



## Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Cimanggu Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat

Alda Ramadhika<sup>1</sup>, Tiara Mustika Saldan<sup>2</sup>

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

---

### Abstrak

Received: 06 Februari 2026  
Revised: 16 Februari 2026  
Accepted: 28 Februari 2026

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai Kantor Desa Cimanggu dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa kinerja pegawai umumnya baik, terutama dalam kemampuan teknis dan ketepatan waktu. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas, ketergantungan pada individu tertentu, dan kurangnya inisiatif. Diperlukan peningkatan kapasitas pegawai, perbaikan infrastruktur, serta pengembangan sistem pelayanan yang lebih responsif.*

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik, Desa Cimanggu

(\* ) Corresponding Author: [aldaramadhika@digitechuniversity.ac.id](mailto:aldaramadhika@digitechuniversity.ac.id),  
[tiara112211154@digitechuniversity.ac.id](mailto:tiara112211154@digitechuniversity.ac.id)

**How to Cite:** Ramadhika, A., & Saldan, T. (2026). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Cimanggu Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(3.D), 23-28. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12779>.

---

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. (Wijaya 2021:1)

Dilihat dari permasalahan administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk, Pelayanan pembuatan, Pengantar Kartu Keluarga (KK), Pengantar surat nikah, Pengantar akte kelahiran, Surat Pengantar pindah, Surat keterangan tidak mampu, Surat izin usaha, sehingga dari hal ini kantor desa Cimanggu butuh elaborasi lebih banyak dalam hal pelayanan administrasi di desa Cimanggu baik agar pelayanan yang efisien dan efektif dapat terealisasi. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan kinerja pegawai Desa Cimanggu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi oleh para pegawai dalam proses pemberian pelayanan administrasi di Desa Cimanggu, Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat.

Penelitian ini mengacu pada teori analisis sebagai proses pemahaman terhadap unsur-

unsur suatu permasalahan. Fiene (2019) dalam teori Regulatory Compliance menyatakan bahwa pendekatan berbasis kinerja dan pengawasan diferensial lebih efektif dalam peningkatan kualitas layanan publik dibanding kepatuhan administratif penuh.

Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan tanggung jawabnya, baik secara kualitas maupun kuantitas (Mangkunegara, 2017). Kinerja aparatur desa tidak hanya ditentukan oleh output, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Chan et al., 2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja meliputi kapasitas SDM, mekanisme rekrutmen, pembinaan berkelanjutan, dan pengawasan masyarakat (Syukuri, 2002).

Indikator kinerja mencakup kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi (Mitchell, 1978). Kinerja optimal dipengaruhi oleh komitmen manajemen, regulasi, dan kemampuan teknis dalam penyusunan indikator (Akbar, 2018). Dalam konteks pelayanan publik, kualitas kerja pegawai perlu dibangun melalui manajemen sumber daya manusia yang efektif dan sistem komunikasi yang baik untuk menghindari kesalahpahaman serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain itu, kualitas sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mendukung kinerja pemerintah daerah. Upaya peningkatan SDM dilakukan melalui pelatihan teknis dan pendidikan formal (Akbar, 2018). Aparatur negara didefinisikan sebagai unsur pelaksana pemerintahan yang bekerja berdasarkan aturan dan memiliki tugas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan UU No. 5 Tahun 2014.

Pelayanan publik merupakan aktivitas sosial yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh disiplin aparat, sistem prosedur, serta sarana prasarana yang memadai. Menurut Moenir (2002) dan Kotler (dalam Nasution, 2001), pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (intangibility), bervariasi (heterogeneity), dan tidak dapat dipisahkan antara proses dan konsumsi (inseparability), sehingga membutuhkan interaksi yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Cimanggu, Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat. Metode kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi perilaku, persepsi, serta pengalaman subjek penelitian secara langsung dalam konteks sosial yang alami.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat tentang bagaimana pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur desa, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan tersebut.

Fokus utama penelitian ini adalah pada:

- Kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
- Faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan publik di lingkungan desa.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, dan publikasi yang relevan dengan

topik penelitian.

