

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA TERUSAN BAGUNTAN RAYA

Public Perceptions of Village Office Staff Performance in Public Service in Terusan Baguntan Raya Village

Syaupiah^{1*}

Nurhayati²

Muhammad Zainuddin³

*1-3 Universitas Sari Mulia,
Banjarmasin

*email: syaufia07@gmail.com

Lisensi: CC-BY 

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai sebagai aparatur yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Di Kantor Desa Terusan Baguntan Raya masih ditemukan kendala dalam ketepatan waktu pelayanan, kedisiplinan pegawai, dan konsistensi informasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan persepsi masyarakat, pengalaman masyarakat, serta aspek kinerja pegawai yang memengaruhi pelayanan publik di Kantor Desa Terusan Baguntan Raya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan berjumlah 21 orang yang dipilih secara *purposive sampling*. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum dinilai cukup baik, tetapi belum optimal. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap keramahan dan responsivitas pegawai. Namun, masih ditemukan kendala pada ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, kedisiplinan kehadiran, serta kejelasan dan konsistensi informasi pelayanan. Persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Terusan Baguntan Raya berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan lima indikator Agus Dwiyanto, kualitas layanan dan responsivitas cenderung positif, sedangkan produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam ketepatan waktu, kedisiplinan, serta kejelasan informasi pelayanan.

Kata Kunci:

Persepsi Masyarakat
Kinerja Pegawai
Pelayanan Publik
Pemerintah Desa
Agus Dwiyanto

Keywords:

Community Perception
Employee Performance
Public Services
Village Government
Agus Dwiyanto

Abstract

Public services at the village level are strongly influenced by employee performance as government officials who interact directly with the community. At the Terusan Baguntan Raya Village Office, several problems remain, particularly regarding service completion time, employee discipline, and consistency of service information. This study aims to describe community perceptions, community experiences, and aspects of employee performance that influence public services at the Terusan Baguntan Raya Village Office. This study used a descriptive qualitative method. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The 21 informants were selected using purposive sampling. Data were analyzed using the Miles and Huberman model through data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. The results showed that employee performance was generally perceived as fairly good but not yet optimal. The community gave positive assessments of employee friendliness and responsiveness. However, problems were still found in the timeliness of service completion, employee attendance, and the clarity and consistency of service information. Community perceptions of employee performance at the Terusan Baguntan Raya Village Office were generally fairly good. Based on the five performance indicators proposed by Agus Dwiyanto, service quality and responsiveness tended to be positive, while productivity, responsibility, and accountability still need improvement, particularly in terms of timeliness, employee discipline, and clarity of service information.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat desa masih menjadi persoalan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik sering kali belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan (Jayanti, 2022). Pelayanan juga menjadi parameter utama dalam menilai kualitas kinerja pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Magdalena et al., 2023). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik bukan hanya kewajiban administratif, tetapi juga cerminan kinerja aparatur pemerintah.

Dalam lingkup pemerintahan desa, aparatur desa memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik karena berhadapan langsung dengan masyarakat. Aparat desa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi, pembangunan, dan pelayanan sosial guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Latipah et al., 2024). Oleh karena itu, kinerja aparatur desa yang profesional, responsif, dan beretika sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Kantor Desa Terusan Baguntan Raya Kecamatan Bataguh Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di tingkat desa. Kantor desa ini melayani berbagai kebutuhan masyarakat seperti pembuatan dokumen administrasi kependudukan, pengelolaan data kependudukan, penanganan pengaduan, serta penyaluran bantuan sosial. Desa Terusan Baguntan Raya memiliki luas wilayah 5.852,035 hektar dengan potensi ekonomi di sektor pertanian, perkebunan sengon dan kelapa, serta perikanan yang didukung oleh Sungai Kapuas sebagai jalur transportasi utama. Kondisi tersebut menuntut pelayanan publik yang efektif, cepat, dan responsif guna menunjang aktivitas dan kesejahteraan masyarakat.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala pelayanan di Kantor Desa Terusan Baguntan Raya. Waktu pelayanan belum konsisten, kecepatan respon pegawai terhadap kebutuhan masyarakat belum optimal, serta komunikasi antara pegawai dan masyarakat masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan ramah dengan realitas pelayanan yang diterima. Meskipun kualitas pelayanan sering dibahas dalam berbagai penelitian (Fisabilillah & Roisul, 2023; Hasriani, 2024), kajian yang secara khusus menggali persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai pada tingkat desa, khususnya di Desa Terusan Baguntan Raya, masih terbatas. Inilah yang menjadi celah (*research gap*) dalam penelitian ini.

