

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Studi ini akan menganalisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Karangrejo, Kecamatan Kutoarjo, Kabupaten Purworejo. Dalam upaya mereformasi Indonesia, diperlukan kualitas yang tinggi dari ide-ide inovatif dan semangat pemimpin yang energik (Suharyanto *et al.*, 2016). Namun, kemampuan pemerintah desa dalam melaksanakan tugasnya masih kurang efektif. Hal ini terlihat dari beberapa faktor, seperti ketidakpatuhan terhadap jam kerja pelayanan, kurang lengkapnya sarana dan prasarana, dan adanya kepentingan pribadi dari beberapa oknum dalam melayani masyarakat. Selain itu, sikap perangkat desa yang beragam dalam menghadapi masalah, kurangnya prioritas pada tugas pokok, dan kelengkapan dokumen administrasi yang belum lengkap juga menjadi kendala. Faktor utama yang mempengaruhi hal ini adalah belum optimalnya sumber daya perangkat desa. Salah satu tujuan pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik, termasuk dalam administrasi kewarganegaraan seperti pembuatan akta kelahiran, KTP, Kartu Keluarga, akta kematian, dan akta jual beli tanah. Kepemimpinan kepala desa seharusnya menjadi teladan bagi masyarakat. Jika desa mampu menghasilkan pemimpin yang baik, maka pembangunan desa akan berjalan lebih baik (Oktavia & Prayetno, 2018).

Desa yang juga dikenal sebagai "udik" merupakan sebuah pemukiman yang terletak di area pedesaan. Di Indonesia, istilah desa merujuk pada unit administratif

di bawah kecamatan yang dipimpin oleh kepala desa. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005, desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan batas wilayah tertentu yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat yang diakui dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa terdiri dari Kepala Desa, Perangkat Desa, dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 2013, masa jabatan Kepala Desa adalah enam tahun dan dapat dipilih hingga tiga kali, baik secara berturut-turut maupun tidak. Oleh karena itu, kinerja pemerintahan desa harus optimal di bidang masing-masing (Andika dan Tarigan, 2013). Misi aparat pemerintahan adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia demi kesejahteraan dan keadilan. Namun, masih terdapat aparat pemerintah yang mengabaikan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat. Hal ini disebabkan karena masyarakat belum dipandang sebagai pihak yang dilayani. Model pelayanan publik yang ada saat ini cenderung tidak memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, melainkan lebih berfokus pada pelaksanaan program yang telah ditetapkan oleh pimpinan, tanpa melakukan studi untuk mengidentifikasi apa yang diinginkan masyarakat.

Kinerja perangkat desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi sangat krusial bagi perkembangan desa. Dibutuhkan individu atau kelompok yang berkomitmen untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab demi mencapai hasil

yang diharapkan (Nursam, 2017). Kemampuan perangkat desa, yang mendukung kepala desa dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, merupakan faktor penting dalam pelayanan masyarakat (Kamuli *et al.*, 2021). Kinerja yang baik dari perangkat desa dalam pelayanan administrasi akan berdampak positif pada kualitas layanan di desa tersebut. Pelayanan harus berkualitas agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ichsan dan Setiadi, 2022). Jika kualitas pelayanan memadai, hal ini akan menghasilkan kepuasan bagi masyarakat, sesuai dengan ekspektasi mereka. Dengan demikian, jika perangkat desa dapat memberikan pelayanan secara optimal, masyarakat akan merasa puas. Dalam mencapai kualitas pelayanan, administrasi memiliki peran sentral dalam pembinaan dan pengembangan setiap kegiatan kolaboratif antara sekelompok individu. Beberapa bidang administrasi yang diperlukan untuk mengembangkan dan mencapai target yang diharapkan harus ada agar tujuan tersebut dapat tercapai dengan baik (Yayat, 2017).

