



ANALISIS KINERJA APARAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA TRIDAYA SAKTI

Prasetya Angkasa Manggala Putra, Hanny Purnamasari, Rudyk Nababan

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

Abstrak

Dalam perspektif pelayanan publik, kinerja organisasi yang dapat melayani dan memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik melalui sipil service dan public service merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Namun hingga saat ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih merupakan isu yang banyak mengemukakan karena masih jauh dari harapan masyarakat. Berdasarkan dari latar belakang tersebut, peneliti bertujuan untuk menganalisis kinerja aparat terhadap pelayanan publik di desa Tridaya Sakti. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan adalah Teori Pelayanan Publik dan Teori Kinerja. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan studi literatur. Hasil penelitian ini yakni kualitas pelayanan publik di Desa Tridaya Sakti sudah berjalan dengan baik, pola komunikasi antara pegawai dan pimpinan sudah efektif serta dalam penanganan konflik yang terjadi dilakukan dengan musyawarah.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kinerja, Organisasi.

PENDAHULUAN

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki (Helfert dalam Veithzal Rivai Zainal, 2015:447). Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena itu dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang diberikan melalui tugas dan wewenang dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Sarundajang, (2002:211) menyebutkan bahwa dalam era reformasi, organisasi pemerintah daerah sebagai regulator dan fasilitator semakin dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*). Oleh karena itu maka kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diberikan.

Dalam perspektif pelayanan publik maka bagaimana kinerja organisasi dapat melayani dan memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik melalui *sipil service* dan *public service* yang merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Artinya kepada masyarakat diberi kebebasan untuk memenuhi sebagian besar kebutuhan akan barang dan jasa yang bersifat mekanisme pasar baik melalui sistem entrepreneurship maupun sistem privatisasi dalam suatu kerjasama kemitraan dengan pemerintah, tidak dapat diprivatisasikan atau dikontrakkan kepada swasta dan masyarakat umum.

Sesuai Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 perihal Pegawai sipil

Negara, yang dimaksud dengan Pegawai Sipil Negara adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat eksklusif, diangkat menjadi Pegawai ASN secara permanen oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Menjadi pegawai birokrasi atau Pegawai Negeri Sipil merupakan indera pemerintah untuk mencapai tujuan sebagai abdi negara, bangsa serta warga berarti Pegawai Negeri Sipil sebagai pegawai wajib mengabdikan pada negara, bangsa dan bukan sebaliknya. Oleh karena itu, sudah sepantasnya Pegawai Negeri Sipil melakukan pelayanan terhadap warga, disamping itu pula, seorang Pegawai Negeri Sipil juga tidak bisa memaksakan untuk melayani rakyat jika kepentingan rakyat tak bisa dibenarkan karena suatu serta lain hal yang tak sinkron dengan peraturan yang berlaku. Sehingga kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam melakukan pelayanan rakyat perlu menerima perhatian yang penting dan sungguh-sungguh berasal dari Pemerintah.

Suatu organisasi didirikan untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi tadi harus mengelola banyak sekali rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian aktivitas pada organisasi dilakukan oleh manusia yang bertindak menjadi aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan menggunakan sendirinya kinerja organisasi yang bersangkutan banyak tergantung di perilaku insan yang ada dalam organisasi tadi.

Demikian pula dalam penyelenggaraan suatu negara dan pemerintahan, tentu saja diperlukan suatu sistem administrasi yang sangat kompleks yang sering disebut dengan administrasi negara. Sejalan dengan perkembangannya, istilah "Negara" digantikan dengan "Publik" untuk menekankan bahwa administrasi

tersebut bertujuan untuk pelayanan public.

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat umum (*publik*). Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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 pelayanan publik. Menurut Kamaruddin Sellang, (2019:76) Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal, maka harus ada standar buat mengukur pelayanan yang diberikan sang birokrasi pada masyarakat. Kementrian Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi telah membentuk standarisasi bagi pelayanan publik dalam suatu instansi yang ditetapkan pada melalui keputusan Menteri PAN RB No. 63 tahun 2003. Keputusan ini berisikan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan

9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Berdasarkan strandar baku yang ditetapkan pemerintah, dapat dilihat dari beberapa sektor pelayanan, dapat dilihat di pencapaian pelayanan publik di setiap instansi pemerintah atau lembaga.

