

# Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Desa Ciwidey Kab.Bandung

Silvianisa Saleha Putri <sup>1\*</sup>, Siska Fajar Kusuma <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia.

Email: [silvianisa10121406@digitechuniversity.ac.id](mailto:silvianisa10121406@digitechuniversity.ac.id) <sup>1\*</sup>, [siskafajar@digitechuniversity.ac.id](mailto:siskafajar@digitechuniversity.ac.id) <sup>2</sup>

## Histori Artikel:

Dikirim 28 Mei 2025; Diterima dalam bentuk revisi 20 Juni 2025; Diterima 1 Juli 2025; Diterbitkan 1 Agustus 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset) – Lembaga KITA.

## Suggested citation:

Putri, S. S., & Kusuma, S. F. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Desa Ciwidey Kab.Bandung. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(4), 2448-2455. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i4.4375>.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Desa Ciwidey, Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap tiga pegawai dan tiga Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai sudah baik, ditandai dengan kedisiplinan, responsivitas, dan ketepatan waktu dalam pelayanan. Namun, terdapat beberapa tantangan seperti beban kerja tidak merata, kebutuhan peningkatan keterampilan digital, dan adaptasi terhadap inovasi pelayanan. Masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam hal keramahan dan kecepatan, meskipun ada ruang untuk perbaikan. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan teknologi, redistribusi beban kerja, dan penguatan system evaluasi partisipatif. Rekomendasi yang diberikan meliputi penyediaan sarana pendukung, pengembangan karir pegawai, dan peningkatan partisipasi Masyarakat dalam memberikan masukan. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Ciwidey Kabupaten Bandung dapat semakin ditingkatkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif dan akuntabel.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai; Pelayanan Publik; Kantor Desa; Kualitas Pelayanan; Analisis Kualitatif.

## Abstract

This study aims to analyze the performance of employees in providing services to the community at the Ciwidey Village Office, Bandung Regency. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews with three employees and three community members. The results indicate that overall employee performance is good, characterized by discipline, responsiveness, and timeliness in service. However, several challenges exist, such as uneven workload distribution, the need for digital skills improvement, and adaptation to service innovations. The community responded positively to the quality of service, particularly in terms of friendliness and speed, although there is still room for improvement. The implications of this research emphasize the importance of technology training, workload redistribution, and strengthening participatory evaluation systems. Recommendations include providing support facilities, employee career development, and increasing community participation in providing feedback. By implementing these recommendations, it is hoped that the quality of service at the Ciwidey Village Office can be further enhanced to achieve more effective and accountable village governance.

**Keyword:** Employee Performance; Public Services; Village Office; Service Quality; Qualitative Analysis.

## 1. Pendahuluan

Sumber daya manusia adalah salah satu komponen yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi, baik itu institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga sangat penting untuk mencapai menentukan seberapa maju perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia dikemukakan Darmadi dalam (Hidayat & A. Anwar, 2022) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai asset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sumber daya manusia didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Pada dasarnya, manusia membutuhkan pelayanan, sebenarnya pelayanan adalah bagian integral dari kehidupan manusia. Pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat selalu ada meskipun permintaan seringkali tidak sesuai dengan yang diharapkan karena pelayanan publik yang telah dilakukan secara empiris masih terkadang lambat, berbelit-belit, dan mahal. Menurut Hayat dalam (Noraini, 2021) "pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya".

Sesuai dengan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 dalam (Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2017) "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara", sedangkan yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah setiap Institusi penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga Independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan Hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyedia kebutuhan layanan publik, Kantor Desa harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh Masyarakat. Jika memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik, Anda bisa memberikan jaminan terhadap kualitas layanan. Kualitas SDM yang rendah merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat kinerja, karena era globalisasi merupakan era persaingan kualitas, dan yang perlu dilakukan adalah dari aspek kecerdasan, semangat, kreativitas, etika dan tanggung jawab. Dalam Penelitian ini, penelitian di fokuskan pada kinerja pegawai di Kantor Desa Ciwidey. Inti dari masalah ini adalah menganalisis bagaimana kinerja pegawai kantor desa dalam melakukan pelayanan di Kantor Desa Ciwidey Kabupaten Bandung. Dengan memahami dinamika ini, dapat dikembangkan strategi dan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan meningkatkan kesejahteraan pegawai secara keseluruhan. Dengan melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman dan pengembangan majemen sumber daya manusia di Kantor Desa Ciwidey Kabupaten Bandung serta organisasi lainnya.