Peran pemerintah desa sebagai pengayom masyarakat di tingkat desa meliputi penyediaan pelayanan serta upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan ini akan tercapai jika kebutuhan masyarakat terpenuhi, termasuk hak-hak mereka sebagai warga, kebebasan dalam berpendapat, dan kemampuan untuk menyampaikan aspirasi, serta menerima pelayanan maksimal dari pemerintah desa. Untuk itu, kinerja pemerintah desa haruslah profesional, efisien, efektif, transparan, dan bertanggung jawab. Sebagai aparatur pemerintah desa, memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang

tidak dapat dihindari, karena hal ini adalah kewajiban untuk menyediakan pelayanan terbaik. Namun, berdasarkan fakta dari berbagai media, masih terdapat kelemahan dalam pelayanan aparatur pemerintah, termasuk di tingkat desa, yang belum efektif. Kelemahan tersebut meliputi proses pelayanan yang rumit, ketidakpastian dalam persyaratan administratif, kurangnya transparansi dalam prosedur pelayanan, efisiensi pelayanan yang rendah, serta adanya ketidakadilan dalam pelayanan yang bersifat diskriminatif.

Kelemahan yang ada di Desa Karangrejo berasal dari perangkat pemerintah desanya. Pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan belum optimal, dengan banyak warga yang mengeluhkan waktu pelayanan yang lama. Hal ini disebabkan oleh kurangnya disiplin aparat dan efektivitas jam kerja pegawai yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, peran aparat pemerintah desa sangat penting dan berpengaruh terhadap kemajuan pemerintahan. Diperlukan aparat yang kompeten dan mampu bekerja sama dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, peneliti tertarik dengan permasalahan pelayanan perangkat desa yang akan dilakukan di Desa Karangrejo, Kecamatan Kutoarjo, Kabupaten Purworejo karena pelayanan di Desa Karangrejo beberapa hal yang harus diterapkan sehingga diharapkan akan lebih baik terhadap masyarakat dan juga sebagai evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sekaligus dasar bagi pengembangan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diambil satu pertanyaan utama sebagai berikut :

Bagaimana Kinerja Perangkat Desa dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Karangrejo, Kecamatan Kutoarjo, Kabupaten Purworejo ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penulisan proposal bertujuan untuk menganalisis suatu kinerja perangkat desa dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Desa Karangrejo, Kutoarjo, Purworejo yang berisi beberapa tujuan :

1. Mengetahui kinerja perangkat desa dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Desa Karangrejo.
2. Memaparkan hasil analisis kinerja perangkat desa dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Desa Karangrejo.
3. Mengidentifikasi hambatan yang mempengaruhi kinerja perangkat desa dalam pelayanan administrasi di Desa Karangrejo, Kecamatan Kutoarjo, Kabupaten Purworejo

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan sebagai bahan pertimbangan Pemerintah Desa Karangrejo dalam mengambil keputusan terhadap pelayanan administrasi kepada masyarakat.

## **2. Manfaat Praktis**

Dengan adanya penulisan laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

### **1. Masyarakat**

Digunakan sebagai sumber informasi kebutuhan pelayanan masyarakat.

### **2. Pengembangan Ilmu dan Teknologi**

Sebagai tambahan informasi atau sumber referensi lebih lanjut dalam mengembangkan ilmu mengenai kinerja di desa dalam peningkatan pelayanan administrasi.

### **3. Peneliti**

Skripsi ini sebagai bahan bagi peneliti dalam mendapatkan ilmu, pengalaman serta pemahaman peneliti mengenai kinerja di desa dalam peningkatan pelayanan administrasi.

### **4. Perangkat Desa**

Membantu perangkat desa untuk memahami dampak kinerja mereka terhadap pelayanan administrasi. Sehingga meningkatkan efisiensi dan efektif kepada masyarakat.

## **E. Literatur Review**

Penelitian ini menggunakan sebanyak 15 literatur review yang juga memiliki permasalahan yang sama terkait pelayanan desa sebagai acuan pada judul maupun tema yang sesuai dengan penelitian tersebut.