Namun hingga sekarang ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih merupakan isu yang banyak mengemuka. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada birokrasi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat, disamping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik. Tuntutan tersebut sangat mudah dipahami mengingat kinerja pemerintah dalam pelayanan publik selama ini masih jauh dari harapan masyarakat.

Hal ini membuktikan bahwa kondisi umum pelayanan di Indonesia masih buruk karena beberapa persoalan situasi sebagai berikut: (1) Belum efektifnya sosialisasi peraturan yang jelas mengenai standar pelayanan yang prima di negeri ini, yang ada hanya sekedar wacana yang berkembang; (2) Belum adanya sanksi yang jelas bagi pegawai pemerintah yang tidak menjalankan fungsi pelayanan, sehingga terkadang munculnya sikap acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini mengakibatkan persepsi yang negatif dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan; (3) Pelayanan publik yang lebih berpihak pada kepentingan pribadi, golongan tertentu dan elite negara

(KKN), sehingga mengundang persepsi masyarakat mengenai kesenjangan pelayanan yang diterimanya; dan (4) Standar pelayanan publik yang masih rendah.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelaksanaan Siskeudes di desa Tridaya Sakti dengan judul **“Analisis Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Tridaya Sakti Kelurahan Tridaya Sakti, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi”**.

Dengan maksud dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi tingkat Kualitas pelayanan yang terjadi di Kelurahan Tridaya Sakti.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi Pola Komunikasi yang terjadi antar pegawai dengan pimpinan di Kelurahan Tridaya Sakti.
3. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi Progress Kerja para aparat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara cepat dalam mencapai tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Tridaya Sakti.
4. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi Kinerja Pegawai dalam menjalankan pelayanan publik di Kelurahan Tridaya Sakti sudah maksimal.
5. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi cara Pegawai menyelesaikan suatu Konflik yang terjadi didalam pelayanan publik di Kelurahan Tridaya Sakti.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah bagi perkembangan ilmu pemerintahan. Dapat menambah wawasan peneliti dan dapat menjadi informasi bagi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik dan Teori Kinerja. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolog 2013:128) merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya yang tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Albrecht (dalam Lovelock, 1992:10) mengatakan bahwa: *“Pelayanan merupakan a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business”*. Istilah pelayanan merupakan terjemahan dari istilah ‘service’ dalam bahasa Inggris, yang menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2004:6), berarti: *“Leadership is mean as any action that can be offered by a party to the other that basically is intangible and not to result in an ownership on something”*. This view is a part of very definition of quality that substantially is more identical with service in the context of foreign language”. Kepemimpinan mengandung arti sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat dilakukan/diterapkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Pendapat tersebut bagian dari definisi kualitas yang beragam, namun secara substansial pelayanan lebih identik dengan ‘service’ dalam konteks bahasa asing.

Sedangkan definisi lain tentang pelayanan publik menurut Kepmen PAN angka 25 Tahun 2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan juga pada rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan bahwa tiga pelayanan dari instansi dan BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tadi didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dari produk pelayanan yang didapatkan, yaitu (1) pelayanan administrasi; (2) pelayanan barang dan (3) pelayanan jasa.

Pelayanan publik ialah pemberian jasa, baik sang pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta pada masyarakat menggunakan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan serta atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57).

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance* yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seseorang sepatutnya dimiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Menurut Mangkunegara (2000:67) mengemukakan kinerja adalah sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pendapat ini menunjukkan bahwa kinerja itu merupakan hasil dari pekerjaan. Hasil pekerjaan itu dapat dilihat dari aspek

mutu. Aspek ini tentu menanyakan seberapa baik dan seberapa bagus. Berikutnya hasil kerja itu ditinjau dari aspek jumlah atau banyaknya yang diperoleh.

Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut: "*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*". Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi – fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Menurut Payaman Simanjuntak (2005) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Sedangkan menurut T. R. Mitchell (dalam Sedarmayanti 2009:50) menyatakan dalam bukunya "Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja" definisi kinerja pegawai, yaitu: Bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Kinerja pegawai meningkat akan turut mempengaruhi tingkat prestasi organisasi tempat pegawai yang bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat tercapai.

Adapun aspek-aspek yang meliputi kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja seseorang menurut T. R. Mitchell (Sedarmayanti 2011:51), yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja (*Quality of Work*)

Sebagaimana diketahui kualitas kerja yaitu suatu unsur terpenting dalam mencapai suatu keberhasilan organisasi.

Maka dari itu, dalam mengatur dan mendapatkan para pegawai maka pimpinan suatu organisasi harus memperhatikan jumlah dan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan guna mencapai tujuan organisasi. Yang mana kualitas sumber daya yang dimiliki masih belum mampu meningkatkan peran aparatur. Dengan adanya tingkat kualitas kerja pegawai, maka manajemen dalam organisasi dapat dilakukan berbagai upaya untuk membina dan memperbaiki kualitas kerja pegawai yang dikategorikan masih rendah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai yaitu pekerjaan yang menarik, upah yang baik, dan keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, merasa terlibat dalam kegiatan organisasi, kepemimpinan, dan disiplin kerja yang keras.

2. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi yaitu adanya suatu interaksi yang dilakukan antara satu orang dengan orang lain. Komunikasi yang baik merupakan kunci untuk membangun hubungan kerja, sedangkan komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman karena gagal menyampaikan suatu pikiran dan perasaan antara satu sama lain. Komunikasi kerja yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi dalam prestasi kerja karyawan dan dengan membangun suatu tim kerja yang solid untuk membangun hubungan kerja yang baik maka diperlukan: pengaturan waktu, tahu posisi diri, adanya kecocokan, dan menjaga suatu keharmonisan. Untuk itu komunikasi sangat penting terutama untuk berhubungan secara langsung antara satu orang atau lebih.

3. Ketepatan Waktu (*Promptness*)

Faktor waktu yaitu faktor yang cukup penting untuk diperhatikan dalam menyelesaikan suatu tugas-tugas yang telah diberikan, penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang singkat mungkin beridentik dengan efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang telah dicapai pegawai. Tingkat produktivitas dalam sebuah organisasi dapat dinilai dari waktu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang akan dicapai dalam sebuah organisasi yang bersangkutan pada suatu periode tertentu.

4. Kemampuan (*Capability*)

Seorang Aparatur dalam bekerja sama dengan orang lain untuk menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai hasil yang maksimal. Kesiapan aparatur dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain baik secara vertikal maupun horizontal, didalam maupun diluar aktivitas kerja sehingga hasil pekerjaan akan meningkat.

5. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif yaitu keinginan atau dorongan dari pegawai untuk melaksanakan suatu pekerjaan tanpa diperintah atau disuruh oleh pimpinan, kinerja pegawai akan tercipta apabila adanya inisiatif dari pegawai untuk bekerja dengan baik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif. Artinya, data yang dikumpulkan bukan berupa data angka saja, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung. Tujuan menggunakan pendekatan kualitatif ini agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris di balik fenomena yang terjadi

terkait dengan Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Desa Tridaya Sakti, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1) Wawancara

Wawancara merupakan percakapan lisan dengan tujuan mendapatkan informasi sesuai yang dicari. Percakapan dilakukan dengan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pewawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2010: 186). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang dirumuskan tidak perlu dipertanyakan secara berurutan (Moleong, 2010: 187). Tujuan peneliti menggunakan metode ini adalah untuk memperoleh data secara jelas dan konkret tentang bagaimana Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik Desa Tridaya Sakti, Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

2) Observasi

Observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik penelitian yang sangat penting. Pengamatan itu digunakan karena berbagai macam alasan (Moleong, 2010: 242). Observasi ini digunakan untuk penelitian yang telah direncanakan secara sistematis tentang bagaimana Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik Desa Tridaya Sakti, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.

