baik antara aparatur desa dengan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa pada masyarakat di desa Busung kabupaten Bintan dan bagaimana kualitas pelayanan aparatur desa pada masyarakat di desa Busung kabupaten Bintan.

## LANDASAN TEORI

### *Manajemen Publik*

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel (Yeremias, 2014) diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Hayat (2017) Manajemen publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam memberikan layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan.

### **Fungsi Manajemen Publik**

Menurut Hayat (2017) setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sedangkan didalam manajemen pelayanan publik yang disampaikan oleh (Lutfi, 2018) Fungsi manajemen publik merupakan sebuah pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat. Baik itu berupa barang atau jasa dimana hal itu merupakan hak masyarakat yang harus didapatkannya.

### Kinerja

Menurut Afandi (2018) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak

melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Gibson (Kasmir, 2015) menyatakan bahwa kinerja individu adalah dasar kinerja organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, pengharapan, dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu.

Menurut Colquitt (Kasmir, 2015) kinerja ditentukan oleh 3 faktor, yaitu :

- a) Kinerja tugas (*task performance*).
- b) Perilaku kesetiaan (*citizenship behavior*) sebagai perilaku positif.
- c) Perilaku produktif tandingan (*counter productive behavior*) sebagai perilaku negatif.

### **Aspek-Aspek Kinerja**

Adapun aspek-aspek kinerja menurut Koopmans (2014) dalam penelitiannya terkait pengembangan pengukuran untuk mengukur Kinerja Individu, menyimpulkan bahwa kinerja individu dapat diukur melalui 3 (tiga) dimensi pengukuran:

- a. Kinerja Tugas (*TaskPerformance*)  
 Kapabilitas/ kemampuan seorang individu untuk melakukan pekerjaan utama/inti tugas-tugas substantif atau teknis yang telah ditugaskan kepadanya, seperti kemampuan perencanaan dan manajemen kinerja, orientasi pada hasil, penentuan proiritas pekerjaan serta kemampuan pemanfaatan waktu dan usaha dalam bekerja.
- b. Kinerja Kontekstual (*Contextual Performance*)  
 Didefinisikan “Perilaku positif yang dapat mendukung iklim bekerja dalam lingkungan organisasi, seperti kekuatan komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan, kemampuan kolaborasi dan team work, kemampuan komunikasi, kreatifitas dan inisiatif bekerja, metode bekerja, dan melatih pegawai baru.

c. Perilaku Kerja Kontraproduktif (*Counterproductive Work Behavior*) Didefinisikan sebagai perilaku yang bersifat negatif dan bertolak belakang/ kontraproduktif terhadap iklim pekerjaan. Karena perilaku ini cenderung ke arah negatif, maka perilaku ini cenderung bertentangan dengan budaya kerja dan dapat menghambat produktivitas. Seperti *off task behavior*, *complaining*, kerja asal-asalan, ketidak pedulian akan kualitas dan kuantitas hasil pekerjaan, serta kegemaran dengan budaya konflik.

### Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Mangkunegara (2017) antara lain adalah :

- 1) Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dijalankan.
- 2) Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
- 3) Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- 4) Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Menurut (Afandi, 2018) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- 1) Kuantitas hasil kerja  
Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- 2) Kualitas hasil kerja  
Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu

- hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- 3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas  
Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
  - 4) Disiplin kerja  
Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.
  - 5) Inisiatif  
Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.
  - 6) Ketelitian  
Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.
  - 7) Kepemimpinan  
Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
  - 8) Kejujuran  
Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.
  - 9) Kreativitas  
Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

### Kualitas Layanan

Menurut Kotler & Keller (2016) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Sedangkan menurut Goeth dan Davis (Algifari, 2017) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan

dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda.

### Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berrt (Tjiptono & Chandra, 2012) terdapat 5 determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

### Desa

Menurut Rokhmah (2015) Desa adalah salah satu bentuk kuno dari kehidupan bersama sebanyak beberapa ribu orang, hampir semuanya saling mengenal, kebanyakan didalamnya hidup dari pertanian perikanan dan sebagainya. Didalam Undang-Undang No 6 Tahun 2014 yang dimaksud dengan desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis datanya menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepala keluarga masyarakat Desa Busung Kecamatan Seri Kuala Lobam Kabupaten Bintan yang berjumlah 479 kepala keluarga (KK). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 5 orang, terdiri dari Kasi Pelayanan Desa 1 orang, BPD 1 orang, LPM 1 orang, masyarakat 2 orang. Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan pengolahan data dengan model Miles & Huberman yang melalui tiga kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

### Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel**

| Variabel        | Definisi  | Indikator  | Pengukuran |
|-----------------|---|--|------------|
| Kinerja Pegawai | Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi tersebut di pengaruhi oleh tingkat kinerja pegawai secara individual maupun secara kelompok. | Ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran, kerja sama antar pegawai. (Setiawan & Dewi, 2014) | wawancara  |



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | Dengan asumsi semakin baik kinerja pegawai maka kinerja organisasi akan semakin baik pula. (Setiawan & Dewi, 2014) |  |  |
|--|--|--|--|

**Sumber: Data Sekunder Yang Diolah 2022**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Ketepatan Penyelesaian Tugas

Penyelesaian tugas seorang pegawai dalam memahami peraturan yang berlaku pada kantor desa busung kabupaten bintang. Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris desa busung pada tanggal 09 Desember 2021 diketahui bahwa “memberikan arahan kepada pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu, dan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tugas masing-masing fungsi jabatan mengikuti tugas dan kewajiban masing-masing individu. Jadi tidak bisa sembarangan sudah ada strukturnya masing-masing yang telah di buat. Mereka tinggal bekerja dengan tugas yang telah diberikan dan menyelesaikannya dengan peraturan yang telah berlaku di di kantor desa ini. Sebagai contohnya untuk jabatan kasi pelayanan, tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membantu pembuatan surat menyurat, maka pekerjaan itu saja tidak boleh dicampur adukan dengan pekerjaan lainnya.

Pendapat tersebut juga dapat dilihat dari hasil wawancara kasi pelayanan pada tanggal 10 Desember 2021 diketahui bahwa “saya menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan tidak menumpukkan tugas yang ada, dikerjakan semaksimal mungkin setelah tugas diberikan. Selain mempercepat pekerjaan yang ada agar dapat lebih efektif supaya dapat mengerjakan pekerjaan lainnya. Namun terkadang melakukan kerja kelompok jika merasa pekerjaan tidak mampu dikerjakan sendiri, dengan kerja kelompok dapat menghemat waktu dan membangun jalinan komunikasi yang baik antar pegawai. Dan jika tugas tidak dapat dikerjakan dengan tepat waktu maka, kami akan menambah

jam kerja. Selain lembur di kantor terkadang pegawai membawa pekerjaan ke rumah masing-masing untuk dikerjakan.

Pendapat tersebut juga dapat dilihat dari hasil wawancara kasi kesejahteraan, pada tanggal 10 Desember 2021 diketahui bahwa “cara saya menyelesaikan tugas dengan bekerja sama perangkat lainnya agar tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan tidak membuat pekerjaan saya menumpuk. Jika pekerjaan saya dapat diselesaikan dengan cepat maka saya bisa mengerjakan tugas yang lain pula. Dan sebisa mungkin tugas yang diberikan saya selesaikan dengan cepat dan tidak mengabaikannya. Agar tugas yang diberikan selesai dengan waktu yang ditentukan. Dan jika tidak bisa menyelesaikan tugasnya maka saya akan bekerja lembur atau menerjakannya dihari libur.

Pendapat lain dapat dilihat dari wawancara kepada Badan Permusyawaratan Desa (BPD) pada tanggal 11 Desember 2021 Selaku Mitra Desa yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Desa. Menurutnya perangkat desa dalam hal menyelesaikan tugas sudah tepat waktu dalam pengerjaan tugas yang diberikan. Dan apabila tugas yang belum diselesaikan maka perangkat desa akan pulang lebih lama dari biasanya.