No	Judul	Penulis/Tahun	Kesimpulan
1.	Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa di Kantor Desa Cinunuk	(Setyawati & Muhammad, 2022)	Hasil Penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa di Kantor Desa Cinunuk adalah apabila dari segi kinerja pegawai dari tahun ke tahun sudah baik dan menerapkan konsep The Right Men and The Right Place (menempatkan seseorang sesuai ahlinya) yaitu pegawai yang berlatarbelakang pendidikan sesuai dengan bidangnya.
2.	Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat di Desa Payungagung Kecamatan Panumbangan Kabupaten Ciamis	(Nugraha & Galuh, 2022)	Berdasarkan penelitian tentang kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Payungagung, Kecamatan Panumbangan, Kabupaten Ciamis, ditemukan bahwa beberapa indikator masih belum sesuai dengan TUPOKSI. Waktu pelayanan yang diberikan terkadang terlambat, yang berakibat pada cacat dalam produk administrasi kependudukan. Selain itu, ada kurangnya kemauan dari perangkat desa untuk meningkatkan pendidikan formal mereka.
3.	Kompetensi Perangkat Desa terhadap Sistem Pengelolaan Dana Desa di Kabupaten Buleleng	(Diatmika & Rahayu, 2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian wewenang dan sumber dana kepada setiap desa dapat mendorong pembangunan yang maksimal, sehingga desa menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis. Dengan sistem pengelolaan dana desa yang baik, akuntabilitas dan transparansi dapat ditingkatkan, serta proses pencairan dana untuk periode berikutnya dapat dipercepat.
4.	Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat	Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019)	Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Kepala Desa Aek Korsik, Kecamatan Aek Kuo, Kabupaten Labuhanbatu Utara, dievaluasi melalui lima dimensi: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dimensi Tangible mencakup penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu, namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan,

			seperti kenyamanan tempat pelayanan dan keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu, seperti komputer. Dalam dimensi Reliability, yang melibatkan standar pelayanan yang jelas, beberapa indikator masih belum memenuhi harapan masyarakat karena pegawai belum sepenuhnya memanfaatkan SOP. Meski begitu, pegawai sudah menguasai penggunaan alat bantu seperti komputer, sehingga pelayanan tetap berjalan lancar.
5.	Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar	Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2021).	Berdasarkan hasil dan pembahasan, pelaksanaan program e-Desa di Pematang Johar merupakan langkah untuk mengurangi kasus mal administrasi yang sering terjadi dalam pemerintahan desa. Program ini dapat diakses oleh masyarakat melalui ponsel Android, memungkinkan pengurusan surat keterangan domisili secara langsung tanpa harus datang ke kantor desa dan menunggu prosesnya. Penerapan e-Desa dengan memanfaatkan teknologi ponsel Android menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, program ini dapat menjadi salah satu inisiatif unggulan yang mendorong inovasi desa dalam percepatan pembangunan daerah. Dengan demikian, e-Desa berpotensi menciptakan pelayanan administrasi yang lebih tepat sasaran.
6.	Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten	Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017).	Hasil penelitian mengenai kualitas layanan aparatur pemerintah desa Singsingon menunjukkan bahwa aspek kesederhanaan, kecakapan, kehandalan petugas, keramahan, dan ekonomis sudah cukup baik. Namun, dari segi kejelasan dan kepastian pelayanan, masih terdapat kekurangan, terutama terkait belum adanya kejelasan mengenai waktu

	Bolaang Mongondow).		penyelesaian proses pengurusan surat-surat keterangan oleh masyarakat.
7.	Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)	Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018).	Berdasarkan hasil penelitian, upaya peningkatan pelayanan publik di Desa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut: peningkatan asas layanan publik, prinsip layanan publik, dan standar layanan publik. Upaya-upaya ini tergolong baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang yang berlaku, serta peran, tugas, dan tanggung jawab pemerintah desa. Namun, terdapat hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Hambatan internal berasal dari masalah aparat atau staf, baik dalam segi kuantitas maupun kualitas sumber daya manusia. Sementara itu, hambatan eksternal terkait dengan masyarakat, yang disebabkan oleh faktor fisik, psikis, dan lingkungan.
8.	Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Wolonwalu	Ali, R. (2017)	Hasil penelitian mengenai strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Wolonwalu, Kabupaten Sikka, menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor pendukung, yaitu profesionalisme staf, kekompakan antar anggota pemerintahan, dan kelengkapan peralatan di kantor desa. Namun, ada juga faktor penghambat, seperti jumlah bantuan kepada masyarakat yang terbatas dan sistem pembayaran honor pegawai yang hanya diterima setiap enam bulan sekali.
9.	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo	Surendry, S. P., & Sukmana, H. (2022)	Hasil penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Keboansikep, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi lima indikator kualitas menurut L. P. Sinambella. Pertama, transparansi masih kurang optimal, terutama dalam publikasi informasi di website. Kedua, akuntabilitas juga belum maksimal, tidak