Pengertian dari kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang sebagai pemimpin ataupun sebagai seorang karyawan kantor dalam mencapai sebuah tujuan suatu organisasi. Kinerja menurut Siswanto dalam (Kiki Baehaki & Faisal, 2020) , berasal dari kata job performance yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Menurut Abdul Kadir dalam (HS, Ibrahim, & Rifaldi, 2024) Mengemukakan dalam praktiknya, Sebagai organisasi publik maka kinerja pemerintahan dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggungjawab aparatur negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintahan sudah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggungjawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut. Jadi kualitas pelayanan (quality of service) sekaligus merupakan gambaran dari produktifitas aparat pemerintahan. Dapat disimpulkan bahwa, Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang ketika mereka melakukan tugas yang diberikan. Kinerja dapat diukur secara kuantitas dan kualitas, dan ini dapat berbeda antara orang dan organisasi. Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pemahaman tentang komponen yang mempengaruhi kinerja dan pengelolaan yang efektif

## RESEARCH ARTICLE

dari komponen tersebut. Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Handoko dalam (Taufik Lesmana, Syahputra, & Efendy Nasution, 2024) ialah antara lain:

- 1) Motivasi: faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.
- 2) Kepuasan Kerja: Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.
- 3) Tingkat stress: Stres merupakan suatu kondisi ketegangan seseorang yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Tingkat stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pekerjaan mereka.
- 4) Kondisi pekerjaan: Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.
- 5) Sistem Kompensasi: Kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi, pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat untuk bekerja.
- 6) Desain Pekerjaan: Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

Menurut Sudaryanti dalam (Yadisar, 2023) indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk meyakini bahwa kinerja organisasi kerja yang bersangkutan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah :

- a) Kualitas kerja
- b) Ketepatan waktu
- c) Inisiatif
- d) Kemampuan
- e) Komunikasi

Menurut Moenir dalam (Anugra, Fatmawati, & Sudarami, 2021) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Ini mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan memperoleh kepuasan kepada pelanggan, baik dalam konteks bisnis maupun layanan publik. Pelayanan dapat dianggap sebagai proses yang melibatkan interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas individu, apabila tiap anggota organisasi bekerja secara terkoordinasi melaksanakan pekerjaannya dengan baik, maka pelayanan secara keseluruhan akan efektif. Dari penjelasan tersebut, bisa terlihat bahwa efektivitas pelayanan dipengaruhi oleh disiplin, yang ada dalam sebuah organisasi yang bersangkutan dengan melayani. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan pelayanan menurut Kasmir dalam (Norhayati, Arizal, N, & Soviyanti, 2023) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pada pimpinan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat akan berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai. Menurut Moenir dalam (Anugra,

Fatmawati, & Sudarami, (2021) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a) Faktor kesadaran para pejabat dan pegawai yang bekerja dalam pelayanan.
- b) Faktor aturan yang berfungsi sebagai dasar pelayanan.
- c) Faktor organisasi yang berfungsi sebagai sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d) Faktor keterampilan pegawai.
- e) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dengan itu beberapa faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk tindakan. Selain itu ada juga faktor faktor yang dapat meningkatkan pelayanan adalah disiplin, jujur, inovatif, dan tekun. Menurut Parasuraman dalam (Yadisar, 2023) ada beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