Pendapat lainnya dapat dilihat dari wawancara kepada Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) pada tanggal 11 Desember 2021 juga merupakan mitra desa dalam meyusun rencana pembangunan, menggerakkan swadaya masyarakat. Menurutnya ketepatan meyelesaikan tugas dikantor Desa Busung sudah baik dari waktu ke waktu hal ini ditunjukkan dengan cepat selesainya dalam hal pelayanan kepada masyarakat sebagai contoh pengurusan surat menyurat cepat terselesaikan. Apabila pengurusan yang tidak selesai maka akan dilanjutkan pada hari selanjutnya.

### **Kesesuaian Jam Kerja**

Penting kesesuaian jam kerja pegawai untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Desa Busung Kabupaten Bintan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa 09 Desember 2021 diketahui bahwa “saya datang tepat waktu sesuai peraturan yang telah diterapkan di kantor. Dan bekerja sesuai keinginan masyarakat. Karena pada dasarnya Sekdes Cuma mengatur pegawai dalam ketepatan melakukan tugasnya, supaya pegawai lain tidak lalai dalam melakukan tugasnya. yang saya amati tingkat kedisiplinan masuk jam kerja dalam kantor ini masih kurang. Karna terkadang masih ada pegawai datang tidak sesuai jam kerja yang berlaku dengan berbagai alasan yang diberikan. Yang dimana hal ini sudah diberikan sanksi dan berharap kedepannya akan lebih membaik dari sekarang.

Pendapat tersebut juga dapat dilihat dari hasil wawancara kasi pelayanan pada tanggal 10 Desember 2021 diketahui bahwa “datang kekantor Desa tepat waktu sesuai peraturan, agar dapat bekerja dan melayani masyarakat sesuai dengan kewajiban pegawai. Apalagi selaku kasi pelayanan yang memang kewajibannya memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Pendapat tersebut juga dapat dilihat dari hasil wawancara kasi kesejahteraan pada tanggal 10 Desember 2021 diketahui bahwa “saya datang tepat waktu agar pekerjaan yang belum terselesaikan dapat dilanjutkan, namun jika kendala alam seperti hujan atau masalah dadakan lainnya, saya memberitahukan kepada atasan bahwa akan terlambat datang bekerja.

Pendapat lain dapat dilihat dari wawancara kepada BPD pada tanggal 11 Desember 2021 menurutnya kesesuaian jam kerja di kantor Desa masih kurang dan perlu diperbaharui dan berharap kedepannya kedisiplinan jam kerja membaik itu tidak terlepas dari koordinasi sesama perangkat Desa.

Pendapat lainnya dapat dilihat dari wawancara kepada (LPM) pada tanggal 11 Desember 2021 diketahui bahwa kesesuaian jam

kerja di kantor Desa belum optimal itu dapat dilihat dari waktu masuk kantor masih ada perangkat desa atau pegawai yang belum hadir padahal jam masuk kerja sudah lewat. Mungkin ini dapat diperbaiki kedepannya agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal.

### **Tingkat Kehadiran**

Dalam sebuah organisasi pentingnya tingkat kehadiran pegawai untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa pada tanggal 09 Desember 2021 diketahui bahwa Kepala Desa dan saya mengadakan rapat mengumpulkan seluruh pegawai untuk mendiskusikan masalah kehadiran yang menurun. Mencari tau apa pemicu turunnya tingkat kehadiran pada pegawai kantor Desa, dan mencari jalan keluar untuk permasalahan tersebut, dengan memberikan sanksi berupa peringatan atau teguran lisan kepada pegawai yang kurang disiplin. Dan kita akan tanyakan terlebih dahulu apakah pegawai tersebut mempunyai masalah dan tentu memberikan sanksi tidak boleh sembarangan atau mengitkuti hasrat sendiri.

Kemudian pendapat tersebut juga didukung dari hasil wawancara kasi pelayanan pada tanggal 10 Desember 2021 diketahui bahwa “saya meminta izin dengan memberi tahu kepala desa atau sekdes secara langsung bahwa saya tidak dapat masuk kantor dan memberitahu alasan yang jelas bahwa saya tidak dapat masuk kerja, menurut saya sanksi yang diberikan masih dalam batas yang wajar. Dan itu memang perlu jika ada pegawai yang tidak datang tanpa keterangan akan mendapatkan sanksi dari kades atau sekdes.