			<p>se penuhnya sesuai dengan enam prinsip dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Ketiga, indikator kondisional telah memenuhi kepuasan penerima pelayanan. Keempat, indikator partisipatif memungkinkan warga menyampaikan aspirasi dan kendala langsung kepada pemerintah desa. Terakhir, indikator kesamaan hak dan kewajiban menunjukkan bahwa pemerintah desa memberikan hak yang setara kepada warga asli dan pendatang di desa Keboansikep.</p>
10.	Peran Administrasi Pembangunan Desa	(Hidayat et al., 2022)	<p>Hasil penelitian, administrasi merupakan kegiatan atau aktivitas yang memungkinkan menjadi bentuk usaha yang memiliki keterkaitan pada macam-macam pengaturan kebijakan yang memiliki tujuan untuk mencapai target organisasi atau instansi secara krusial. Administrasi juga memiliki peran penting pada organisasi untuk perkembangan dan kemajuan suatu organisasi atau instansi</p>
11.	Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuatan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi	(Marlaili, R. 2023)	<p>Hasil penelitian mengenai analisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuatan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, menunjukkan kategori baik. Kesimpulan ini didasarkan pada data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, dengan lima indikator: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa hampir seluruh indikator tersebut berada dalam kategori baik.</p>
12.	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan	(Islamiyah, N. 2021)	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai kantor Desa Makmur Mulia dalam memberikan pelayanan administrasi dapat dikategorikan baik. Meskipun aparat telah berusaha</p>

	Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021		menjalankan prosedur pelayanan sesuai ketentuan, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan sarana dan prasarana, serta ketepatan waktu pelayanan, yang harus didukung oleh SDM berkualitas. Penelitian ini juga menemukan bahwa tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelayanan administrasi dan kinerja pegawai, sehingga pelayanan administrasi tidak mempengaruhi kinerja pegawai di kantor desa tersebut.
13.	Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Melakukan Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Pinayungan	(Fatimah, E., & Faddila, S.P. 2023)	Hasil penelitian tentang kinerja perangkat desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi di Kantor Desa Pinayungan menunjukkan bahwa evaluasi kinerja sangat penting untuk menjamin efektivitas dan efisiensi tugas administrasi. Penilaian ini mencakup responsivitas aparat desa, ketepatan informasi, kepatuhan terhadap prosedur, dan kemampuan mengelola sumber daya. Wawasan penting menunjukkan perlunya perangkat desa lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, yang dapat ditingkatkan melalui koordinasi dan komunikasi yang lebih baik. Selain itu, akurasi dan presisi data dalam proses administrasi sangat krusial; pemerintah desa harus memastikan informasi yang diberikan akurat dan dapat dipercaya. Pengelolaan informasi yang baik serta kelengkapan dokumen juga merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.
14.	Analisis Motivasi Perangkat Desa untuk Menciptakan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Ngadirenggo Wlingi, Blitar	(Sari et al., 2023)	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa motivasi perangkat desa dalam memberikan kualitas pelayanan publik di Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar, sudah memadai, meskipun beberapa fasilitas belum terealisasi karena

			<p>keterbatasan ruang. Proses pelayanan berjalan baik dan sesuai harapan masyarakat, meski terkadang terjadi kendala dan keterlambatan dalam pengurusan berkas. Dari segi pelayanan, Kepala Desa memberikan respons yang baik kepada karyawan, namun pelayanan karyawan kepada masyarakat masih kurang optimal akibat beban kerja yang sering menyebabkan keterlambatan.</p>
15.	<p>Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran</p>	<p>(Kusnendar, A. 2018)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang, Kecamatan Cijulang, Kabupaten Pangandaran, secara umum cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya sesuai, seperti kurangnya inovasi dalam pelayanan, kesulitan pemerintah desa dalam memahami kebutuhan masyarakat, dan belum adanya sarana penunjang seperti kotak saran. Selain itu, beberapa aparat desa masih bekerja tidak sesuai dengan peraturan. Untuk mengatasi hambatan ini, Pemerintah Desa Cijulang melaksanakan pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa, melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan, serta meningkatkan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat terus memperbaiki kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik.</p>