Dalam konteks tersebut, persepsi masyarakat menjadi aspek penting untuk dikaji karena masyarakat merupakan pengguna langsung pelayanan publik desa. Persepsi masyarakat dapat mencerminkan tingkat kepuasan sekaligus penilaian terhadap kinerja pegawai kantor desa. Persepsi yang positif menunjukkan pelayanan berjalan baik, sedangkan persepsi negatif mengindikasikan adanya kelemahan yang perlu diperbaiki.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendeskripsikan persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Desa Terusan Baguntan Raya, Kecamatan Bataguh, Kabupaten Kapuas, Provinsi Kalimantan Tengah.

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan dokumentasi. Data sekunder berupa profil desa, peraturan terkait, serta penelitian terdahulu yang relevan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah 21 orang, terdiri atas dua informan kunci dari aparatur desa, 17 informan utama dari masyarakat pengguna layanan, dan dua informan pendukung dari ketua RT.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2024). Data hasil wawancara ditranskrip dan direduksi melalui proses *coding* berdasarkan lima indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, *member check*, dan peningkatan ketekunan pengamatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Terusan Baguntan Raya secara umum cukup baik, tetapi belum optimal. Temuan penelitian dikelompokkan berdasarkan lima indikator kinerja Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pada aspek produktivitas, kinerja pegawai masih belum konsisten. Beberapa pelayanan, seperti surat domisili dan surat pindah domisili, dapat diselesaikan pada hari yang sama dalam waktu relatif singkat. Namun, pengurusan KK dan akta kelahiran mengalami keterlambatan karena dokumen belum segera diproses ke Disdukcapil.

Pada aspek kualitas layanan, masyarakat umumnya menilai pegawai ramah, sopan, dan cukup cepat dalam memberikan pelayanan. Namun, informasi mengenai persyaratan beberapa layanan masih belum jelas sehingga masyarakat terkadang harus melengkapi kembali berkas yang kurang. Pada aspek responsivitas, pegawai dinilai cukup tanggap dalam merespons kebutuhan masyarakat dan memberikan arahan pelayanan. Kendala terjadi ketika pegawai yang berwenang belum berada di kantor sehingga pelayanan harus ditunda.

Pada aspek responsibilitas, masih ditemukan keterlambatan dan ketidakhadiran beberapa pegawai pada jam kerja. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus menunggu atau kembali pada waktu lain, meskipun terdapat kendala geografis dan transportasi yang dihadapi sebagian pegawai. Pada aspek akuntabilitas, pelayanan dinilai cukup terbuka dan mampu membantu kebutuhan masyarakat. Namun, masih terdapat ketidaksesuaian antara informasi waktu penyelesaian dengan realisasi pelayanan, terutama pada layanan yang memerlukan tindak lanjut ke instansi lain seperti Disdukcapil dan BPN.

Secara keseluruhan, kualitas layanan dan responsivitas cenderung dinilai cukup baik, sedangkan produktivitas dan responsibilitas masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam ketepatan waktu, kehadiran pegawai, dan konsistensi informasi pelayanan. Akuntabilitas juga tergolong cukup baik, tetapi masih memerlukan perbaikan pada tindak lanjut pelayanan.

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Terusan Baguntan Raya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Terusan Baguntan Raya secara umum cukup baik, tetapi belum optimal. Penilaian tersebut terbentuk dari pengalaman masyarakat

selama menerima pelayanan, terutama pada aspek keramahan, kesopanan, dan ketanggapan pegawai. Namun, persepsi positif tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh konsistensi dalam penyelesaian pelayanan, kedisiplinan kehadiran, serta kejelasan informasi yang diberikan. Dengan demikian, kinerja pegawai menunjukkan adanya kesenjangan antara kualitas interaksi dengan masyarakat dan konsistensi pelaksanaan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Widiyanti et al. (2020) dan Nender et al. (2023) yang menunjukkan bahwa keramahan, kesopanan, dan profesionalitas aparatur menjadi unsur penting dalam membentuk penilaian positif masyarakat terhadap pelayanan desa. Sebaliknya, Dinnilah et al. (2024) menemukan bahwa ketidaktepatan waktu penyelesaian pelayanan masih menjadi salah satu persoalan dalam pelayanan administrasi desa.