3) Studi Literatur

Studi Literatur merupakan teknik pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan cara menelusuri dokumen penting yang dirasa memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Teknik ini juga disebut sebagai studi kepustakaan, Artinya Data yang diperoleh dari bisa berupa teks atau gambar. Dokumen yang menjadi sumber data tak melalui teks-teks akademik seperti buku, laporan riset, *policy brief*, atau jurnal, tapi bisa juga, pamflet, spanduk, kartu nama, dan laporan jurnalistik. Pada tinjauan literatur, para peneliti secara sistematis mencoba membaca semua literatur yang relevan dalam sebuah subjek, kadang-kadang mewawancarai pakar dalam subjek tersebut, kemudian mengorganisasi, mensintesis, dan menilai secara kritis dengan sejumlah informasi.

Tujuannya adalah untuk memperkuat permasalahan serta sebagai dasar teori dalam melakukan studi, dalam penelitian Pelayanan Publik di Kelurahan Desa Tridaya Sakti, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu :

A. Data Primer

Menurut S. Nasution data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian (Moleong, 2010: 157).

Sedangkan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam suatu penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan Tindakan yaitu sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati serta mewawancarai. Peneliti juga menggunakan data ini sebagai mendapatkan informasi langsung tentang bagaimana Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik Desa Tridaya. Dalam penelitian ini, subjek penelitian dipilih berdasarkan teknik purposive sampling dengan berusaha

memasukkan suatu ciri-ciri tertentu terhadap responden menurut kehendak peneliti. Tujuan penggunaan teknik ini untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai bagaimana Kinerja Aparat Terhadap Pelayanan Publik Desa Tridayas Sakti, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.

B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, hingga dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah (Moleong,2010:159). Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari arsip Desa Tridayas Sakti, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi.

Pada Penelitian ini data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau pengambilan data yang langsung dari sumber obyek sebagai sumber informasi yang akan dicari. Data tersebut diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan pihak Aparat Pelayanan Publik Desa Tridayas, seperti Kasi Kesejahteraan Bapak Namin.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis data yaitu suatu proses mencari lalu menyusun secara sistematis untuk data yang akan diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga, dalam penyajian informasinya akan dapat dipahami dengan mudah oleh orang lain. Analisis deskriptif kualitatif ialah suatu penelitian yang memiliki tujuan untuk

mendeskripsikan suatu situasi tertentu yang bersifat aktual, dan sistematis.

HASIL PENELITIAN

• Desa Tridayas Sakti

Kantor Desa Tridayas Sakti terletak di Jl. Tridayas Sakti, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, Indonesia. Kode Pos: 17510.

Visi Desa Tridayas Sakti:
**MASYARAKAT YANG SEHAT MAMPU
MENGEMBANGKAN DAN
MENINGKATKAN SUMBER DAYA
MANUSIA YANG UNGGUL DAN AGAMIS.**

Misi Desa Tridayas Sakti:

1. Meningkatkan Ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa bagi seluruh unsur Masyarakat.
2. Memberdayakan seluruh Lapisan Masyarakat dalam meningkatkan kebersihan, keindahan, dan Ketertiban (K3).
3. Upaya Pemerataan memperoleh pendidikan formal sampai dengan sekolah Tingkat atau SLTA bagi Masyarakat Ekonomi lemah.
4. Meningkatkan Sumber Daya Manusia seluruh Aparatur Pemerintahan Desa dalam Bidang manajemen Pemerintahan dan Pelayanan.
5. Pembinaan Generasi Muda yang Kreatif dan Berkualitas sehingga menjadi generasi yang unggul.
6. Mendorong percepatan untuk mendapatkan peluang kerja secara berkesinambungan dan menyeluruh bagi masyarakat Desa Tridayas Sakti.
7. Kesejahteraan dan rasa Keharmonisan antar Aparat Pemerintah Desa dan Masyarakat.

8. Mengembangkan Komunikasi dua arah yang efisien.
9. Menggalang dan meningkatkan Persatuan dan Kesatuan Masyarakat dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia.