Tabel 1. Literatur Review

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja perangkat desa dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi perlu dilatarbelakangi pendidikan sesuai dengan

bidangnya dan memiliki keterkaitan pada kebijakan pada instansi secara krusial untuk kemajuan instansi dan masyarakat.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Kinerja**

Kinerja dari Agus Dwiyanto (2017:50-51) dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia terdapat indikator kinerja, yaitu:

#### **1. Produktivitas**

Menurut Dwiyanto (2017:50) Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga aktivitas pelayanan. Umumnya, produktivitas dipahami sebagai rasio antara output dan input. Namun, konsep ini dianggap terlalu sempit, sehingga General Accounting Office (GAO) berusaha mengembangkan ukuran produktivitas yang lebih luas dengan mempertimbangkan sejauh mana pelayanan publik mencapai hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

#### **2. Kualitas Layanan**

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas

pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik. Kualitas layanan adalah sesuatu yang sangat penting dalam mengukur kinerja organisasi publik. Menurut Dwiyanto (2017 :50). Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidak puasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa dijadikan parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk menggali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut Dwiyanto (2017:51) Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang

memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Dwiyanto dan Baveola Kusumasari mengemukakan tentang pentingnya responsivitas dalam hubungannya dengan penilaian kinerja yaitu: "Dalam kaitannya dengan penilaian kinerja pelayanan publik, responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bentuk kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan dalam organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang berlaku yang benar dan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, responsibilitas dapat berbenturan dengan responsivitas pada suatu waktu.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik merujuk pada sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsi dasarnya adalah bahwa pejabat tersebut, sebagai wakil rakyat, akan selalu merepresentasikan kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh

mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat.

## **2. Perangkat Desa**

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat yang memiliki hak dan wewenang untuk mengatur serta mengurus permasalahan dalam pemerintahan. Tujuannya adalah untuk memperkuat, memajukan, dan memberdayakan masyarakat agar menjadi mandiri dan demokratis, serta mewujudkan keadilan, kemakmuran, dan kesejahteraan masyarakat.

Perangkat desa, menurut Diatmika & Rahayu (2020), adalah alat kelengkapan pemerintahan desa yang bertanggung jawab menjalankan roda pemerintahan sehari-hari, dan seringkali diidentikkan dengan pengabdian sosial. Mereka berperan penting dalam meningkatkan penyerapan dana desa dan menyalurkannya sesuai tujuan yang direncanakan. Dengan demikian, perangkat desa membantu mengelola dana desa secara baik, efektif, dan efisien. Namun, jika perangkat desa terlambat dalam menyusun APBDes, hal ini dapat menghambat pencairan dana pada periode berikutnya yang berdampak negatif pada pelayanan administrasi.

Perangkat desa merupakan entitas penting dalam memajukan bangsa melalui pengembangan desa, yang mencakup sekretaris desa dan aparatur desa lainnya di bawah naungan kepala desa (Indrianasari, 2017). Mereka dituntut untuk mampu mengelola dan mengembangkan masyarakat serta sumber daya

yang ada secara efektif (*Good Governance*), dengan karakteristik yang demokratis dan desentralistis. Menurut Badriyah (2017), perangkat desa merupakan bagian dari unsur pemerintahan desa yang terdiri dari sekretaris desa dan aparatur desa lainnya di bawah naungan kepala desa. Jumlah dan sebutan perangkat desa biasanya disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat, seperti kepala urusan, kepala seksi, dan kepala dusun, yang terdapat di setiap pemerintahan desa. Pengaturan ini juga tercantum dalam Struktur Organisasi Tata Kerja Kepemerintahan (SOTK).

Sistem pengelolaan dana desa yang dirancang dan diterapkan dengan baik akan memastikan penerapan prinsip *stewardship* dan akuntabilitas. Pemerintah atau perangkat desa harus memiliki sistem yang tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian transaksi keuangan, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan pengelolaan dana desa. Formulir atau dokumen digunakan untuk mencatat transaksi yang terjadi. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2005 menyatakan bahwa sistem akuntansi pemerintahan mencakup prosedur manual dan terkomputerisasi, mulai dari pengumpulan data hingga pelaporan posisi dan operasi keuangan pemerintah (Diatmika & Rahayu, 2020).