## **HASIL & PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Cimanggu, Kecamatan Ngamprah, Kabupaten Bandung Barat, dengan tujuan untuk menganalisis kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan dua fokus utama, yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan serta kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa pegawai desa umumnya telah menjalankan tugas sesuai dengan prosedur pelayanan, menunjukkan sikap ramah, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah pegawai, sarana prasarana yang belum optimal, serta kurangnya pelatihan dalam peningkatan kapasitas pelayanan. Kendala ini berpengaruh terhadap kecepatan dan kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kinerja pegawai desa menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan publik, namun peningkatan kualitas pelayanan masih memerlukan dukungan dari aspek sumber daya manusia dan sarana pendukung. Pelayanan administrasi yang efektif akan tercapai apabila seluruh elemen dalam organisasi pemerintahan desa dapat bekerja secara sinergis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Karakteristik Responden**

Penelitian ini melibatkan lima orang informan yang dipilih secara purposif, terdiri dari satu orang Kepala Desa, satu orang Kasi Pelayanan, serta tiga warga masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi di Desa Cimanggu. Responden dari unsur pemerintah desa mewakili posisi pengambil kebijakan dan pelaksana teknis pelayanan, sementara responden dari masyarakat memberikan perspektif sebagai penerima layanan.

Secara umum, responden memiliki latar belakang pendidikan yang bervariasi, mulai dari tingkat SLTP hingga sarjana, dengan pekerjaan yang beragam, seperti pegawai negeri, perangkat desa, ibu rumah tangga, dan pekerja swasta. Dari segi jenis kelamin, terdapat kombinasi antara laki-laki dan perempuan, sehingga mencerminkan keragaman demografis yang relevan dalam konteks pelayanan publik.

Setiap kelompok responden diberikan 10 pertanyaan yang disesuaikan dengan perannya. Kepala desa menjawab pertanyaan seputar kebijakan dan koordinasi pelayanan, perangkat desa difokuskan pada pelaksanaan teknis dan interaksi langsung dengan masyarakat, sedangkan masyarakat memberikan tanggapan terkait kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, dan sikap pegawai. Respon yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa dinilai baik, disiplin waktu dijaga, komunikasi antar pegawai dan warga berjalan lancar, serta proses pengurusan dokumen dilakukan secara cepat dan ramah.

## **HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Desa Cimanggu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat berjalan cukup efektif dan profesional. Melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap lima responden yang terdiri

dari Kepala Desa, Kasi Pelayanan, serta tiga warga pengguna layanan, ditemukan beberapa poin penting.

1. Kinerja pegawai dinilai baik dari segi kecepatan, ketelitian, dan sikap ramah saat melayani masyarakat. Masyarakat merasa puas karena proses pelayanan dilakukan tanpa menunggu lama dan hasil dokumen minim kesalahan. Kedua, ketepatan waktu menjadi keunggulan lain yang ditunjukkan oleh disiplin kehadiran pegawai dan penyelesaian pelayanan sesuai jam kerja yang ditentukan.
2. Kemampuan teknis pegawai juga cukup mumpuni. Mereka terbiasa menggunakan perangkat kerja seperti komputer, printer, dan alat arsip digital. Walaupun sesekali terdapat kendala teknis seperti gangguan listrik, pegawai mampu mengatasi hambatan tersebut dengan solusi alternatif.
3. Beban kerja dan pembagian tugas dikelola secara efisien meski jumlah pegawai terbatas. Pegawai tetap melayani masyarakat dengan tertib, terutama di hari-hari padat permintaan.
4. Aspek komunikasi internal dan eksternal, pegawai aktif menyampaikan informasi kepada atasan maupun kepada masyarakat melalui berbagai saluran, termasuk rapat internal dan media sosial. Warga juga merasa mudah mengakses informasi dan mendapatkan penjelasan prosedur yang jelas.
5. Etika pelayanan juga menjadi perhatian penting. Pegawai menjaga sikap sopan, ramah, dan membantu selama proses pelayanan berlangsung. Sikap ini memberikan rasa nyaman dan kepercayaan bagi masyarakat.
6. Respon terhadap kritik ditunjukkan dengan keterbukaan terhadap masukan dari masyarakat. Kritik dianggap sebagai upaya perbaikan, dan seluruh perangkat desa menyikapinya secara positif tanpa defensif. Terakhir, inisiatif pegawai cukup tinggi. Mereka aktif menawarkan bantuan kepada masyarakat yang kesulitan dan segera bertindak ketika terjadi kendala pelayanan, mencerminkan budaya kerja yang responsif dan proaktif.

#### **Hasil Observasi dan Dokumentasi**

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Desa Cimanggu, secara umum kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat menunjukkan performa yang cukup baik. Pegawai tampak ramah, sigap, dan profesional dalam menjalankan tugasnya. Mereka memahami prosedur pelayanan dan menunjukkan etika kerja yang positif saat melayani warga, meskipun dalam situasi padat layanan, ada beberapa pegawai yang terlihat kurang proaktif.