Pendapat tersebut juga dapat dilihat dari hasil wawancara kasi kesejahteraan pada tanggal 10 Desember 2021 diketahui bahwa” dengan memeberikan kabar di *group Whatsapp*. Dimana group itu dibuat untuk mempermudah komunikasi tanpa haris mengabari secara satu persatu yang dimana itu memakan waktu. Selain itu juga dapat meminta izin secara langsung dengan menelepon kades atau sekdes untuk

memberi tahu bahwa saya berhalangan untuk hadir dikantor. Dan sanksi itu perlu dalam setiap organisasi agar dalam suatu organisasi dapat mengatur setiap individu untuk lebih disiplin dan bertanggung jawab pada kewajibannya. Sanksi yang diberikan pun sesuai dengan peraturan yang ada. Jadi tidak dengan sembarangan memberikan sanksi. Dan menurut saya sanksi yang diberikan masih dalam hal wajar dan perlu adanya.

Pendapat lain dapat dilihat dari hasil wawancara kepada (BPD) pada tanggal 11 Desember 2021 menurutnya tingkat kehadiran dikantor sudah baik hanya saja masih ada beberapa pegawai yang tingkat kehadirannya perlu diperbaiki. Apabila tingkat kehadiran sudah baik maka dalam bekerja akan cepat terselesaikan.

Pendapat lainnya dari hasil wawancara kepada (LPM) pada tanggal 11 Desember 2021 tingkat kehadiran dikantor Desa kedepannya masih perlu ditingkatkan lagi hal ini agar kegiatan pelayanan dan pengurusan dari masyarakat semakin baik. Dengan adanya sanksi yang diberikan menurut saya itu hal yang wajar dan sanksi itu memang diperlukan, jika melanggar peraturan ya memang seharusnya mendapatkan sanksi dari atasan dan tidak melanggar peraturan, agar dalam bekerja lebih disiplin dan bertanggungjawab dengan pekerjaan masing-masing.

### **Kerja sama antar pegawai**

Sangat penting dalam sebuah organisasi kerja sama antar pegawai agar dapat saling membantu sehingga tercapailah hasil kerja yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Desa pada tanggal 09 Desember 2021 diketahui bahwa “memebrikan masukan kepada pegawai agar merasa semangat dan senang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa. Menurut saya jika pegawai dalam suasana hati yang baik tentu hasil pekerjaan pun akan optimal. Serta senantiasa menanamkan sikap optimis dan memberikan jalinan hubungan yang baik antar pegawai agar mudah membangun kerja sama yang efektif. Dan senantiasa bersikap ramah dan terbuka dengan para pegawai tidak memberikan

batasan seperti atasan dan bawahan, namun lebih kepada sesama teman kerja sehingga komunikasi lebih lancar dan baik.

Kemudian pendapat tersebut juga didukung dari hasil wawancara kasi pelayanan pada tanggal 10 Desember 2021 diketahui bahwa” Kerja sama antar pegawai disini berjalan dengan baik, selama saya bekerja disini kerja sama antar kerabat dapat dibilang sudah baik dan dapat memahami satu sama lainnya. Jika ada kerabat yang sedang dalam kesulitan, kerabat lainnya akan membantu. Sejauh ini kerja sama antar pegawai di kantor ini sudah sangat baik dan dapat memberi semangat satu sama lain. Dan komunikasi yang terjadi dalam kantor ini sudah baik dan efektif. Hubungan dalam pekerjaan antar pegawai dijalin dengan sehat. Kerabat juga sering berbagi ilmu atau informasi untuk *sharing* menambah pengetahuan dan juga membangun tali persaudaraan antar kerabat.

Pendapat tersebut juga dapat dilihat dari hasil wawancara kasi kesejahteraan pada tanggal 10 Desember 2021 diketahui bahwa “selama ini kerja sama antar pegawai dapat dibilang sudah baik dan dalam bekerja saling membantu. Karna semua perangkat bisa diajak kerja sama, dan komunikasi antara perangkat lain terjalin dengan baik saling membantu dan berbagi ilmu informasi. Begitu juga komunikasi dengan kades dan sekdes juga terjalin dengan baik, jadi didalam bekerja harus membangun komunikasi yang baik agar didalam bekerja bisa saling membantu dengan perangkat lainnya.