Kualitas sumber daya manusia (SDM) berperan penting dalam sistem pengelolaan dana desa. Rendahnya pemahaman mengenai pengelolaan dana desa dapat berdampak buruk pada pembuatan laporan keuangan serta pada transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah dan dana desa. Ini merupakan aspek fundamental yang harus dimiliki oleh aparat

pemerintah daerah atau perangkat desa. Namun, di Kabupaten Buleleng, masih terdapat perangkat desa yang memiliki kualitas SDM rendah, yang berpengaruh pada pengelolaan dana desa dan pelaporan keuangan (Diatmika & Rahayu, 2020).

### **3. Peningkatan Kualitas**

Pada dasarnya pemerintah ditugaskan untuk memberikan pelayanan pemerintahan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kualitas adalah upaya untuk mencapai kualitas yang lebih baik dan menentukan tingkat keterampilan. Peningkatan Kualitas (*Quality Improvement*) ialah mencakup tindakan yang diambil untuk meningkatkan nilai produk bagi pelanggan dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses dan aktivitas melalui struktur organisasi (ISO 8042, Quality Vocabulary) (Ichsan & Setiadi, 2022).

Sumber daya manusia adalah individu yang siap, mau, dan mampu berkontribusi untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Peningkatan sumber daya manusia merujuk pada peningkatan kualitas yang mencakup aspek fisik dan non-fisik, seperti kecerdasan. Setiap individu dituntut untuk meningkatkan kualitas diri mereka guna mendukung pembangunan ekonomi di berbagai bidang. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah investasi jangka panjang. Namun, saat ini, kualitas sumber daya manusia di Indonesia masih belum memadai untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang optimal.

Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk masalah pendidikan, kesejahteraan sosial, dan ketenagakerjaan (Nurhikma et al., 2022).

Meningkatkan kualitas pelayanan, ada 7 dimensi dan indikator menurut De Vreye dalam Hardiyansyah (2011:50) (Panjaitan et al., 2019) yang harus diperhatikan:

1. Self-esteem (*harga diri*), dengan indikator: Pengembangan prinsip pelayanan melibatkan penempatan individu sesuai dengan keahlian mereka, serta menetapkan tugas pelayanan yang visioner dan berfokus pada pencapaian yang lebih baik di masa depan dibandingkan dengan hari ini.
2. Exceed-expectation (*memenuhi harapan*), dengan indikator penyesuaian standar pelayanan mencakup pemahaman terhadap keinginan pelanggan dan penyampaian pelayanan yang sesuai dengan harapan petugas.
3. Recovery (*pembenahan*), dengan indikator : menganggap keluhan sebagai peluang, bukan sebagai masalah; menyelesaikan keluhan dari pelanggan; mengumpulkan informasi mengenai harapan pelanggan; melakukan pengujian terhadap standar pelayanan; serta mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
4. Vision (*pandangan ke depan*), dengan indikator: perencanaan yang ideal untuk masa depan; memanfaatkan teknologi secara optimal; serta menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. Improve (*perbaikan*), dengan indikator: perbaikan berkelanjutan yang disesuaikan dengan perubahan; melibatkan bawahan dalam proses

penyusunan rencana; investasi non-material seperti pelatihan; menciptakan lingkungan yang mendukung; serta mengembangkan standar yang responsif.

6. Care (*perhatian*), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang sesuai; serta melakukan uji coba terhadap standar pelayanan.
7. Empower (*pemberdayaan*), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan dengan belajar dari pengalaman; serta memberikan rangsangan, pengakuan, dan penghargaan.

#### **4. Kualitas Pelayanan**

Menurut Andi Riyanto (2018), bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berinteraksi dengan mereka.

