

**ANALISIS KUALITAS KERJA PERANGKAT DESA NEGLASARI DALAM
MENYELESAIKAN TUGAS ADMINISTRASI: STUDI KASUS DI DESA NEGLASARI
KECAMATAN PAMARICAN KABUPATEN CIAMIS**

Yuniar Dwi Lestari

Email: yuniar_dwi_lestari@student.unigal.ac.id

Universitas Galuh

Abstract: *This study aims to analyze the quality of work of Neglasari Village apparatus in completing administrative tasks. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the quality of work of village apparatus still faces several obstacles, such as lack of accuracy and precision in making administrative documents and limited mastery of information technology. In addition, the timeliness in completing administrative services is also not optimal due to the accumulation of work, ineffective time management, and limited number of village apparatus. Improvement efforts have been made through increasing internal coordination, mutual assistance between apparatus, rechecking documents, and technology training. This study recommends the need to strengthen human resource capacity, optimize the use of information technology, and develop a more effective work management system so that the quality of work and timeliness of village apparatus can continue to be improved for better public services in Neglasari Village.*

Keyword: *Work Quality, Village Apparatus, Village Administration.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas kerja perangkat Desa Neglasari dalam menyelesaikan tugas administrasi. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja perangkat desa masih menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya akurasi dan ketelitian dalam pembuatan dokumen administrasi serta keterbatasan penguasaan teknologi informasi. Selain itu, ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan administrasi juga belum optimal akibat penumpukan pekerjaan, manajemen waktu yang kurang efektif, dan keterbatasan jumlah perangkat desa. Upaya perbaikan telah dilakukan melalui peningkatan koordinasi internal, saling membantu antarperangkat, pengecekan ulang dokumen, serta pelatihan teknologi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, dan pengembangan sistem manajemen kerja yang lebih efektif agar kualitas kerja dan ketepatan waktu perangkat desa dapat terus ditingkatkan demi pelayanan publik yang lebih baik di Desa Neglasari.

Kata Kunci: Kualitas Kerja, Perangkat Desa, Administrasi Desa.

PENDAHULUAN

Dalam sistem pemerintahan desa, perangkat desa memegang peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Keberhasilan pelayanan publik di tingkat desa ditentukan oleh sejauh mana perangkat desa mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu desa yang menjadi fokus dalam kajian ini adalah Desa Neglasari yang berada di Kecamatan Pamarican, Kabupaten Ciamis. Desa ini merupakan desa berkembang yang sedang berupaya memperkuat pelayanan administrasi dan sosial kepada warganya.

Kualitas kerja perangkat desa menjadi hal yang sangat penting mengingat desa merupakan ujung tombak dari pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks pembangunan desa dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik yang efisien dan berkualitas sangat dibutuhkan. Namun kenyataannya, berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat beberapa kelemahan dalam pelaksanaan tugas oleh perangkat desa, seperti keterlambatan dalam penyelesaian administrasi, kesalahan dalam pengetikan dokumen, hingga rendahnya penguasaan teknologi informasi.

Perangkat desa merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat lokal. Mereka memiliki peran penting dalam menjembatani kebijakan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas kerja perangkat desa menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pembangunan desa dan kepuasan masyarakat.

Di Desa Neglasari Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis, kualitas kerja perangkat desa menjadi perhatian penting mengingat kompleksitas pelayanan administrasi dan dinamika kebutuhan warga. Banyak faktor yang dapat memengaruhi kualitas kerja, di antaranya penerapan SOP, akurasi dalam pekerjaan administratif, dan penguasaan teknologi informasi. Kondisi di lapangan menunjukkan adanya berbagai tantangan seperti beban kerja yang tinggi, perubahan regulasi mendadak, serta keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia.

Kualitas kerja merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam konteks pemerintahan desa, kualitas kerja ditunjukkan dari kemampuan perangkat desa dalam menjalankan tugasnya secara profesional, sesuai prosedur, serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai kualitas kerja perangkat desa, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi peningkatan kapasitas dan kinerja aparatur desa, khususnya di Desa Neglasari.