Pendapat lain juga dapat dilihat dari hasil wawancara kepada (BPD) pada tanggal 11 Desember 2021 menurutnya kerja sama antar perangkat Desa berjalan sangat baik selama saya bertugas menjadi (BPD) tidak ada kesenjangan sosial diantara atasan atau bawahan, kades ataupun dengan pegawainya. Sebagai contohnya jika pegawai ada yang belum paham dengan tugasnya, maka akan dibantu dengan pegawai lainnya sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Pendapat lainnya juga dapat dilihat dari hasil wawancara kepada (LPM) pada tanggal 11



Desember 2021 kerja sama antar pegawai sudah terjalin sangat baik dan komunikasi antar sesama pegawai sudah terjalin dengan baik sebagaimana aturan yang telah ditetapkan didalam kantor begitu pun komunikasi dengan atasan sejauh ini menurut saya belum menemukan kendala yang berarti sehingga memudahkan para pegawai dalam bekerja.

### **Pembahasan**

Dalam pembahasan ini peneliti akan membahas tentang kinerja aparatur desa pada kualitas pelayanan masyarakat di desa busung kabupaten bintan pada tanggal 11 Desember 2021. Dapat diketahui bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses kerja yang digunakan oleh kantor Desa Busung untuk mempertahankan eksistensinya. Dengan adanya kinerja yang baik maka akan mempercepat tercapainya tujuan organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan, apabila kinerja pegawai pada kantor Desa Busung sangat minim maka akan menghambat pencapaian hasil kerja atau tujuan organisasi. Kegiatan yang dilaksanakan mendorong agar pegawai mengikuti peraturan yang telah dibuat sehingga, kinerja organisasi tercapat dengan baik. Sasaran utamanya adalah kepala desa memberikan motivasi, semangat dan dorongan agar pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu yang diberikan.

Hal ini tentunya didukung dengan adanya peran pegawai dalam menyelesaikan tugas dengan sesuai aturan yang telah diberikan, sehingga tujuan organisasi tercapai. Dalam melaksanakan tugas yang diberikan pegawai memerlukan suatu kebijakan dari organisasi sehingga akan lebih mudah melaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan undang-undang yang berlaku dan wajib dipatuhi oleh setiap pegawai, terutama pegawai pada kantor Desa Busung. Untuk itu diperlukan peran kepala desa sebagai pemimpin untuk mendorong pegawai-pegawai agar memiliki kinerja yang baik pada kantor Desa Busung.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa

dapat dikatakan kinerja pada kantor desa Busung sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dapat dilihat berdasarkan teori menurut (Setiawan & Dewi, 2014).

Untuk mengukur kinerja suatu organisasi maka memerlukan 4 indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam sebuah organisasi yaitu: ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran dan kerja sama antar pegawai. Namun dari keempat indikator tersebut masih terdapat kekurangan yaitu pada indikator kesesuaian jam kerja dengan hasil kurangnya dukungan peralatan dan tingkat kehadiran yang masih kurang adanya kesadaran dari para pegawai.

### **KESIMPULAN**

Sebagai bab penutup dalam penelitian ini, maka penulis merumuskan kesimpulan dari penelitian serta saran-saran yang dapat berguna dalam kinerja aparatur desa pada kualitas pelayanan masyarakat di desa busung kabupaten bintan. Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa kinerja aparatur desa pada kualitas pelayanan masyarakat di desa busung kabupaten bintan sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi, dalam hal ini dapat dilihat dari aparatur desa sudah menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dengan fungsi jabatan mengikuti tugas dan jabatan masing-masing. Aparatur desa sudah bekerja sesuai struktur masing-masing sesuai peraturan yang telah berlaku di kantor desa. Kemudian dapat dilihat juga dari kerja sama antar pegawai dalam menyelesaikan tugas. Aparatur desa sudah kerja dengan saling membantu dan juga komunikasi terjalin dengan baik, saling berbagi informasi ataupun ilmu dan dapat memahami satu sama lain. Namun ada beberapa factor-faktor yang menghambat kinerja aparatur desa yaitupada kesesuaian kerja jam kerja dapat diketahui tingkat kedisiplinan di kantor des aini masih kurang, masih ada aparatur desa dating tidak sesuai jam kerja yang berlaku dengan berbagai alasan yang diberikan. Hal ini sudah diberikan sanksi, namun juga