Menurut Tjiptono (2007) dalam Nurhikma *et al.* (2022), kualitas pelayanan adalah upaya untuk memberikan penyampaian yang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Sementara itu, menurut Nurhikma *et al.* (2022), kualitas pelayanan merupakan penilaian dari konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitasnya dianggap baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan harus memiliki prinsip-prinsip yang mendasarinya. Terdapat enam pokok prinsip utama dalam kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (Nursafitri et al., 2022) yaitu :

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh

karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

- 6) Penghargaan dan pengakuan adalah aspek penting dalam penerapan strategi kualitas. Setiap karyawan yang mencapai prestasi baik perlu mendapatkan penghargaan dan pengakuan atas prestasinya. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan dalam organisasi, yang pada akhirnya memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan pelanggan yang dilayani.

Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi seringkali dikeluhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, kemampuan organisasi dalam menjalankan pelayanan administrasi harus sesuai dengan harapan masyarakat, agar mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat penting agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan.

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (Mahayoni & Wirantari, 2021) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

- 1) *Reliability*, yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.

- 3) *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah,bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## **5. Administrasi**

Administrasi adalah proses menerima, menyimpan, dan mengeluarkan informasi dengan menata pembukuan, yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Menurut The Liang Gie (1992:169), administrasi merupakan proses pengurusan dan penggunaan uang dalam usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan. Proses ini melibatkan pelaksanaan fungsi

penganggaran, pembukuan, dan pemeriksaan keuangan. Administrasi berhubungan pada setiap kegiatan kerjasama yang dilaksanakan manusia maupun sekelompok orang yang akan mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Selain itu secara umum administrasi adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang menjadi bentuk usaha dalam keterkaitan pada macam-macam pengaturan kebijakan mencapai target terhadap organisasi, administrasi juga memiliki peran krusial untuk segala kegiatan yang ada di organisasi (*Hidayat et al., 2022*).

Administrasi adalah rangkaian perbuatan sekelompok orang dalam suatu usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Proses administrasi melibatkan penyelenggaraan kegiatan untuk mewujudkan rencana atau keputusan yang telah dibuat, dengan cara mengatur kerja dan mengarahkan orang-orang yang melaksanakannya (*Kamuli et al., 2021*). Pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari pemerintahan nasional yang berfungsi sebagai pondasi bagi pemerintahan pusat dalam mengumpulkan data dan informasi untuk menentukan berbagai kebijakan secara nasional. Keberhasilan penataan administrasi pemerintahan desa mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa yang efektif dan efisien. Dengan penataan administrasi yang baik, good governance di tingkat desa atau tata kelola pemerintahan desa juga akan semakin meningkat (*Alkadafi, Muammar, Rusdi & April, 2019 dalam Basir et al., 2020*).

Administrasi memiliki indikator dalam pelayanan di masyarakat, sebagai berikut :

- 1) Administrasi umum, cara pembuatan dan pengisian peraturan di desa, buku keputusan Kepala Desa, Buku Inventaris Dan Kekayaan Desa, Buku Aparat Pemerintah Desa, Buku Tanah Kas Desa, Buku Tanah Di Desa, Buku Agenda, Buku Ekspedisi, Buku Lembaran Desa Dan Berita Desa.
- 2) Administrasi Penduduk, cara pembuatan dan mengisi Buku Induk Penduduk, Buku Mutasi Penduduk Desa, Buku Rekapitulasi Jumlah Penduduk, Buku Penduduk Sementara, Buku Kartu Tanda Penduduk Dan Buku Kartu Keluarga.
- 3) Administrasi Keuangan Desa, cara pembuatan dan mengisi Buku Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa, Buku Rencana Anggaran Biaya, Buku Kas Pembantu Kegiatan, Buku Kas Umum, Buku Kas Pembantu, Buku Bank Desa.
- 4) Administrasi Pembangunan, cara pembuatan dan mengisi Buku Rencana Kerja Pembangunan, Buku Kegiatan Pembangunan, Buku Inventaris Hasil-Hasil Pembangunan, Buku Kader Pemberdayaan Masyarakat.

## **G. Definisi Konseptual**

Adapun definisi konseptual dalam penelitian ini tersusun sebagai berikut:

### **1. Kinerja**

Kinerja (*performance*) adalah mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi yang tertuang dalam strategi perencanaan suatu organisasi.