Untuk meningkatkan kualitas kerja perangkat desa dalam menyelesaikan tugas administrasi desa maka perlu ditingkatkannya dimensi kualitas kerja sebagaimana pendapat Dharma (Simbolon 2021:49), kualitas kerja adalah mutu yang diperoleh dari pengukuran kualitatif hasil (output) yang mencerminkan tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaian suatu pekerjaan". Pernyataan ini menekankan bahwa kualitas kerja tidak hanya dilihat dari aspek teknis atau jumlah keluaran (output) yang dihasilkan. Tetapi juga bagaimana hasil tersebut memberikan manfaat yang dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan. Selain itu, perangkat desa harus memiliki kemampuan dalam pengelolaan teknologi yang memadai agar keluaran (output) yang dihasilkan berkualitas dan menghindari kecacatan data.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus utama penelitian adalah kualitas kerja perangkat desa dalam melayani masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi: Mengamati langsung aktivitas pelayanan publik di kantor desa.
2. Wawancara: Melakukan wawancara mendalam dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, dan masyarakat.
3. Dokumentasi: Mengumpulkan dan menganalisis dokumen administrasi yang dihasilkan oleh perangkat desa.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari empat orang yaitu Kepala Desa Neglasari, Sekertaris Desa Neglasari, Kasi Pelayanan, dan Masyarakat. Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan pengolahan data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas kerja perangkat desa merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan pembangunan dan pelayanan publik di tingkat desa. Sebagai ujung tombak pemerintahan lokal, perangkat desa memikul tanggung jawab besar dalam merancang, melaksanakan, dan mengawasi program-program pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana pendapat Dharma (Simbolon 2021:49) mengemukakan bahwa "Kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan pengukuran kualitatif keluaran (output) mencerminkan tingkat

kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaian dari suatu pekerjaan”. Pendapat ini menekankan bahwa kualitas kerja tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari bagaimana hasil tersebut memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan penerima layanan.

Namun dalam praktiknya perangkat desa neglasari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada dimensi kualitas kerja masih terdapat beberapa kelemahan yang dihadapi yang dapat menghambat pengembangannya.

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja merujuk pada tingkat ketelitian, akurasi, dan mutu hasil kerja yang dihasilkan perangkat desa. Dimensi ini tidak hanya menilai seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga seberapa baik hasil pekerjaan tersebut dalam memenuhi standar dan harapan masyarakat.

Pada kenyataannya, kualitas kerja perangkat Desa Neglasari juga masih menghadapi beberapa tantangan. Kemampuan perangkat desa dalam hal akurasi dan ketelitian terhadap pembuatan dokumen administrasi desa belum sepenuhnya optimal. Masih ditemukan adanya kesalahan penulisan atau data yang tidak valid dalam dokumen yang dihasilkan, yang berpotensi menimbulkan masalah administratif di kemudian hari. Selain itu, keterbatasan penguasaan teknologi informasi oleh sebagian perangkat desa juga turut memengaruhi kualitas hasil kerja. Banyak proses administrasi yang masih dilakukan secara manual, sehingga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dan memperlambat proses pelayanan publik. Adapun hambatan yang dihadapi perangkat Desa Neglasari dalam meningkatkan kualitas kerja meliputi beberapa aspek penting. Pertama, adanya perubahan regulasi dari pemerintah pusat atau kabupaten yang datang secara mendadak menjadi kendala dalam menyesuaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara cepat. Kedua, masih ditemui kesalahan dalam pengetikan dan isi dokumen administrasi akibat tekanan waktu, kurangnya ketelitian, dan tidak konsistennya pengecekan akhir sebelum dokumen disahkan. Ketiga, keterbatasan kemampuan sebagian perangkat desa dalam mengoperasikan teknologi, terutama saat harus menyesuaikan dengan sistem atau aplikasi baru dari pemerintah, menjadi hambatan dalam efisiensi kerja.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, perangkat desa melakukan beberapa upaya, seperti melakukan penyesuaian SOP secara berkala dan memberikan arahan langsung kepada perangkat desa agar tetap mengikuti peraturan terbaru. Selain itu, dilakukan pemeriksaan ulang terhadap dokumen sebelum ditandatangani, dan jika ditemukan kesalahan, segera dilakukan revisi agar tidak merugikan masyarakat. Dalam hal teknologi, perangkat desa berupaya mengadakan pelatihan singkat internal serta mendorong kerja sama antarpersonel untuk saling membantu ketika menghadapi kendala teknis. Upaya-upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan mutu kerja secara menyeluruh dan memastikan pelayanan publik tetap berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas kerja dan ketepatan waktu perangkat Desa Neglasari dalam menyelesaikan tugas administrasi, dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja perangkat desa secara umum sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari sisi kualitas kerja, perangkat desa telah menunjukkan kesungguhan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Namun, masih ditemukan kekurangan dalam hal akurasi dan ketelitian pembuatan dokumen administrasi, yang disebabkan oleh keterbatasan penguasaan teknologi dan proses kerja yang sebagian besar masih dilakukan secara manual. Hal ini berdampak pada mutu hasil kerja yang belum sepenuhnya optimal dan berpotensi menimbulkan kesalahan administratif.

Upaya perbaikan yang telah dilakukan meliputi peningkatan koordinasi internal, saling membantu antarperangkat saat terjadi lonjakan pekerjaan, pengecekan ulang dokumen sebelum diserahkan, serta pelatihan teknologi untuk meningkatkan kemampuan perangkat desa. Meskipun demikian, upaya-upaya tersebut masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas kerja perangkat desa dalam

menyelesaikan tugas administrasi, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan sistem manajemen kerja yang lebih efektif dan efisien. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja perangkat desa dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik serta memuaskan masyarakat Desa Neglasari.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- _____(2010). Otonomi Desa. Raja Grafindo Persada.
- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep dan Bandung: Alfabeta.
- M. Wijaya, Candra (2021). Produktivitas Kerja Analisis Faktor Budaya Organisasi, Kepemimpinan Spiritual, Sikap Kerja, Dan Motivasi Kerja Untuk Hasil Kerja Optimal. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sedarmayanti. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. Bandung.
- Simbolon, S. C. (2021). Pengaruh Stres, Lingkungan Dan Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Kerjs Karyawan. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.
- Sugiyono.(2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Widjadja, H.

Jurnal

- “View of Analisis Produktivitas Kerja Karyawan Pada CV Griya Alam Mulya.” Prin.or.id, 2025, prin.or.id/index.php/mri/article/view/2110/2035. Accessed 1 Feb. 2025.
- “View of ANALISIS PRODUKTIVITAS KERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA LEMBANG KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN BANDUNG BARAT.” Unibba.ac.id, 2025, www.ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/613/508. Accessed 1 Feb. 2025.
- Arnstein, SR (1969). Tangga Partisipasi Warga Negara. Jurnal Institut Perencana Amerika , 35(4), 216-224.
- Hasanah, D. I., & Rusdia, U. (2021). Analisis Produktivitas Kerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Lembang Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. JISIPOL Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 5(3).
- Rahayu, D. A., & Wibowo, H. (2021). Peran Pelatihan dalam Meningkatkan Produktivitas Aparatur Desa. Jurnal Reformasi Administrasi, 9(2), 88–96.
- Rhamdani, A. (2019). Motivasi Kerja Perangkat Desa dan Produktivitas. Jurnal Administrasi Publik, 12(2), 43-54.
- Soeharto, M. (2015). Pemberdayaan Masyarakat dan Perangkat Desa. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , 18(1), 75-85.
- Supriyadi, B. (2021). Geografi dan Produktivitas Kerja Perangkat Desa. Jurnal Sumber Daya Alam, 9(1), 67-78.
- Wardhani, F. D. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa melalui Kompetensi SDM. Jurnal Bina Praja, 12(3), 190–200

Internet

- “3 Indikator Produktivitas Kerja Yang Harus Diperhatikan - Pluxee.”Pluxee.co.id, 15 Nov. 2024, www.pluxee.co.id/blog/3-indikator-produktivitas-kerja/. Accessed 21 Nov. 2024.
- Mailand, A., Malik, I., & Tahir, N. (2024). PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PEMERINTAH DESA DI KABUPATEN BARRU. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 5(3), 470-482.
- Miles, Huberman (2009). Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UI Press.

Peraturan

- Peraturan Bupati Ciamis Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa
- Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis No. 2 Tahun 2018 Tentang Perangkat Desa
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.