- 1) Tangibilitas (lingkungan fasilitas fisik)
- 2) Reliabilitas (kemampuan keakuratan tanggung jawab)
- 3) Responsif (daya tanggap kecepatan dan ketepatan waktu)
- 4) Empati (memahami dan merasakan apa yg dialami pelanggan)
- 5) Assurance (kemampuan, kualitas layanan)

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Desa Ciwidey Kab Bandung”. Pendekatan yang dipakai berupa studi pendahuluan sebagai tahap awal sebelum memulai penelitian, agar proses yang dilakukan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Studi pendahuluan ini meliputi dua kegiatan utama, yaitu studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan menelaah buku, literatur, jurnal ilmiah, artikel, catatan, dan laporan yang relevan sebagai sumber referensi untuk mendukung penelitian. Sementara itu, studi lapangan dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung di lokasi penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan menjadi pedoman dalam pengolahan data penelitian. Objek penelitian berfokus pada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di lingkungan Kantor Desa Ciwidey Kabupaten Bandung. Penelitian ini bertujuan mengamati dan menilai hasil proses pelayanan yang telah berjalan, sehingga dapat diketahui sejauh mana efektivitas kinerja pegawai tersebut. Hasil penelitian nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Ciwidey.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua metode utama. Pertama, wawancara yang melibatkan percakapan tanya jawab langsung dengan objek penelitian, di mana pertanyaan telah disiapkan sebelumnya dan harus dijawab oleh responden. Kedua, observasi yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai tata letak fasilitas serta fenomena yang terjadi di lapangan melalui pengamatan langsung oleh peneliti. Analisis data dalam penelitian kualitatif ini sangat penting dan dilakukan secara sistematis untuk memahami dan mengkomunikasikan hasil penelitian. Proses analisis meliputi pengorganisasian data, pendeskripsian ke dalam satuan-satuan, sintesis, penyusunan pola, seleksi hal-hal penting untuk diteliti, serta penarikan kesimpulan yang dapat dibagikan secara luas. Menurut Miles dan Huberman (dalam Safarudin *et al.*, 2023), data kualitatif berupa kata-kata yang dikumpulkan melalui berbagai cara seperti observasi, wawancara, dokumen, dan rekaman. Analisis data kualitatif meliputi tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang membantu menjelaskan fenomena secara mendalam dan sistematis.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil

Kinerja pegawai di Pemerintahan Kantor Desa Ciwidey Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum sudah berjalan dengan baik. Pegawai desa mampu menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, didukung oleh kedisiplinan dan konsistensi dalam bekerja. Mereka menyadari pentingnya memberikan pelayanan berkualitas, sehingga selalu berupaya meningkatkan kemampuan melalui evaluasi dan adaptasi terhadap perubahan. Meski kualitas kerja sudah baik, masih ada ruang perbaikan, terutama dalam inovasi dan efisiensi proses pelayanan. Salah satu keunggulan kinerja pegawai adalah sikap responsif dalam menangani kebutuhan masyarakat. Pegawai mampu merespons cepat setiap permintaan atau keluhan, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Mereka tidak hanya mengikuti perintah atasan, tetapi juga proaktif mencari solusi, menunjukkan kemandirian meski kerja sama tim tetap penting untuk mencapai tujuan pelayanan. Kendala seperti beban kerja tinggi terkadang memengaruhi kecepatan respons, namun tidak mengurangi komitmen pegawai memberikan pelayanan terbaik. Ketepatan waktu menjadi indikator serius yang diperhatikan, dengan pegawai berusaha menyelesaikan tugas sesuai jadwal tanpa mengorbankan kualitas. Manajemen waktu yang baik, seperti menyusun prioritas dan menghindari penundaan, menjadi kunci keberhasilan. Namun, kurangnya pengaturan beban kerja dan tuntutan mendadak bisa menghambat ketepatan waktu, sehingga diperlukan strategi matang dalam pengelolaan tugas agar pelayanan tetap efisien. Inisiatif pegawai juga patut diapresiasi; mereka tidak menunggu instruksi, melainkan aktif mencari cara meningkatkan pelayanan. Beberapa pegawai mengembangkan keterampilan baru dan beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan, menunjukkan motivasi tinggi untuk terus berkembang. Namun, dorongan lebih dari manajemen diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi, agar inisiatif pegawai dapat diwujudkan dalam perbaikan nyata. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sudah memadai, terutama dalam komunikasi dan kerja sama. Mereka mampu menyampaikan informasi jelas kepada masyarakat dan bekerja sama dengan rekan sejawat menyelesaikan masalah. Komunikasi efektif penting dalam pelayanan publik karena dapat mencegah kesalahpahaman dan mempercepat penyelesaian masalah. Namun, masyarakat memberikan masukan agar pegawai meningkatkan penguasaan teknologi, mengingat pelayanan kini semakin mengandalkan sistem digital.