Dalam perspektif kinerja publik Agus Dwiyanto, kondisi tersebut menunjukkan bahwa penilaian masyarakat tidak hanya ditentukan oleh sikap pegawai ketika berhadapan dengan pengguna layanan, tetapi juga oleh kemampuan organisasi menghasilkan pelayanan sesuai target yang telah ditetapkan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pegawai dapat memberikan pelayanan yang cepat pada layanan tertentu yang berada dalam kewenangan langsung desa, tetapi kinerja menjadi kurang konsisten ketika pelayanan memerlukan koordinasi dengan instansi lain. Artinya, persepsi masyarakat terhadap kinerja terbentuk dari keseluruhan proses pelayanan, mulai dari respons awal, kejelasan informasi, waktu penyelesaian, hingga tindak lanjut layanan. Karena itu, peningkatan kinerja tidak cukup hanya mempertahankan keramahan pegawai, tetapi juga membutuhkan konsistensi prosedur dan kepastian pelayanan.

Pengalaman Masyarakat Dalam Menerima Pelayanan Publik

Pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan menunjukkan kondisi yang beragam. Pada pelayanan tertentu, masyarakat memperoleh layanan secara cepat dan dapat menyelesaikan dokumen pada hari yang sama. Sebaliknya, pada layanan seperti KK, akta kelahiran, dan sertifikat tanah, ditemukan keterlambatan karena adanya proses lanjutan ke Disdukcapil atau BPN. Selain itu, ketidakhadiran pegawai yang memiliki kewenangan tertentu menyebabkan sebagian masyarakat harus menunggu lebih lama atau kembali pada hari berikutnya. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan masyarakat sangat dipengaruhi oleh jenis layanan, ketersediaan petugas, dan kelancaran koordinasi administratif.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa cepat atau lambatnya pelayanan tidak selalu hanya bergantung pada kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga pada kesinambungan proses setelah dokumen diterima di kantor desa. Pada layanan yang sepenuhnya dapat diselesaikan di tingkat desa, proses cenderung lebih cepat. Sebaliknya, layanan yang membutuhkan tindak lanjut ke instansi lain memiliki potensi waktu penyelesaian yang lebih panjang. Namun, dari sudut pandang masyarakat, yang menjadi perhatian bukan hanya lamanya proses, melainkan kepastian informasi mengenai tahapan dan waktu penyelesaian. Ketika informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kondisi aktual, pengalaman masyarakat menjadi kurang baik meskipun dokumen pada akhirnya dapat diselesaikan. Hal ini memperkuat temuan Agustina et al. (2024) mengenai pentingnya keteraturan proses pelayanan dalam membentuk kenyamanan masyarakat, serta Seran et al. (2023) yang menekankan pentingnya kesiapan aparatur dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat.

Aspek-Aspek Kinerja Yang Memengaruhi Persepsi Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima indikator Agus Dwiyanto saling berkaitan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kualitas layanan dan responsivitas menjadi aspek yang relatif positif karena masyarakat merasakan keramahan, kecepatan tanggapan, dan bantuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Sebaliknya, produktivitas dan responsibilitas masih menghadapi kendala berupa ketidaktepatan waktu penyelesaian serta keterlambatan atau ketidakhadiran pegawai

