

**THE EFFORTS OF THE VILLAGE HEAD IN IMPROVING THE  
PERFORMANCE IN VILLAGE OFFICIALS IN PULOJAYA VILLAGE  
LEMAHABANG DISTRICT KARAWANG REGENCY**

**UPAYA KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN  
PERANGKAT DESA PULOJAYA KECAMATAN LEMAHABANG  
KABUPATEN KARAWANG**

**Cicih Dolar<sup>1</sup>, Hj. Netti Nurlenawati<sup>2</sup>, Dexi Triadinda<sup>3</sup>**

Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang<sup>1,2,3</sup>  
[Mn18.cichdolar@mhs.ubpkarawang.ac.id](mailto:Mn18.cichdolar@mhs.ubpkarawang.ac.id)<sup>1</sup>, [netti.nurlenawati@ubpkarawang.ac.id](mailto:netti.nurlenawati@ubpkarawang.ac.id)<sup>2</sup>,  
[dexidinda@ubpkarawang.ac.id](mailto:dexidinda@ubpkarawang.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*The aim of this research is to discover, evaluate and explain the efforts of the Head of Pulojaya Lemahabang Karawang Village in improving the performance of village officials. The approach used is qualitative descriptive research. Data collection techniques are carried out through documentation, interviews and observation. This research uses source triangulation. The results are analyzed using data reduction and then the data will be presented and verified. The research results show that service performance is reviewed from four indicators including service effectiveness, service efficiency, responsiveness and service quality. The service performance of the Pulojaya Village apparatus still does not meet community expectations, such as incomplete facilities and infrastructure, a lack of photocopy machines. It would be better if the Pulojaya Village Office should add facilities that are still lacking to meet community needs and re-evaluate service performance.*

**Keywords:** Performance, service quality, public service

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk menemukan, mengevaluasi, dan menjelaskan upaya Kepala Desa Pulojaya Lemahabang Karawang dalam meningkatkan kinerja perangkat desa. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Penelitian ini menggunakan Triangulasi sumber. Hasilnya dianalisis menggunakan reduksi data kemudian data akan disajikan dan diverifikasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan ditinjau dari empat indikator diantaranya efektivitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas dan kualitas layanan. Kinerja pelayanan Perangkat Desa Pulojaya masih belum memenuhi harapan masyarakat seperti sarana dan prasarana kurang lengkap kurangnya mesin *fotocopy*. Sebaiknya Kantor Desa Pulojaya harus menambahkan fasilitas yang masih kurang guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengevaluasi lagi kinerja pelayanan.

**Kata Kunci:** Kinerja, kualitas pelayanan, Pelayanan publik

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi modern mempunyai pengaruh besar terhadap seberapa baik kemajuan suatu perusahaan. Fokus masyarakat akan beralih kepada pimpinan lembaga pemerintahan pada umumnya dan pemerintah desa pada khususnya. Oleh karena itu, pemerintah

membutuhkan pemimpin yang berkualitas dan mampu menyelesaikan tugas dengan cepat, efisien, dan

bertanggung jawab, serta tetap memperhatikan kebutuhan masyarakat. Tanggung jawab utama seorang abdi masyarakat khususnya di Kantor Desa Pulojaya adalah pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, kepala desa bertugas menyelenggarakan pembangunan desa, memperkuat dan memberdayakan masyarakat desa, serta menjalankan pemerintahan desa.

Perangkat desa dipekerjakan oleh pemerintah dan bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perangkat desa mempunyai kewajiban untuk mengangkat semangat bekerja dan mendukung kepala desa dalam menjalankan tugas. Pemerintahan desa harus mampu mengakomodasi kebutuhan dan preferensi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan atau serangkaian tindakan yang diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk terhadap pelayanan publik, barang, dan/atau jasa. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sudah memperjelas hal ini. dukungan eksekutif.

Kepala Desa bertugas mengatur bawahannya sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja, serta memberikan bimbingan dan arahan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih belum memenuhi harapan masyarakat seperti sarana dan prasarana kurang lengkap kurangnya mesin fotocopy, kinerja pelayanan masih rendah efisiensi penyelesaian berkas seperti pembuatan E-Ktp dan lain-lain.

Upaya kepala desa dalam penelitian ini adalah mengadakan rapat minggon setiap hari rabu mengevaluasi kinerja pelayanan perangkat desa, serta mengadakan tempat pelayanan yang nyaman.

Penelitian sebelumnya telah mengkaji upaya Kepala Desa untuk

meningkatkan pemberian layanan meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala. Berikut penjelasannya:

Menurut (Alfian et al., 2019) menyatakan bahwa tanggung jawab kepala desa dalam meningkatkan pelayanan adalah menyediakan layanan yang diperlukan untuk menghasilkan surat-surat seperti Kartu Keluarga (KK), E-Ktp, dan lain-lain. Namun harapan masyarakat setempat belum terpenuhi oleh pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Sangkanhurip Kecamatan Katapang.