Tanggapan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Ciwidey mayoritas positif. Mereka puas dengan keramahan, kecepatan, dan profesionalisme pegawai. Fasilitas pelayanan juga dinilai nyaman dan memadai, sehingga masyarakat merasa dihargai saat datang ke kantor desa. Selain itu, masyarakat merasa mudah menyampaikan masukan atau keluhan, menunjukkan kantor desa terbuka terhadap kritik konstruktif. Namun, beberapa warga menyarankan peningkatan kemampuan pegawai dalam penggunaan aplikasi digital agar pelayanan semakin efisien. Faktor lingkungan kerja yang nyaman dan dukungan rekan sejawat turut berkontribusi meningkatkan kinerja pegawai. Suasana kerja positif membuat pegawai lebih termotivasi memberikan pelayanan terbaik. Komunikasi baik antara pegawai dan atasan juga memengaruhi kinerja, karena pegawai merasa didukung menjalankan tugas. Namun, tantangan seperti beban kerja tidak merata dan kurangnya sarana pendukung kadang menghambat optimalisasi kinerja. Oleh karena itu, perlu upaya menciptakan keseimbangan pembagian tugas dan penyediaan fasilitas kerja memadai. Hasil penelitian mengungkap bahwa pegawai Kantor Desa Ciwidey memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya pelayanan publik berkualitas. Mereka memahami bahwa pelayanan baik tidak hanya memenuhi kebutuhan administratif masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan warga terhadap pemerintah desa. Dengan demikian, pegawai berusaha terus meningkatkan diri melalui pelatihan dan belajar mandiri. Namun, dukungan pemerintah desa dalam program peningkatan kapasitas pegawai masih perlu ditingkatkan agar kemampuan mereka berkembang sesuai tuntutan zaman. Masyarakat sebagai penerima layanan berperan penting memberikan umpan balik terhadap kinerja pegawai. Dari hasil wawancara, masyarakat aktif menyampaikan masukan baik langsung maupun melalui saluran yang disediakan.

## RESEARCH ARTICLE

Hal ini membantu kantor desa memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan. Namun, sosialisasi mekanisme pengaduan atau saran masih perlu ditingkatkan agar lebih banyak warga berpartisipasi, sehingga perbaikan pelayanan dapat dilakukan berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat. Secara keseluruhan, kinerja pegawai Kantor Desa Ciwidey dalam memberikan pelayanan sudah pada jalur tepat. Indikator seperti kualitas kerja, responsif, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi menunjukkan hasil positif. Namun, tantangan seperti beban kerja, adaptasi teknologi, dan peningkatan kapasitas pegawai tetap perlu perhatian serius. Dengan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, diharapkan pelayanan di Kantor Desa Ciwidey semakin efektif dan memuaskan semua pihak. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan pemerintah desa dalam merancang kebijakan peningkatan kinerja pegawai serta referensi bagi peneliti lain yang mengkaji pelayanan publik di tingkat desa. Kolaborasi antara pegawai, pemerintah, dan masyarakat akan mendorong peningkatan pelayanan demi tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