pada jam kerja. Akuntabilitas juga dinilai cukup baik dari sisi keterbukaan pelayanan, tetapi masih perlu diperkuat dalam hal konsistensi informasi dan penyelesaian proses hingga tahap akhir.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kelima indikator tidak berdiri sendiri. Responsivitas yang baik belum tentu menghasilkan persepsi yang sepenuhnya responsibilitas yang konsisten. Pegawai dapat merespons masyarakat dengan cepat, tetapi apabila pegawai yang berwenang tidak tersedia atau proses tindak lanjut tidak segera dilakukan, masyarakat tetap merasakan adanya hambatan pelayanan. Demikian pula, keterbukaan informasi belum sepenuhnya mencerminkan akuntabilitas apabila informasi waktu penyelesaian tidak sesuai dengan realisasi. Dengan demikian, kualitas kinerja pelayanan publik di tingkat desa ditentukan oleh keterpaduan antara kemampuan merespons kebutuhan masyarakat, kepatuhan terhadap tanggung jawab kerja, ketepatan waktu, dan kemampuan mempertanggungjawabkan proses pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan Astuti et al. (2024) yang menunjukkan pentingnya kinerja aparatur dalam membentuk kepuasan masyarakat. Siregar et al. (2023) juga menegaskan pentingnya tanggung jawab aparatur dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi desa. Sementara itu, Amalia et al. (2021) menunjukkan bahwa proses pelayanan dan akuntabilitas menjadi bagian penting dalam membentuk penilaian masyarakat terhadap pelayanan aparatur.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Desa Terusan Baguntan Raya telah memiliki kekuatan pada aspek hubungan pelayanan, khususnya keramahan dan respons terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi belum sepenuhnya kuat pada aspek konsistensi pelaksanaan pelayanan. Kelemahan terutama terlihat pada ketepatan waktu, kehadiran pegawai, kejelasan informasi, dan tindak lanjut layanan yang melibatkan instansi lain. Dengan demikian, peningkatan kinerja perlu diarahkan pada penguatan disiplin kerja, kepastian waktu pelayanan, penyampaian informasi yang konsisten, dan pengawalan proses hingga selesai. Temuan ini memperlihatkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa terbentuk bukan hanya dari bagaimana pegawai melayani, tetapi juga dari seberapa pasti, konsisten, dan tuntas pelayanan tersebut diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Terusan Baguntan Raya berada pada kategori cukup baik, tetapi belum optimal. Pegawai dinilai ramah, responsif, dan mampu membantu kebutuhan masyarakat, terutama dalam aspek kualitas layanan dan responsivitas. Namun, masih ditemukan kendala pada ketepatan waktu pelayanan, kedisiplinan kehadiran pegawai, serta kejelasan dan konsistensi informasi. Pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan juga beragam. Sebagian masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat dan mudah, sedangkan sebagian lainnya mengalami keterlambatan, khususnya pada layanan yang memerlukan proses lanjutan ke instansi terkait dan akibat ketidakhadiran pegawai pada jam kerja. Ditinjau dari lima indikator kinerja Agus Dwiyanto, kualitas layanan dan responsivitas dinilai relatif baik, sedangkan produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, peningkatan disiplin pegawai, ketepatan waktu pelayanan, serta konsistensi informasi menjadi hal penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

REFERENSI

- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 15(2), 13–17. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v15i2.166>
- Amalia, L. R., Budi, R. S., & Azzahra, K. N. (2023). Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat desa dalam pelayanan publik di Kantor Desa Girirejo Kecamatan Ngablak Kabupaten Magelang. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(1), 100–105.
- Astuti, V., Iskandar, K., & Sucipto, H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja aparatur desa pemerintah desa terhadap masyarakat (Studi kasus Balai Desa Bangsri, Bulakamba, Brebes). *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 2(2), 68–70. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i2.694>
- Dinnilah, R. R., & Rodiyah, I. (2024). Kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Watesari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 650–659. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.217>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Nender, T. A. E., Lopian, M. T., & Lambey, T. (2023). Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur desa dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Tumpaan Kecamatan Tumpaan Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi*, 3(2), 3–6.
- Nugraha, M. D. (2024). Persepsi masyarakat terhadap kinerja aparatur Desa Cijenuk Kecamatan Cipongor dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 564–570.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Desa*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Seran, G. G., Syahrin, F. A., & Mulki, R. D. I. M. (2024). Analisis kinerja pegawai desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1705–1707. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11899>
- Siregar, A. Y., & Sudiarti, S. (2023). Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat: Studi kasus di Kantor Desa Laut Dendang Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *VISA: Journal of Visions and Ideas*, 3(1), 69–72.
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretif, dan konstruktif*. Alfabeta.
- Widiyanti, L., & Effendi, Y. K. (2020). Persepsi masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Desa Bomo Kecamatan Blimbingsari Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 5(1), 32–35.