### **2. Perangkat Desa**

Perangkat desa merupakan bagian dari pemerintahan yang bertugas pada pelayanan publik yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat dimana tempat dia bertugas, seorang perangkat desa juga ikut dalam membantu tugas yang dijalankan oleh seorang kepala desa dalam memberikan pelayanan.

### **3. Peningkatan Kualitas**

Peningkatan kualitas adalah upaya untuk mencapai standar yang lebih baik, yang menentukan tingkat kualitas yang dihasilkan.

### **4. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan, bentuk layanan yang diharapkan dan dirasakan, jika pelayanan yang diterima atau direkomendasikan memenuhi harapan bagi masyarakat.

## 5. Administrasi

Administrasi sebuah kerjasama yang berhubungan pada setiap kegiatan kerjasama yang dilaksanakan oleh manusia maupun sekelompok orang yang akan mencapai tujuan yang telah direncanakan.

## H. Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktivitas</li> <li>2. Kualitas Layanan</li> <li>3. Responsivitas</li> <li>4. Responsibilitas</li> <li>5. Akuntabilit as</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencakup kinerja ketenagakerjaan dan kegiatan pengembangan bagi instansi yang bersangkutan.</li> <li>2. Mencakup tingkat kepuasan pelanggan, tingkat keluhan, atau tingkat kecacatan kinerja atau layanan yang diberikan.</li> <li>3. Tingkat kesigapan dalam melayani keluhan masyarakat secara cepat dan efisien.</li> <li>4. Kepatuhan terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan dan dijalankan dengan optimal.</li> <li>5. Kemampuan untuk memberikan pertanggungjawaban atas tindakan dan keputusan yang diambil.</li> </ol>

Tabel 2. Definisi Operasional

## I. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini berfokus terhadap peranan pemerintah desa dalam kinerja perangkat desa terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Karangrejo Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo dan sifat pada penelitian ini adalah deskriptif dengan memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi:

## 1. Jenis Penelitian

Penulisan laporan skripsi ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kualitatif dengan judul “Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Karangrejo Kabupaten Purworejo”. Penelitian deskriptif merupakan penelitian secara sistematis, data faktual lebih ditekankan

## 2. Lokasi penelitian

Lokasi Penelitian yang dilakukan di Kantor Kepala Desa Karangrejo Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo. Informan dalam penelitian ini adalah perangkat desa sebagai informan utama dan masyarakat sebagai informan tambahan.

## 3. Unit Analisis

No.	Jenis Data	Sumber Data
1.	Data Primer	Data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi
2.	Data Sekunder	Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen arsip administrasi yang ada di kantor desa.

Tabel 3. Sumber Data

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Pada Penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melengkapi data dengan cara berinteraksi atau berkomunikasi

untuk mengumpulkan informasi-informasi yang akurat dan fakta melalui tanya jawab dengan responden atau klien.

Informan :

Masyarakat Karangrejo	Perangkat Desa Karangrejo
1. Khusnan	1. Yahya Firdiansah, S.sos
2. Doyo	(Sekretaris Desa)
3. Subandi	2. Amir Mukhsin (Kasi Pelayanan)
4. Toto Hermawan	
5. Slamet Gunawan	
6. Asep	

## 2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terkait subjek atau objek yang diamati.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dapat berupa jurnal, buku, atau website pemerintah.

## 4. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahap yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

1) Reduksi Data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan dalam jumlah besar perlu dicatat dengan teliti dan rinci, sebelum dianalisis melalui reduksi data. Reduksi data adalah proses berpikir yang sensitif dan memerlukan kecerdasan, keuletakan, serta kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti pemula, diskusi dengan orang lain atau sekelompok ahli sangat penting dalam proses reduksi data.

2) Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai format, seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Penyajian ini bertujuan untuk mengungkap data yang dihasilkan dari penelitian sesuai dengan metode dan prosedur yang digunakan, dengan sistem yang disesuaikan dengan fokus penelitian dan analisis data yang relevan.

3) Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*conclusion drawing or verification*)

Hasil penelitian mencerminkan jawaban atas pertanyaan penelitian berdasarkan analisis data dalam bentuk deskriptif mengenai objek yang telah diteliti. Kesimpulan awal yang dihasilkan bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ada bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.