### 3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Ciwidey dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berada pada tingkat yang memadai. Aspek kedisiplinan, responsivitas, dan ketepatan waktu menjadi indikator utama yang mencerminkan kesungguhan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa *discipline* kerja dan kemampuan mengelola waktu merupakan faktor penting dalam pencapaian kinerja yang efektif (Handoko, 2024). Sikap responsif yang ditunjukkan pegawai, terutama dalam menangani keluhan dan permintaan masyarakat, menandakan adanya kesadaran akan pentingnya *public service* yang prima. Namun, kendala berupa beban kerja yang tidak merata menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Beban kerja yang terlalu berat pada beberapa pegawai dapat menurunkan efektivitas pelayanan dan berpotensi menimbulkan kelelahan kerja, sebagaimana dijelaskan dalam literatur *human resource management* (Taufik Lesmana *et al.*, 2024). Oleh sebab itu, redistribusi tugas yang lebih adil sangat diperlukan agar setiap pegawai dapat menjalankan fungsinya secara optimal. Kemampuan pegawai dalam menguasai *information technology* masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan. Di era digital saat ini, penguasaan teknologi menjadi kunci dalam mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi. Kurangnya keterampilan digital berpotensi memperlambat proses pelayanan dan mengurangi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan teknologi secara berkala menjadi langkah strategis yang dapat meningkatkan efisiensi kerja pegawai serta kualitas layanan yang diberikan (Norhayati *et al.*, 2023). Dukungan lingkungan kerja yang kondusif, termasuk fasilitas yang memadai dan hubungan antarpegawai yang harmonis, turut memberikan dampak positif terhadap kinerja. Suasana kerja yang baik meningkatkan motivasi dan komitmen pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik. Namun, keterbatasan sarana pendukung masih menjadi kendala yang harus diatasi agar proses pelayanan berjalan tanpa hambatan.

Tanggapan masyarakat yang mayoritas positif terhadap pelayanan mencerminkan keberhasilan pegawai dalam memenuhi kebutuhan dasar warga. Keramahan dan kecepatan pelayanan menjadi faktor penentu *customer satisfaction*. Meski demikian, beberapa masukan dari masyarakat mengenai peningkatan penguasaan teknologi oleh pegawai menunjukkan bahwa harapan terhadap kualitas layanan terus berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Penguatan mekanisme evaluasi yang melibatkan masyarakat dapat menjadi media efektif untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Partisipasi aktif warga dalam memberikan *feedback* akan membantu Kantor Desa dalam melakukan penyesuaian kebijakan dan prosedur pelayanan secara berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan prinsip *good governance* yang menempatkan masyarakat sebagai mitra strategis dalam tata kelola pemerintahan (Kementerian Dalam Negeri, 2017). Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Ciwidey sudah berada pada jalur yang sesuai, namun masih terbuka peluang untuk penyempurnaan terutama dalam aspek beban kerja, penguasaan teknologi, dan peningkatan fasilitas. Langkah-langkah perbaikan yang terencana dan berkelanjutan akan mendorong peningkatan mutu *public service* sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

## 4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di Kantor Desa Ciwidey, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum sudah baik. Pegawai menunjukkan komitmen tinggi dalam hal kedisiplinan, responsivitas, dan ketepatan waktu, yang tercermin dari mayoritas tanggapan positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Meski demikian, penelitian mengidentifikasi beberapa tantangan, seperti beban kerja yang tidak merata serta kebutuhan peningkatan keterampilan digital yang masih perlu mendapat perhatian serius. Secara keseluruhan, meskipun kinerja pegawai telah memenuhi standar pelayanan dasar, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi dan adaptabilitas. Kolaborasi antara pegawai, pemerintah desa, dan masyarakat menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan yang lebih inklusif dan responsif, sekaligus mendukung tujuan pembangunan desa yang partisipatif dan berkelanjutan sesuai amanat Undang-Undang Desa. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran dapat diimplementasikan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Ciwidey. Pertama, peningkatan kapasitas digital pegawai melalui pelatihan teknologi informasi secara berkala, mencakup penguasaan aplikasi administrasi desa, sistem pelayanan online, dan manajemen data digital. Pemerintah desa dapat bekerja sama dengan dinas terkait atau perguruan tinggi untuk menyediakan pelatihan yang komprehensif. Kedua, optimalisasi beban kerja dengan redistribusi tugas yang merata dan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Manajemen kantor desa disarankan menerapkan sistem rotasi pekerjaan dan penjadwalan transparan guna menghindari penumpukan beban kerja pada pegawai tertentu. Ketiga, penguatan sistem pengawasan dan evaluasi melalui pembentukan tim pengawas internal yang terdiri dari perangkat desa dan perwakilan masyarakat untuk evaluasi berkala kualitas pelayanan. Sistem penilaian kinerja sebaiknya melibatkan parameter kuantitatif dan kualitatif serta umpan balik masyarakat sebagai indikator penilaian. Keempat, penyediaan sarana pendukung dengan mengalokasikan anggaran untuk peningkatan perangkat teknologi terkini, perbaikan infrastruktur ruang pelayanan, dan pengembangan sistem informasi berbasis website atau aplikasi mobile. Kelima, program pengembangan karir pegawai yang jelas, termasuk sistem reward and punishment yang transparan, kesempatan mengikuti pelatihan dan diklat, serta jalur promosi terstruktur, diharapkan dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik. Terakhir, peningkatan partisipasi masyarakat dengan mengembangkan mekanisme efektif untuk menampung aspirasi, seperti pembentukan forum konsultasi bulanan, penguatan sistem pengaduan online, dan sosialisasi rutin tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik. Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sekaligus mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan desa yang efektif dan akuntabel.

## 5. Referensi

- Anugrah, A., Fatmawati, F., & Sudarmi, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(6), 2222-2233. <https://doi.org/10.26618/kimap.v2i6.6427>.
- Baehaki, M. K., & Faisal, A. (2020). pengaruh disiplin kerja, pelatihan dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan (Studi Kausal Pada Perusahaan Asuransi PT. AJ Sequislife Jakarta). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i1.364>.
- Garu, T. M., Sumardi, S., Herianto, D., & Firman, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), 1-13. <https://doi.org/10.47467/visa.v2i2.1237>.

## RESEARCH ARTICLE

- Hartawan, A., & Heryati, H. (2021). Pengaruh budaya kerja dan kemampuan terhadap komitmen pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal Manajemen dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(2), 146-155.
- Haslindah, A., Andrie, A., Syamsir, S., & Setiawan, S. (2022). ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA KAMIRI DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT. *Journal Industrial Engineering and Management (JUST-ME)*, 3(02), 42-47. <https://doi.org/10.47398/justme.v3i02.33>.
- Hidayat, R., & Anwar, S. A. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A'yun). *J-STAF: Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 1(2), 392-401. <https://doi.org/10.62515/staf.v1i2.81>.
- Hidayati, S. N., & Syamyudi, S. (2017). Analisis Kinerja Pegawai guna Menunjang Kinerja Organisasi dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 6(2), 65-76. <https://doi.org/10.30588/jmp.v6i2.303>.
- HS, S., IBRAHIM, I., & RIFALDI, R. (2024). PENGARUH KINERJA APARAT PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA MONCONGLOE LAPPARA KECAMATAN MONCONGLOE KABUPATEN MAROS. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(3), 262-270. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i3.3109>.
- Noraini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Parenggean. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 10(1). <https://doi.org/10.37304/jispar.v10i1.2291>.
- Norhayati, N., Arizal, N., & Soviyanti, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Btn Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jamalk: Jurnal Manajemen Lancang Kuning*, 1(1), 1-6.
- Putra, D. (2013). *Analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Camat pasir penyu kabupaten indragiri hulu* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, 22(1), 11-14.
- Siregar, A. Y., & Sudiartri, S. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 2(2), 288-296.
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(4), 165-172. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6358138>.
- Yadisar, Y. A. (2023). Penilaian Kinerja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(2).