Aspek ketepatan waktu, pegawai umumnya hadir sesuai jadwal dan pelayanan dimulai tepat pukul 08.00 WIB. Namun, ditemukan keterlambatan pada hari tertentu, seperti setelah libur, yang belum terlalu mengganggu proses pelayanan, tetapi tetap perlu perhatian. Kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan perangkat administrasi seperti komputer dan aplikasi SIAK juga cukup memadai. Meski begitu, ada ketergantungan pada beberapa pegawai yang lebih mahir, sehingga peningkatan pelatihan teknis secara merata masih diperlukan.

Dalam hal beban kerja, observasi menunjukkan bahwa distribusi tugas belum sepenuhnya merata. Beberapa pegawai menangani berbagai jenis pelayanan secara bersamaan, yang berpotensi menyebabkan kelelahan kerja. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap sistem pembagian kerja agar lebih efisien.

Komunikasi pegawai berlangsung cukup efektif. Pegawai menyambut masyarakat

dengan sopan dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Interaksi dua arah terjalin dengan baik, meskipun koordinasi internal antar pegawai masih perlu ditingkatkan untuk mempercepat proses pelayanan dalam kasus dokumen tidak lengkap.

Dari segi etika pelayanan, pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan sabar, bahkan saat menghadapi warga yang belum memahami prosedur. Hal ini mendukung terciptanya suasana pelayanan yang nyaman dan profesional. Pegawai juga cenderung terbuka terhadap kritik dan masukan. Mereka mendengarkan keluhan masyarakat dengan baik, meskipun tindak lanjut terhadap masukan terkadang belum cepat dilakukan. Ini menjadi indikator bahwa sistem evaluasi internal perlu ditingkatkan.

Sementara itu, tingkat inisiatif pegawai bervariasi. Ada pegawai yang proaktif membantu dan memberi solusi saat warga kesulitan, namun ada juga yang cenderung pasif dan menunggu permintaan dari masyarakat terlebih dahulu. Perbedaan ini berdampak pada konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil dokumentasi juga mendukung temuan observasi. Dokumen seperti buku daftar hadir warga, Buku SKTM, Buku SKU, dan Buku Keterangan Kepala Desa menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi dilakukan secara tertib dan akuntabel. Buku-buku tersebut mencatat jenis layanan, data pemohon, serta keperluan masing-masing secara sistematis, mencerminkan kinerja administrasi yang aktif dan terstruktur. Pelayanan yang terdokumentasi dengan baik menunjukkan komitmen desa dalam membangun sistem pelayanan publik yang profesional serta mendukung kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Desa Cimanggu telah berjalan cukup baik, dengan kinerja pegawai yang profesional, tanggap, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **PENUTUP**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai Kantor Desa Cimanggu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, dengan fokus pada kemampuan pegawai, sikap pelayanan, serta kendala yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, disimpulkan bahwa kinerja pegawai desa tergolong baik. Pegawai mampu menyelesaikan tugas secara cepat, tepat, dan teliti. Disiplin waktu dijalankan dengan konsisten, sehingga pelayanan berjalan lancar sesuai jam kerja. Kemampuan teknis pegawai juga mendukung efektivitas kerja, meskipun masih perlu pemerataan keterampilan di antara seluruh staf.

Dari segi komunikasi dan etika pelayanan, pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan responsif. Informasi diberikan dengan jelas dan mudah dipahami masyarakat. Mereka juga terbuka terhadap kritik dan aktif dalam mencari solusi ketika menghadapi kendala pelayanan, seperti gangguan sistem atau listrik padam.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur (seperti perangkat komputer dan koneksi internet), jumlah pegawai yang belum sebanding dengan volume pelayanan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi. Selain itu, beban kerja tidak selalu merata dan koordinasi internal masih perlu ditingkatkan agar pelayanan semakin efisien.

Secara umum, pelayanan administrasi di Kantor Desa Cimanggu telah berjalan dengan baik, namun tetap membutuhkan peningkatan dari sisi sarana, SDM, dan edukasi masyarakat untuk mencapai pelayanan publik yang optimal dan berkelanjutan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fitriana, R. A. (2024). *Pengaruh kinerja pegawai kantor desa terhadap kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi* (Skripsi). Universitas Tanjungpura.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kadir, A. (2015). *Dasar-dasar pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, A. P. (2007). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2000). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Sokhizanolo, L., Sitepu, E., & Perwirawati, E. (2022). Kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 10(2), 122–134.
- Yusuf, A., & Sudiartri, S. (2023). *Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat*. *Jurnal Administrasi Publik*.