membutuhkan kesadaran diri dari masing-masing individu. Lalu pada tingkat kehadiran aparatur desa busung sudah dikatakan baik namun perlu lebih diingkatkan lagi

## SARAN

### Sekretaris Desa Busung

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti memberikan saran yang berkaitan dengan kinerja aparatur desa pada kualitas pelayanan masyarakat di desa busung kabupaten bintang. Yaitu untuk sekretaris desa busung selaku atasan yang bertanggung jawab kepada kasi, kaur dan staff yang ada di kantor desa sebaiknya lebih tegas lagi kepada aparatur desa dalam hal memberikan izin kepada aparatur desa yang suka izin untuk sesuatu yang tidak menyangkut urusan kantor desa sehingga aparatur desa tidak mengulangi kesalahan yang sama. Ketegasan sekretaris desa akan mempengaruhi tingkat kesesuaian jam kerja dan tingkat kehadiran aparatur desa.

### Aparatur Desa Busung

Dapat diketahui bahwa kesesuaian jam kerja pegawai sangat mempengaruhi kinerja aparatur tersebut. Maka sebaiknya aparatur desa busung lebih memiliki kesadaran akan hal tersebut dengan datang tepat waktu sesuai jam kerja yang berlaku agar dapat bekerja dan melayani masyarakat sesuai kewajiban seorang aparatur desa. Sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan dan kinerja aparatur desa pun menjadi baik. Dalam hal tingkat kehadiran sebaiknya aparatur desa busung untuk lebih meningkatkan lagi dengan meminta izin tidak masuk kantor jika memang ada sesuatu hal yang mendesa saja, agar lebih dapat maksimal dalam bekerja dan melayani masyarakat.

### Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya untuk meneliti lebih mendalam dan menambahkan variable-variabel yang berbeda atau factor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja aparatur desa juga sample yang lebih banyak, tempat

penelitian berbeda, metode penelitian berbeda namun tetap berhubungan dengan kinerja aparatur desa pada kualitas pelayanan yang didukung dengan teori-teori atau penelitian yang terbaru

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afandi. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Zanafa Publishing.
- [2] Agustin, M. (2015). Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. JOM FISIP (JURNAL MANAJEMEN), 2, 1–11.
- [3] Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik (1st ed.). PT. Raja Grafindo Persada.
- [4] Iskandar, Y., Suharmiyati, S., & Maralis, R. (2020). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat. J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains), 5(1), 101. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i1.155>
- [5] Kasmir. (2015). Analisis Laporan Keuangan. Rajawali Pers.
- [6] Keban, Yeremias, T. (2014). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu (Edisi Ketiga). Gava Media.
- [7] Koopmans, L. et al. (2014). Construct Validity of The Individual Work Performance. Journal Of Occupational and Environment Medicine, 56(3), 331–337.
- [8] Lutfi Mohd. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. 26 Juni.
- [9] Mangkunegara. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan. Remaja Rosdakarya.
- [10] Noor Ghofur. (2013). Konsep Distribusi dalam Ekonomi Islam dan format keadilan Ekonomi di Indonesia. Pustaka Pelajar.

- 
- [11] Rokhmah D.N., S. H. (2015). Prospek Pengembangan. In Sirinov: Vol. 3 (1) (Issue April). CV. Focusmedia.
- [12] Setiawan, F., & Dewi, A. (2014). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Cv. Berkat Anugrah. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 3(5), 252522.
- [13] Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- [14] Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik, Edisi 2, Yogyakarta, CV. In Andi offset. ANDI.
- [15] Torang. (2014). Organisasi dan Manajemen. Alfabeta

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN