



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Analisis Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Alitupu Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso

### Analysis of Village Government Performance in Administrative Services in Alitupu Village, North Lore District, Poso Regency

Hilaria Rensi Seniwati<sup>1\*</sup>, Hariyanto R. Djatola<sup>2</sup>, Rika Suprpty<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Abdul Azis Lamadjido Panca Bhakti Palu

\*Corresponding Author: E-mail: [HilariaRensiseniwati@gmail.com](mailto:HilariaRensiseniwati@gmail.com)

#### Artikel Penelitian

##### Article History:

Received: 20 Sep, 2025

Revised: 11 Dec, 2025

Accepted: 15 Dec, 2025

##### Kata Kunci:

Kinerja, Pemerintah Desa,  
Pelayanan Administrasi

##### Keywords:

Performance, Village  
Government, Administrative  
Services

DOI: [10.56338/jks.v8i12.9776](https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9776)

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui kinerja dari pemerintah Desa Alitupu. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pemerintah desa, masyarakat dan tokoh masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kerja masih belum optimal. Hal ini dilihat dari tingkat kerapian hasil kerja yang dihasilkan masih belum baik dan ketelitian pegawai dalam membuat surat-surat terkadang masih terjadi kekeliruan dalam penulisan sehingga belum mampu memenuhi harapan masyarakat. Dari segi Ketepatan waktu, pegawai masih banyak yang tidak mengikuti aturan jam kerja yang dimana sebagai pegawai pulang tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan. Kemampuan yang boleh dikatakan belum maksimal yang disebabkan kurang maksimalnya Sumber daya manusia (SDM) dan kurangnya sarana dan prasarana seperti elektronik serta tidak adanya jaringan internet. Semua pegawai di Kantor Desa Alitupu sangat mahir mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan keahlian dan tugas yang diberikan masing. Komunikasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik

#### ABSTRACT

This study aims to determine the performance of the Alitupu Village government. The type of research used is qualitative research. Informants in this study were the village government, the community, and community leaders. The results of this study indicate that the quality of work is still not optimal. This is seen from the level of neatness of the work results that are still not good and the accuracy of employees in making letters sometimes still occurs in writing errors so that they are not able to meet community expectations. In terms of punctuality, many employees still do not follow the rules of working hours where employees do not go home according to the specified time. The ability can be said to be not optimal due to the less than optimal human resources (HR) and the lack of facilities and infrastructure such as electronics and the absence of an internet network. All employees at the Alitupu Village Office are very adept at doing or completing their work according to their respective expertise and tasks. Communication has been running well.

#### PENDAHULUAN

Era globalisasi perkembangan dan kemajuan di berbagai bidang selalu mengedepankan kinerja pegawai yang dapat menggerakkan sekaligus menjalankan roda organisasi. Dalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan. Untuk bisa mengemban amanat Undang- Undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka

pemerintah memerlukan dukungan dari aparat pemerintah yang tangguh, profesional, serta sanggup bersaing secara global.

Di samping itu, perlu diketahui bahwa penyelenggaraan pemerintah desa dilakukan oleh kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa, sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal

(25) bahwa: “Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 adalah “Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain”. dalam memberikan pelayanan publik maka pemerintah dituntut untuk memiliki kinerja yang baik.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja, Dari pengertian diatas bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya. Perubahan demi perubahan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai selalu menjadi faktor utama dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat, hal ini dapat di pandang penting guna meningkatkan kinerja pegawai. Berbagai literatur, konsep yang membahas kinerja pegawai menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa kinerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin di capai dalam kerja dengan hasil yang lebih baik. Kinerja pada dasarnya dapat di lihat dari dua segi, yaitu individu dan kinerja organisasi.

Kinerja individu merupakan hasil kerja yang dibebankan kepada suatu organisasi. Rue & Byars dalam Harbani Pasolong (2013:197), mengemukakan bahwa “kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil”. Jadi dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan wujud tingkat loyalitas kerja seorang maupun beberapa orang dalam organisasi untuk memenuhi tujuan organisasi itu sendiri. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena itu dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat di ketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan akan di laksanakan secara nyata dan maksimal. Menurut Mangkunegara (dalam Harbani Pasolong, 2007:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Perkembangan kinerja pemerintah pada umumnya belum menunjukkan hasil yang memuaskan dengan melihat perilaku pemerintah yang kurang disiplin terhadap pelaksanaan tugas yang di bebankan kepadanya. Permasalahan yang hingga saat ini masih seringkali menjadi permasalahan dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah yaitu belum maksimalnya kinerja dari pemerintah desa.

Kinerja pemerintah desa biasanya tidak terlepas dari sorotan tajam dan kritikan yang pedas dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Sekarang ini kinerja yang di lakukan oleh pemerintah desa masi sering timbul masalah- masalah, dengan adanya masalah-masalah tersebut maka akan mengganggu proses berjalannya pelayanan bagi masyarakat itu sendiri. Masalah-masalah yang sering timbul dalam kinerja pemerintah desa seperti ketidak disiplin pegawai dalam menggunakan waktu kerja, kurang ramah dalam memberi pelayanan pada masyarakat, menunda-nunda tanggung jawab yang di berikan, dan masi banyak lagi masalah yang sering timbul dalam kinerja pemerintah.

Bermalas-malasan dan tidak bersemangat seperti tidak ada pekerjaan yang akan di kerjakan oleh pegawai tersebut, Hal ini yang menjadi permasalahan dalam kinerja pemerintah desa. Disadari bahwa beberapa permasalahan yang timbul di atas dipengaruhi oleh faktor yang sangat menentukan berjalannya kinerja pemerintah dengan baik. salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan kinerja pegawai adalah kurangnya kesadaran dari pengawai itu sendiri, dukungan fasilitas, dan lemahnya pengawasan yang di lakukan oleh pimpinan sehingga proses berjalannya pekerjaan tidak efektif dan tidak efisien.

Selain kinerja pemerintah, pelayanan administrasi juga memiliki peran penting dalam menganalisis kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat

didesa. Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Maka diambil beberapa teori yang relevan untuk dijadikan referensi dalam penelitian ini, teori tersebut diambil dari beberapa sumber mengenai kualitas layanan dan beberapa teori pendukung lainnya.

Waykoff (dalam Purnama, 2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman et al. (Purnama, 2006 : 19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. 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, mahal, lambat, dan kurang efisien.

Pelayanan Administrasi pada masyarakat masih menjadi masalah yang perlu mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Harus diakui bahwa dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah, maka pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus terus diperbaharui baik dari segi paradigma maupun bentuk pelayanan. Pelayanan administrasi menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan kepentingan publik dan akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan pegawai memenuhi harapan masyarakat saat ini.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan yang ada di Indonesia.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, pemerintah desa yang berada di Desa Alitupu belum menunjukkan kualitas kinerja yang maksimal karena masih terdapat pegawai yang kurang disiplin dan pegawai yang kurang memaksimalkan waktu kerja mereka. Hal ini berdampak pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa salah satu yang dapat mengukur apakah tingkat pelayanan yang diberikan desa sudah maksimal atau belum. Karena kurangnya motivasi dan sanksi yang tegas dari pemimpin sehingga pekerja bermalas-malasan dan tidak bersemangat seperti tidak ada pekerjaan yang akan dikerjakan oleh pegawai tersebut. Hal ini yang menjadi permasalahan dalam memberikan kualitas layanan yang maksimal kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting yang holistik, kompleks, dan rinci. Adapun lokasi dan objek dalam penelitian ini yaitu di desa Alitupu, desa Lore Utara, kabupaten Pesisir. Pelayanan publik yang memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat milik pemerintah yang dimiliki dan diselenggarakan oleh yaitu Kantor Desa Alitupu Jl. Trans Paloloi-Pesisir, Kecamatan Lore Utara, Kab. Pesisir.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memberikan pedoman baru dalam evaluasi kinerja, termasuk di tingkat desa.

Peilayanan publik yang dilaksanakan oileih peimeirintah deisa Alitupu beirdasarkan hasil peineilitian meinunjukkan dampak yang bagus, yaitu sudah ada keiseisuaian atau proiduktivitas yang seisuai harapan dari masyarakat. Seicara keiseiluruhan cukup bagus peilayanan yang seilama ini dibeirikan. Teitapi jika masih ingin lebih baik maka masih teitap harus meiningkatkan mutu kineirja untuk meincapai proiduktivitas aparatur, sumbeir daya manusia dan fasilitas harus lebih baik agar keirjaannya lebih oiptimal, seipeirti meingupayakan alteirnatif peirsoialan listrik padam bisa di foikuskan pada meingoiptimalkan alteirnatifnya kareina hambatannya seiring timbul dari peirmasalahan teirseibut keitika seidang meimbeirikan peilayanan.

Aparatur deisa meimeigang peiranan yang sangat beisar dalam meineintukan keibeirhasilan seibuah proigam peimangunan dan peincapaian kineirja. Jika aparatur peimeirintahan meimiliki kineirja baik maka akan peimangunan itu meimpeiroileih atau beirdampak baik, dan bila aparatur peimeirintahan meimiliki kineirja buruk maka peimangunan akan beirdampak buruk juga (Paramitha dkk, 2013). Atas dasar itu agar eifisieinnya seiluruh kegiatan, maka peimeirintah peirlu meiningkatkan kineirjanya agar peilayanan pada masyarakat meincapai tujuan seipeirti yang diharapkan.

Pelayanan administrasi di Desa Alitupu Kecamatan Lore Utara Kabupaten Poso merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah desa kepada masyarakat. Kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi dapat diukur dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam KEPMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, serta kenyamanan.

Dari aspek kesederhanaan, prosedur pelayanan administrasi di Desa Alitupu relatif mudah dipahami. Masyarakat yang membutuhkan pengurusan dokumen seperti KTP, KK, maupun surat keterangan dapat langsung datang ke kantor desa dengan membawa dokumen pendukung. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga tidak semua warga memahami alur administrasi dengan baik. Selanjutnya, dari aspek kejelasan, pembagian tugas aparat desa sudah cukup jelas, di mana kepala desa, sekretaris desa, dan perangkat lainnya memiliki peran masing-masing dalam proses pelayanan. Meski begitu, informasi terkait persyaratan administrasi belum sepenuhnya diumumkan secara terbuka melalui papan pengumuman atau media informasi lain, sehingga sebagian masyarakat masih kebingungan mengenai dokumen yang harus disiapkan.

Dari segi kepastian waktu, pelayanan administrasi umumnya dapat diselesaikan dalam 1 hingga 3 hari kerja tergantung jenis permohonan. Aparat desa berusaha memberikan pelayanan cepat, namun keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan sarana pendukung terkadang menimbulkan keterlambatan, terutama pada saat volume permohonan meningkat. Akurasi dokumen menjadi perhatian pemerintah desa, karena dokumen yang diterbitkan diupayakan bebas dari kesalahan. Walaupun masih terdapat kemungkinan kekeliruan dalam pencatatan, kesalahan tersebut biasanya segera diperbaiki agar tidak merugikan masyarakat.

Aspek keamanan juga menjadi bagian penting dalam pelayanan administrasi. Data masyarakat yang tersimpan di kantor desa dijaga kerahasiaannya, tetapi karena belum seluruhnya terdigitalisasi, terdapat risiko kehilangan data akibat kerusakan atau bencana. Dari segi tanggung jawab, setiap dokumen yang dikeluarkan selalu ditandatangani oleh pejabat yang berwenang seperti kepala desa atau sekretaris desa. Hal ini menunjukkan adanya kejelasan pihak yang bertanggung jawab dalam setiap pelayanan.

Selanjutnya, terkait sarana dan prasarana, kantor desa telah memiliki fasilitas dasar seperti meja pelayanan, komputer, dan jaringan listrik. Namun, keterbatasan akses internet masih menjadi kendala dalam mengembangkan pelayanan administrasi berbasis digital. Dari aspek kemudahan akses, lokasi kantor desa cukup mudah dijangkau oleh masyarakat setempat, meskipun akses jalan dari wilayah luar

desa masih cukup sulit dan memengaruhi kecepatan koordinasi dengan instansi lain di tingkat kecamatan maupun kabupaten.

Kinerja aparat desa juga terlihat dalam kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Perangkat desa pada umumnya melayani masyarakat dengan baik, ramah, serta hadir pada jam kerja sesuai aturan. Walaupun begitu, masih terdapat situasi ketika aparat harus meninggalkan kantor untuk menghadiri kegiatan luar sehingga sedikit mengganggu proses pelayanan. Aspek kenyamanan juga menjadi perhatian, di mana kantor desa telah berfungsi sebagai pusat pelayanan, tetapi fasilitas ruang tunggu masih terbatas sehingga kurang nyaman ketika jumlah pemohon meningkat.

Secara keseluruhan, kinerja pemerintah Desa Alitupu dalam pelayanan administrasi sudah cukup baik dan sesuai dengan pedoman KEPMENPAN No. 63/2003. Hal ini terlihat dari prosedur yang sederhana, kejelasan tanggung jawab, serta keramahan aparat desa dalam melayani masyarakat. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek transparansi informasi, sarana dan prasarana pelayanan, serta efisiensi waktu agar pelayanan publik di Desa Alitupu dapat berjalan lebih optimal dan memenuhi seluruh prinsip pelayanan yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Reita Marlaili (2021) yang menyimpulkan Produktivitas, Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas yang telah diolah secara sistematis hasilnya hampir seluruhnya baik.

## **KESIMPULAN**

Kualitas kerja masih belum optimal. Hal ini dilihat dari tingkat kerapian hasil kerja yang dihasilkan masih belum baik dan ketelitian pegawai dalam membuat surat-surat terkadang masih terjadi kekeliruan dalam penulisan sehingga belum mampu memenuhi harapan masyarakat.

Dari segi Ketepatan waktu, pegawai masih banyak yang tidak mengikuti aturan jam kerja yang dimana sebagai pegawai pulang tidak sesuai dengan jam yang telah ditentukan.

Kemampuan yang boleh dikatakan belum maksimal yang disebabkan kurang maksimalnya Sumber daya manusia (SDM) dan kurangnya sarana dan prasarana seperti elektronik serta tidak adanya jaringan internet.

Sehingga pegawai di Kantor Desa Alitupu sangat mahir mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan keahlian dan tugas yang diberikan masing.

## **SARAN**

Diharapkan mampu mengimbangi kemampuan dirinya dengan perubahan yang ada dalam teknologi digital. Pegawai diharapkan untuk meningkatkan kedisiplinan waktu. Peningkatan sarana dan prasarana yang ada di Kantor desa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik.
- Irawan, A. (2018). Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pemerintah Desa Dalam Penyelenggaraan Tugas Pembantuan Dari Pemerintah Kabupaten/Kota Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. Jurnal Yuridis Unaja,
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. Administrasi: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. Otioritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- Reizha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perikaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya.

- 
- Sirajuddin, I.A. (2016). Implementasi kebijakan pemerintahan daerah dalam pelayanan publik dasar bidang sosial di kota makassar.
- Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Profesional (FIS Univeid).
- Setyoi, N. (2013). Demokrasi dan Tata Pemerintahan Dalam Konsep Desa dan Kelurahan. Jurnal Cita Hukum.