Menurut (Jinan & Hidayat, 2021) bahwa karena rencana kepala desa untuk meningkatkan kinerja pegawai telah dilaksanakan dengan baik, sarana dan prasarana lengkap, disiplin pegawai baik, dan kualitas sumber daya manusia baik, maka strategi pelayanan kepala desa juga baik. Kantor Desa Nagara, Kecamatan Kibin, Kabupaten Serang, sudah memenuhi harapan masyarakat.

Menurut (Nugraha et al., 2023) menyatakan bahwa Harapan masyarakat belum terpenuhi oleh Kantor Desa Linggapura di Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis karena peningkatan kinerja perangkat desa belum terlaksana dengan baik, kerjasama antara kepala desa dan perangkat desa belum mempunyai tujuan yang sama, serta memerlukan waktu yang lama. melakukan penyesuaian karena adanya perbedaan sumber daya yang dimiliki masing-masing karyawan.

Menurut (Rizki & Ilham, 2023) Kinerja aparat desa masih kurang, dan pemerintah desa memberikan pelayanan yang kurang profesional, kurang maju, dan kurang efektif kepada masyarakat, sehingga masyarakat kurang puas dengan kualitasnya, Kantor Kecamatan Labuhan Deli Desa Karang Gading belum mampu memenuhi harapan

masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan.

Menurut (Razak et al., 2021) terdapat kurangnya pengembangan atau belum dapat diandalkannya kemampuan kepala desa dan perangkat desa dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam hal pengumpulan bahan dan informasi yang diperlukan untuk pengabdian kepada masyarakat. Di Desa Cemba, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang, harapan masyarakat terhadap pelayanan belum terpenuhi.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mengevaluasi, dan menjelaskan upaya yang dilakukan Kepala Desa Pulojaya Lemahabang Karawang dalam meningkatkan kinerja aparatur setempat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Grand Teori

#### Manajemen Sumber Daya Manusia

Berdasarkan pemahaman para ahli, manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai proses pengelolaan penyelesaian masalah tenaga kerja untuk mendukung operasi organisasi dan mencapai hasil yang diinginkan.(Putri Islamiyati Sholiha, 2020) (Bahits et al., 2023)

#### Middle Teori

#### Teori keadilan

Menurut (F. Wulandari, 2022) teori keadilan, pegawai merasa puas bila mereka yakin telah diperlakukan secara adil oleh organisasi. Misalnya, mereka percaya bahwa kerja keras dan gaji mereka sepadan, dan hal ini juga berlaku bagi pegawai lain yang juga harus menerima hasil yang sama.

Gagasan tentang kesetaraan atau keseimbangan merupakan landasan teori keadilan. Menurut (Ramadhani, Aley, 2023) teori motivasi, tingkat motivasi

seseorang berkorelasi dengan cara mereka memandang praktik keadilan, kewajaran, dan kesetaraan manajemen. Derajat motivasi seseorang meningkat seiring dengan kesannya terhadap keadilan, dan sebaliknya. Karyawan membandingkan input pekerjaan (diukur dalam kontribusi) dengan hasil (diukur dalam pendapatan) dan juga membandingkan evaluasi keadilan mereka dengan rekan-rekan mereka yang berada pada level atau kategori yang sama.

### Teori Kepemimpinan

Kapasitas seorang pemimpin untuk mendorong dan memotivasi orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dikenal sebagai kepemimpinan. Kepemimpinan memiliki lima dimensi, yaitu sebagai berikut:

Seorang pemimpin yang memiliki otoritas pertama-tama dapat memimpin dengan memberi contoh bagi bawahannya. Yang kedua adalah cara atasan membimbing bawahannya. Mengembangkan hubungan positif dengan bawahan adalah prioritas ketiga. Keempat, mendorong partisipasi anggota tim dalam pengambilan keputusan. Anggota tim memiliki lebih banyak kesempatan untuk berkontribusi ketika pemimpin mereka memberikan contoh pengambilan keputusan yang partisipatif. Kelima adalah membantu bawahan dalam menyelesaikan permasalahan yang sulit. Ditekankan bahwa pemimpin yang berdaya memperlakukan orang lain dengan baik, mendorong pertukaran pengetahuan di antara anggota tim, dan mendukung produksi berbagai konsep dan data.(F. Wulandari, 2022)

Menurut Hidayat dalam (Fatwa, 2022) ada tiga pokok gaya kepemimpinan yaitu:

- a. Kepemimpinan autokrat adalah seorang pemimpin yang menganggap organisasi sebagai

- miliknya, bertindak seenaknya, sombong, memadukan tujuan pribadi dan tujuan perusahaan, memandang bawahannya hanya sebagai alat, menolak menerima saran atau kritik, dan terlalu bergantung pada jabatan. biasanya terburu nafsu. menggunakan cara-cara yang tegas dan menghukum. Sentralisasi kekuasaan, produktivitas di tempat kerja, manajemen, dan keyakinan bahwa bawahan akan mengikuti instruksi tanpa pertanyaan atau pertentangan merupakan tanda-tanda gaya kepemimpinan otoriter.
- b. Kepemimpinan demokratis mempunyai ciri-ciri berikut: memperlakukan bawahan dengan hormat sebagai manusia; selalu bertujuan untuk menyelaraskan tujuan dan kepentingan organisasi dengan tujuan dan kepentingan individu para anggotanya; menerima saran, pendapat, dan bahkan kritik dari para anggotanya; ia terus berupaya untuk mendukung keberhasilan para anggotanya; dan mereka tidak pernah berhenti berusaha meningkatkan potensi kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan demokratis ditandai dengan rasa hormat terhadap karyawan, hubungan positif antara manajer dan staf, serta manajemen yang mempertimbangkan tujuan bawahannya.
- c. Kepemimpinan bebas atau Masa Bodo (Laissez Faire) Pemimpin dengan gaya kepemimpinan ini biasanya bertindak patuh dan sering mengabaikan akuntabilitas. Ketika diberi kendali penuh, seorang pemimpin sering kali mengadopsi gaya pasif, membiarkan organisasi berfungsi

dengan kecepatannya sendiri. Di sini, seorang pemimpin menunjukkan keyakinannya pada kebebasan dengan memberikan otonomi sebesar-besarnya kepada bawahannya dan bekerja dengan anggapan bahwa usahanya akan membawa hasil dan cepat.

### **Applied Teori**

#### **Kinerja pelayanan publik**

##### **Pengertian Kinerja**

Kinerja mengacu pada metode dimana tenaga kerja dilakukan untuk menghasilkan barang dan jasa. Namun hasil dari tugas itu sendiri juga mengungkapkan seberapa baik kinerja orang tersebut. Untuk menghasilkan hasil kerja yang bernilai atau bermutu, kinerja merupakan prasyarat yang harus dipenuhi. Hasil yang diperoleh bisa berupa nyata atau data. Seorang perangkat desa juga harus mampu menjalankan tugasnya.

(Daspar, 2020), (Kasmir, 2017), (Abdul Bahits & Bambang Dwi Suseno, 2023)

##### **Pengertian Pelayanan Publik**

Salah satu prasyarat penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan undang-undang adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap penduduk dan warga negara mempunyai hak dasar untuk memenuhi kebutuhannya agar dapat memperoleh pelayanan, barang, dan jasa yang sebesar-besarnya dari penyelenggara pelayanan publik. (Ristiani, 2020)

Pelayanan publik didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau penunjang administrasi yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi ini sesuai dengan aturan yang berlaku saat ini.

## Indikator pelayanan publik

Menurut (Karya Pamungkas & Hefsi Abdullah Jakfar, 2022) indikator pelayanan publik ada 4 :

- Efektivitas pelayanan dikenal dengan istilah kemampuan pemerintah desa dalam membuat dan melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat.
- Efisiensi layanan dikenal dengan sejauh mana pemerintah desa dapat memberikan layanan kepada masyarakat secara tepat waktu, akurat, dan nyaman (prosedur dan mekanisme layanan).
- Kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat disebut dengan daya tanggap (Responsivitas).
- Kualitas pelayanan adalah sejauh mana pemerintah desa dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ketepatan waktu pemberian pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, prosedur dan mekanisme pelayanan, serta akuntabilitas penyedia layanan.

## Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Kasmir dalam (Eka Wijaya & Fauji, 2021) Kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain pengetahuan, desain pekerjaan, kepribadian, motivasi, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan, loyalitas, pengabdian, dan disiplin kerja.

Kemahiran dalam literasi digital dapat memfasilitasi pertukaran informasi

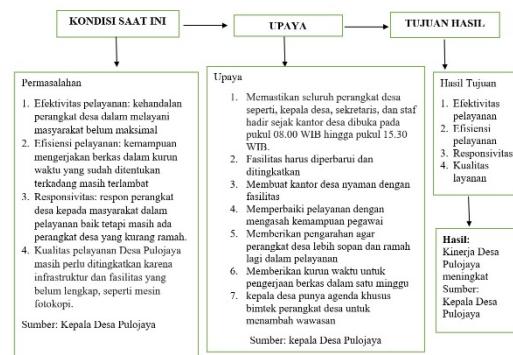
dan pengetahuan melalui platform digital, sehingga memungkinkan bawahan untuk berpartisipasi dalam kegiatan berbagi pengetahuan dengan rekan kerja dan atasan. Tingkat kepercayaan yang tinggi antar individu dalam suatu tim dapat memfasilitasi munculnya pertukaran pengetahuan yang lebih terbuka dan efektif.(W. Yudiatmaja, et., 2021)

## Kualitas pelayanan

Suatu barang atau jasa merupakan kunci keberhasilan, tergantung pada pemenuhan harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan pengunjung terhadap layanan yang diberikan dan layanan yang diterima pengunjung.(Wulandari et al., 2023)

Berdasarkan sudut pandang beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan individu dalam mencapai suatu tujuan adalah upaya. Dari upaya tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Pulojaya, penyesuaian kinerja pelayanan sangatlah penting. (Basya, Irfan; Herianto, Dedy; Ahmad, 2022) (Karya Pamungkas & Hefsi Abdullah Jakfar, 2022) (Jinan & Hidayat, 2021)

## KERANGKA BERFIKIR



## METODE PENELITIAN

Desain penelitian deskriptif kualitatif digunakan di Desa Pulojaya Kecamatan Lemahabang Kabupaten

Karawang untuk menjelaskan bagaimana kinerja Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan keadaan yang terjadi pada saat pelaksanaan. Observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi pada Kantor Desa Pulojaya merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini, dengan teknik penelitian deskriptif kualitatif. Menggunakan instrumen seperti pertanyaan wawancara terstruktur yang telah disiapkan sebelumnya, untuk memastikan bahwa pertanyaan yang diajukan mencapai hasil yang diinginkan. Penelitian ini dilakukan pada bagian pelayanan publik pemerintah Kantor Desa Pulojaya. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2023 hingga September 2023.

Sebagai pemimpin para pegawai di Kantor Desa Pulojaya, kepala desa menjadi topik kajian dalam hal ini. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah beberapa metode yang digunakan untuk memperoleh data. Hal ini dilakukan dengan mengamati secara cermat hal-hal yang sesuai dengan tujuan penyelidikan. Setelah menerapkan reduksi data untuk menilai hasil, data akan ditampilkan dan dikonfirmasi. Penelitian ini menggunakan Triangulasi Sumber yang menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan sumber data seperti hasil wawancara dengan Kepala Desa, Perangkat Desa dan Masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Profil Desa Pulojaya Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang**

#### **Sejarah Desa**

Desa Pulojaya merupakan bagian dari pemekaran 3 desa diantaranya : Desa Pulokelapa (Desa Induk), Desa Pulojaya, dan Desa Pulomulya. Kantor

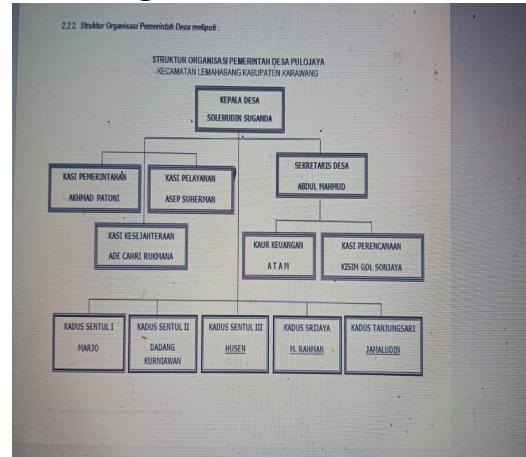
Desa Pulojaya melayani dalam pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, E-KTP, dan perpindahan penduduk.

Arti dari Pulojaya adalah :

**Pulo** : Tidak menghilangkan Nama Desa Induk

**Jaya** : Agar seluruh Masyarakat dan Pemerintah Desa selalu tetap Jaya. dari Tahun 1976 s/ 1978. Terdiri dari 3 Dusun : Dusun Sentul, Dusun Boma, Dusun Langseb

### **Struktur Organisasi Desa Pulojaya Kecamatan Lemahabang Kabupaten Karawang**



### **Kepala Desa**

Orang yang membawahi pemerintahan daerah disebut "Kepala Desa". Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan daerah, melaksanakan pembangunan, dan memberdayakan masyarakat.

Kepala Desa melaksanakan tugas sebagai berikut dalam rangka melaksanakan tugasnya:

- 1) Pembuatan dan pelaksanaan peraturan desa, pengurusan kependudukan desa, penanganan urusan administrasi, penyelesaian sengketa pertanahan, penegakan hukum dan ketertiban, serta pengamanan masyarakat merupakan bagian dari penyelenggaraan dan pelaksanaan pemerintahan desa.

- 2) Menjunjung tinggi hak dan kewajiban yang berkaitan dengan kemasyarakatan, partisipasi, sosial budaya, ketenagakerjaan, dan agama; melakukan kegiatan pembangunan, seperti pembangunan infrastruktur pedesaan; dan memajukan bidang kesehatan dan pendidikan.
- 3) Melaksanakan inisiatif pengembangan masyarakat, termasuk penciptaan lapangan kerja, sosial budaya, agama, dan hak dan kewajiban, serta pembangunan di bidang pendidikan, kesehatan, dan pembangunan infrastruktur pedesaan.
- 4) Pekerjaan sosial dan motivasi masyarakat di bidang kesehatan, politik, ekonomi, dan agama, serta kerja kelompok, olah raga, pemuda, dan pemuda kelompok merupakan contoh kerja masyarakat.
- 5) Senantiasa menjalin hubungan kerja dengan organisasi lain dan organisasi kemasyarakatan.
- 6) Memperbaiki kinerja perangkat desa dalam segi pelayanan.

#### Sekretaris Desa

Membantu Kepala Desa dalam urusan penyelenggaraan pemerintahan merupakan tanggung jawab Sekretaris Desa.

##### Fungsi sekretaris desa

- 1) Mengawasi tugas-tugas administratif, seperti memperbarui arsip, merencanakan perjalanan, mengatur surat-surat, menangani surat, dan mengatur catatan.
- 2) Mengawasi seluruh aspek operasional umum, seperti penataan struktur administrasi kantor dan perangkat desa, penyelenggaraan rapat, pengelolaan sumber daya, inventarisasi, perencanaan perjalanan dinas, dan pengelolaan pelayanan publik.
- 3) Mengelola urusan keuangan, yang meliputi pengawasan terhadap

sumber pendapatan dan pengeluaran, pengawasan terhadap kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintah desa lainnya, serta pengaturan pendapatannya.

- 4) Mengurus tugas-tugas yang berhubungan dengan perencanaan seperti penyusunan rancangan APBD Desa, pengumpulan data untuk pembangunan, pengawasan dan penilaian inisiatif, serta pembuatan laporan.

#### Kasi Pemerintahan

melaksanakan pemerintahan desa, menyusun peraturan desa, mengurus urusan pertanahan, mendorong ketentraman dan ketertiban, menjaga masyarakat dan warganya, merencanakan dan mengelola ruang, mengumpulkan informasi, dan menjaga profil desa.

#### Kasi Pelayanan

Mendorong inisiatif partisipasi masyarakat, memberikan bimbingan dan motivasi untuk mewujudkan hak dan tanggung jawab masyarakat, dan membela nilai-nilai ketenagakerjaan, sosial budaya, dan agama.

#### Kasi Kesejahteraan

Berupaya meningkatkan motivasi dan sosialisasi masyarakat di bidang kebudayaan, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, kepemudaan, olah raga, dan organisasi kepemudaan, juga meningkatkan kesehatan dan pendidikan serta membangun infrastruktur di daerah pedesaan.

#### Kaur Keuangan

mengawasi sumber pendapatan dan pengeluaran, menjamin pengelolaan keuangan, mengawasi dana kepala desa, perangkat desa, BPD, dan kelompok

pemerintah desa lainnya, serta mengurus urusan keuangan.

### Kasi Perencanaan

Mengawasi tanggung jawab perencanaan termasuk mengembangkan rencana pendapatan dan pengeluaran desa, mengumpulkan informasi untuk pembangunan, mengevaluasi dan mengawasi proyek, dan membuat laporan.

### Kadus

Tugas yang diberikan kepada kepala dusun antara lain menegakkan hukum dan ketertiban, melaksanakan program perlindungan masyarakat, mengendalikan pergerakan penduduk, merencanakan dan menata kawasan, mengawasi pelaksanaan pembangunan di bidangnya, melaksanakan pengembangan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan kapasitas lingkungan hidup dalam masyarakat, dan melaksanakan program pemberdayaan masyarakat untuk memfasilitasi operasional desa yang efisien. pertumbuhan dan manajemen.

### Profil Informan

Responden dan informan berperan penting dalam penelitian karena mereka membantu mengumpulkan data dan informasi untuk penelitian.

#### 1) Kepala Desa

Beliau merupakan Kepala Desa di Kantor Desa Pulojaya, dan beliau beralamat di dusun tanjungsari. Sudah tiga periode beliau menjabat sebagai kepala desa dan ini jabatan terakhir beliau, banyak upaya beliau dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di desanya.

#### 2) Sekretaris Desa

Beliau merupakan warga asli desa Pulojaya, bekerja sebagai sekretaris desa di kantor desa Pulojaya. Tempat tinggalnya di Dusun Sentul 1.

Tanggung jawabnya adalah membantu kepala desa mengurus administrasi, perizinan, dan urusan lainnya.

#### 3) Kepala Dusun

Beliau merupakan Kepala Dusun paling muda diantara kepala dusun yang lain yang ada di Kantor Desa Pulojaya, beliau baru menjabat sebagai Kepala Dusun dan beliau merupakan warga Dusun Tanjungsari.

### Profil Responden

#### 1) Masyarakat 1

Beliau merupakan warga Dusun Tanjungsari, yang berpendidikan terakhir SMK Dan sekarang sedang bekerja sebagai buruh pabrik. Beliau tinggal bersama kedua orangtua dan satu adiknya.

#### 2) Masyarakat 2

Beliau adalah warga Dusun Tanjungsari yang berpendidikan SMP, Dan sekarang beliau sedang bekerja sebagai kuli bangunan dan tinggal bersama orangtua, anak dan adiknya.

### Kinerja Kepala Desa dalam menjalankan tugasnya

Pertumbuhan masyarakat sangat ditentukan oleh seberapa baik kepala desa menjalankan kewajibannya dalam pembangunan desa. Kepala desa dapat memutuskan manfaat pembangunan daerah dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

Hasil-hasil berikut ditemukan indikator kinerja layanan berdasarkan pengamatan yang dilakukan:

#### 1. Efektivitas pelayanan

Berdasarkan hasil observasi bahwa di Kantor Desa Pulojaya untuk penempatan sudah sesuai dengan kemampuannya. Akan tetapi kehandalan perangkat desa dalam

melayani masyarakat belum maksimal.

Kepala desa, sekretaris, kasi, dan kaur termasuk di antara pejabat yang bertanggung jawab untuk hadir tepat waktu di kantor desa. Kantor Desa buka mulai pukul 08.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB, pada jam tersebut dilakukan absensi. Meskipun sebagian besar pegawai tepat waktu, ada pula yang datang terlambat. Hal ini menunjukkan adanya disiplin staf yang baik dalam hal ketepatan waktu. Sehingga efektivitas pelayanan mampu terpenuhi dan berjalan dengan lancar

## 2. Efisiensi pelayanan

Aturan yang berlaku di Kantor Desa Pulojaya adalah proses penyusunan dokumen selambat-lambatnya satu minggu sejak pengajuan yang dilakukan masyarakat. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara, masyarakat menerima dokumen lebih cepat dari waktu yang ditentukan

## 3. Responsivitas

Berdasarkan temuan observasi, setiap pegawai tanggap terhadap permasalahan masyarakat yang memerlukan pelayanan

## 4. Kualitas layanan.

Berdasarkan hasil observasi kualitas layanan di Kantor Desa Pulojaya sudah baik tidak ada pungutan liar dalam pembuatan berkas namun masyarakat harus rela menunggu waktu yang ditentukan oleh perangkat desa dalam penyelesaian berkasnya. Untuk fasilitas anggaran membeli komputer sudah ada dan sudah difasilitasi, namun fasilitas mesin fotokopi masih minim sehingga menyulitkan masyarakat untuk membuat duplikat dokumen yang diperlukan.

## PEMBAHASAN

### Upaya Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan publik

Menurut Surono dalam (Diana Putri et al., 2023) Dipilih oleh masyarakat untuk memerintah dan mengurus desa, kepala desa berfungsi sebagai wakil rakyat. Setelah terpilih, kepala desa segera mengambil alih seluruh peran resminya dalam masyarakat, termasuk wewenang dan tanggung jawab.

Kepala desa berperan penting dalam merumuskan kebijakan karena kedudukannya sebagai pemimpin masyarakat. Agar pemerintah desa dapat bekerja seefektif mungkin dalam melayani masyarakat, pemimpin desa perlu memberikan perspektif baru dalam pengambilan kebijakan dan memberikan imbalan dan hukuman.

Menurut teori keadilan yang diterapkan dalam penelitian ini, perangkat desa melayani masyarakat desa Pulojaya dengan kualitas pelayanan yang sesuai, terbukti dengan pendapatan upah yang tidak sebanding dengan pekerjaan yang harus mereka lakukan. Menurut Hidayat dalam (Fatwa, 2022) ada tiga pokok gaya kepemimpinan yaitu:

1. Kepemimpinan autokrat adalah seorang pemimpin yang menganggap organisasi sebagai miliknya, bertindak seenaknya, sombang, memadukan tujuan pribadi dan tujuan perusahaan, memandang bawahannya hanya sebagai alat, menolak menerima saran atau kritik, dan terlalu bergantung pada jabatan. biasanya terburu nafsu. menggunakan cara-cara yang tegas dan menghukum. Sentralisasi kekuasaan, produktivitas di tempat kerja, manajemen, dan keyakinan bahwa bawahan akan mengikuti instruksi tanpa pertanyaan atau pertentangan merupakan tanda-tanda gaya kepemimpinan otoriter.

2. Kepemimpinan demokratis mempunyai ciri-ciri berikut: memperlakukan bawahan dengan hormat sebagai manusia; selalu bertujuan untuk menyelaraskan tujuan dan kepentingan organisasi dengan tujuan dan kepentingan individu para anggotanya; menerima saran, pendapat, dan bahkan kritik dari para anggotanya; ia terus berupaya untuk mendukung keberhasilan para anggotanya; dan mereka tidak pernah berhenti berusaha meningkatkan potensi kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan demokratis ditandai dengan rasa hormat terhadap karyawan, hubungan positif antara manajer dan staf, serta manajemen yang mempertimbangkan tujuan bawahannya.
3. Kepemimpinan bebas atau Masa Bodo (Laissez Faire) Pemimpin dengan gaya kepemimpinan ini biasanya bertindak patuh dan sering mengabaikan akuntabilitas. Ketika diberi kendali penuh, seorang pemimpin sering kali mengadopsi gaya pasif, membiarkan organisasi berfungsi dengan kecepatannya sendiri. Di sini, seorang pemimpin menunjukkan keyakinannya pada kebebasan dengan memberikan otonomi sebesar-besarnya kepada bawahannya dan bekerja dengan anggapan bahwa usahanya akan membawa hasil dan cepat.

Kepemimpinan demokratis adalah gaya kepemimpinan partisipatif di mana pemimpin menyadari bahwa perannya adalah mengatur tanggung jawab dan pekerjaan seluruh anggota timnya dengan memberikan penekanan kuat pada rasa saling menghormati dan kolaborasi. Pemimpin yang demokratis mampu mendengarkan saran, pendapat, dan kritik dari semua pihak serta memanfaatkan kelebihan yang dimiliki

setiap pegawainya dengan sebaik-baiknya. Mereka memahami bahwa suatu organisasi atau lembaga bukanlah persoalan pribadi atau perseorangan, melainkan kekuatannya berasal dari partisipasi aktif setiap anggotanya. pada saat yang tepat. (Mirza, 2022)

Gaya kepemimpinan demokratis yang digunakan Kepala Desa Pulojaya konsisten dengan teori kepemimpinan yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan jawaban masyarakat, kepala desa telah berkinerja baik dalam memberikan pelayanan publik secara keseluruhan, dan pekerjaan yang dilakukan telah menghasilkan pelayanan yang baik karena masyarakat telah dilayani dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### **Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Menurut (Ristiani, 2020) ada 8 prinsip pelayan yang lazim dipergunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik:

- 1) Yang dimaksud dengan "kesederhanaan pelayanan" adalah suatu cara atau cara kerja yang cepat, sederhana, tidak menyakitkan, dan mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat umum
- 2) Untuk memberikan pelayanan yang jelas dan pasti diperlukan proses atau prosedur teknis dan administratif, satuan kerja/pejabat yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab, informasi biaya/tarif dan cara pembayaran, serta jadwal waktu pelayanan yang jelas dan pasti.

- 3) Keamanan dalam pelayanan adalah kemampuan tata cara pelayanan dan barang dalam memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum kepada masyarakat.
- 4) Apabila pelayanan diberikan secara terbuka dan transparan, masyarakat mendapat informasi mengenai seluruh informasi relevan mengenai pemberian layanan, termasuk jadwal, satuan kerja yang bertanggung jawab, persyaratan, biaya dan tarif, serta data lainnya, baik diminta maupun tidak.
- 5) Ketika suatu layanan disampaikan secara efektif, kebutuhannya dibatasi pada hal-hal yang terkait langsung dengan pencapaian tujuan layanan; meskipun demikian, integrasi persyaratan dengan hasil layanan yang diberikan tetap diperhitungkan.
- 6) Ketika suatu layanan dianggap ekonomis, hal ini menunjukkan bahwa biaya yang terkait dengan penyediaan layanan tersebut ditetapkan dengan cara yang wajar, adil, dan sesuai dengan sumber daya, kemampuan masyarakat, serta undang-undang dan peraturan terkait.
- 7) Yang dimaksud dengan "keadilan yang setara" adalah bahwa semua lapisan masyarakat harus diperlakukan sama dan cakupan atau jangkauan layanan harus seluas mungkin.
- 8) Ketika suatu layanan tepat waktu, layanan tersebut disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Argumen ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Pulojaya sangat dipengaruhi oleh kinerja perangkat desa. Pengabaian rekan kerja terhadap kinerja ini pasti akan menurunkan tingkat pelayanan.

Dilihat dari permasalahan yang mengemuka pada saat observasi seperti fasilitas yang masih kurang dan dapat

mempengaruhi kualitas pelayanan, maka berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor desa Pulojaya cukup baik dan masih terdapat kekurangan. kekurangan yang perlu diperbaiki.

### Kinerja Pelayanan Perangkat desa Pulojaya

Kinerja dapat dipandang sebagai suatu prosedur atau produk kerja, misalnya. Kinerja adalah proses dimana pekerjaan dilakukan untuk menghasilkan hasil. Namun hasil dari pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Membuat penilaian yang benar pada waktu yang tepat sangat penting untuk efektivitas pekerjaan.

Kesesuaian suatu kinerja terhadap tolak ukur dapat dipastikan apabila kinerja tersebut dievaluasi dengan menggunakan standar keunggulan, seperti kualitas, kuantitas, frekuensi, atau pengaruh (nilai) angka (rating). Suatu kinerja dapat dianggap sebagai "perbendaharaan perilaku" yang tidak terbatas. Kompleksitas kinerja dapat diukur dengan menggunakan tiga metode berbeda. Yang pertama adalah kuantitas perubahan dan pola elemen perilaku yang ada dalam pertunjukan. Kedua, berbagai pilihan perilaku dengan keterkaitan spesifik yang terhubung dapat digunakan untuk memasukkan kinerja. Ketiga, kuantitas hubungan perilaku atau durasi fase kinerja. (Nugraha et al., 2023)

Mengingat pemerintah desa merupakan lembaga pemerintah utama yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik di desa, maka pemerintah desa harus mampu meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi harapan masyarakat. Tugas pemerintah adalah melayani rakyatnya, bukan dirinya sendiri.

berdasarkan hasil penelitian komparatif (Alfian et al., 2019) yang

melihat bagaimana kepala desa di Desa Sangkanhurip, Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung, membantu perangkat desa bekerja lebih baik. bahwa upaya untuk meningkatkan kinerja peralatan lokal serupa dengan upaya yang dilakukan kepala desa Pulojaya.

## PENUTUP

### Kesimpulan

- 1) Kepala Desa berupaya meningkatkan kinerja perangkat desa dengan cara: membina hubungan dengan sumber daya manusia; mendorong kedisiplinan perangkat desa dengan memberikan peringatan agar lebih disiplin; dan menumbuhkan loyalitas sumber daya manusia dengan mempertahankan fasilitas yang ada dan melengkapi yang belum selesai. seperti pembinaan moral, semangat kerja, dan rasa hormat satu sama lain serta kerukunan antara perangkat desa dan kepala desa, seperti yang ditunjukkan oleh dorongan kepala desa untuk menyelesaikan tugas sesuai jadwal.
- 2) Terdapat peningkatan kinerja pelayanan Desa pulojaya walaupun belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti kurangnya fasilitas fotocopy, kehandalan perangkat desa belum maksimal.
- 3) Berdasarkan hasil observasi kualitas layanan di kantor desa pulojaya sudah baik dan meningkat secara bertahap.

### Implikasi

Kepala desa secara signifikan mempengaruhi kinerja stafnya agar mereka dapat memberikan upaya terbaiknya kepada masyarakat, berdasarkan temuan penelitian mengenai inisiatif kepala desa untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah desa.

1. Efektivitas pelayanan, untuk kedisiplinan pegawai datang ke kantor desa sebagian besar sudah mematuhi aturan yang sudah ditentukan dengan adanya peringatan dari kepala desa.
2. Efisiensi pelayanan, kepastian dalam menyelesaikan dokumen sudah sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan yaitu selama satu minggu.
3. Responsivitas, pegawai sudah cukup baik dalam merespon masyarakat selama proses pelayanan.
4. Kualitas layanan, di Kantor Desa Pulojaya sudah baik pelayanannya tidak ada pungutan liar.

### Saran

- 1) Kantor Desa Pulojaya sebaiknya menerapkan sistem absensi finger print. Hal ini akan membantu menegakkan aturan yang berlaku tentang ketepatan waktu, sehingga mendorong pegawai untuk lebih tepat waktu saat masuk dan keluar kantor. Selain itu, Kepala Desa akan dapat memantau pekerjaan pegawai untuk memastikan bahwa tugas diselesaikan tepat waktu.
- 2) Guna meningkatkan kualitas pelayanan ke depan, sebaiknya Kantor Desa Pulojaya menyediakan fasilitas mesin fotokopi. Hal ini akan mempermudah pegawai untuk melakukan tugas-tugas yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan mereka.
- 3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepala desa harus mengarahkan pemberian pelayanan dengan melakukan evaluasi terhadap pegawai pada seluruh proses pelayanan Kantor Desa Pulojaya. Selain itu, diperlukan infrastruktur dan fasilitas yang lebih baik untuk mendukung proses pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Bahits, & Bambang Dwi Suseno. (2023). *Manajemen sumber daya manusia konsep dan strategi* (Vol. 225). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Alfian, Y., Pudin, A., Program, R., Manajemen, S., Daya, S., Fakultas, A., & Pemerintahan, M. (2019). *PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARAT DESA DI DESA SANGKANHURIP KECAMATAN KATAPANG KABUPATEN BANDUNG*.
- Bahits, A., Bambang Dwi Suseno, H., Edi Muhammad Abduh Alhamidi, C., Fatari, M., & Ahmad, H. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA KONSEP DAN STRATEGI PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Basya, Irfan; Herianto, Dedy; Ahmad, B. (2022). Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Journal of Governance and Local Politics*, 4 No 2(1), 188–199. <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JGLP/article/view/546/342>
- Daspar, D. (2020). Pengaruh Lingkungan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 159–166. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.31>
- Diana Putri, S., Suci Dewi, S., & Sugeng Cahyono, A. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Desa Terhadap Kinerja Pegawai. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3(2), 2302–2319.
- Eka Wijaya, D. W., & Fauji, D. A. S. (2021). Determinan Kinerja Karyawan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Nganjuk. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 1(2), 84–94. <https://doi.org/10.54957/jolas.v1i2.103>
- Fatwa, A. Z. (2022). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 1–64.
- Jinan, R., & Hidayat, S. (2021). *STRATEGI KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DESA NAGARA KECAMATAN KIBIN KABUPATEN SERANG*. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v1i1>
- Karya Pamungkas, T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Mirza, I. (2022). *KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS (Studi pada Kepemimpinan Kepala Dinas Pendidikan Kota Makassar)*. 4(11), 177–184.
- Nugraha, L., Endah, K., & Mutolib, A. (2023). *PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERANGKAT DESA DI KANTOR DESA LINGGAPURA KECAMATAN KAWALI KABUPATEN CIAMIS*.
- Putri Islamiyat Sholiha. (2020). *PENGARUH MOTIVASI KERJA, DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ANGKASA*

- BONGKAR MUAT ANDALAS  
OGAN KOMERING ILIR. 1–18.
- Ramadhani, Aley, D. (2023).  
*PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: MEDIASI KEADILAN ORGANISASI.*
- Razak, R., Baharuddin, Elihami, & Harmayanti. (2021). *PERANAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR PERANGKAT DESA DI DESA CEMBA KECAMATAN ENREKANG KABUPATEN ENREKANG.*
- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat.*
- Rizki, S., & Ilham, M. (2023). *Upaya Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Perangkat Desa (Studi Di Desa Karang Gading Kecamatan Labuhan Deli)* (Vol. 2, Issue 2).
- W. Yudiatmaja, et., A. (2021). The Journal of Behavioral Science (TJBS). *The Journal of Behavioral Science, 16*(1), 85–100.
- Wulandari, W., Yadnya, I. D. G. S. A., Suryana, M., & Susanto, E. (2023). The Experience of Visiting an Amusement Park in a Developing Country: The Role of Technology Adoption and Service Quality. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, 12*(1), 46–57.  
<https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.353>