- Profil Desa Tridaya Sakti

Desa Tridaya Sakti terletak di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Desa Tridaya Sakti terdiri dari 3 Dusun, yaitu:

Dusun	W	T	Jumlah Penduduk
Dusun I		1	18.409 Jiwa
Dusun II		6	17.140 Jiwa
Dusun III		5	10.380 Jiwa
Jumlah keseluruhan penduduk 45.929 Jiwa			

Total jumlah Penduduk di desa Tridaya Sakti 45.929 Jiwa, dan jumlah Kepala Keluarga 12.000 Kepala. Jumlah Laki – lakinya 22.570 Jiwa, dan Jumlah Perempuannya 23.969 Jiwa.

Batas wilayah Desa Tridaya Sakti mulai dari Batas Utara desa Sumber Jaya, Batas Selatan desa Mekarsari, Batas Timur Kelurahan Wanasari, dan Batas Barat desa Mangun Jaya. Total Luas Desa Tridaya Sakti 325 Hektare.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik yang terjadi di Kelurahan Tridaya Sakti

Dalam melihat suatu kualitas pelayanan publik yang bisa menilai itu masyarakat itu sendiri. Dari para pegawai yang ada di Kelurahan Tridaya Sakti yang terpenting selalu berusaha untuk melakukan pelayanan yang maksimal agar para masyarakat di sekitar Tridaya Sakti bisa puas dengan pelayanan yang ada di Kelurahan Tridaya Sakti, dan itu bisa menjadi penilaian dari suatu kualitas yang ada di kelurahan

Tridaya Sakti. Namun dalam pembuatan berkas serta kendala yang terjadi dalam masyarakat dapat terselesaikan dengan baik. Waktu dalam pengerjaan pun disesuaikan dari bagaimana sistem yang ada, jika sistem sedang buruk maka memang pengerjaan bisa terlampaui lebih lama tetapi jika sistem berjalan lancar maka pembuatan berkas pun akan terlampaui lebih cepat.

2. Pola Komunikasi yang terjadi antar pegawai dengan Pimpinan di Kelurahan Tridaya Sakti

Dalam pola Komunikasi yang terjadi antar pegawai dengan pimpinan di Kelurahan Tridaya Sakti sudah efektif dan baik seperti yang dikatakan oleh Kasi Kesejahteraan Desa dimana pola komunikasi disini selalu melalui prosedur. Jika ada sesuatu hal yang sifatnya urgent, maka pegawai berhak melaporkan langsung ke pimpinan untuk meminta solusi kepada pimpinan jika memang mendapat kendala yang rumit dan berat. Tetapi jika kendala tersebut masih bisa ditangani oleh Sekretaris Desa maka masalah tersebut tidak langsung ditangani oleh Kepala Desa.

Pola komunikasi antar Pegawai dan Atasan ini pada dasarnya sudah terorganisir dan memiliki prosedurnya masing – masing.

3. Progress kerja para Aparat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara cepat dalam mencapai tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Tridaya Sakti

Dalam progress percepatan kerja, dari pegawai sampai pimpinan juga inginnya cepat. Cuman semuanya tergantung pada sistem, dimana zaman sekarang yang apa – apa sudah serba teknologi berbasis IT, jika dalam sistem sedang berjalan dengan bagus, maka dalam progres kerja aparat pun juga akan cepat. Tetapi sebaliknya, jika dalam

sistem sedang berjalan tidak baik, maka itu akan mempengaruhi dari progres kerja para aparat dalam melayani masyarakat yang jumlah total keseluruhan di desa Tridayaya Sakti ada 45.929 Jiwa dengan Kepala Keluarga yang berjumlah 12.000 Kepala, diantaranya 22.570 jenis kelamin Laki – laki dan 23.969 jenis kelamin Perempuan.

4. Kinerja Pegawai dalam menjalankan pelayanan publik di Kelurahan Tridayaya Sakti sudah maksimal

Dalam Kinerja dari Sumber Daya Manusia di Desa Tridayaya Sakti ini sudah berjalan dengan baik, ya seperti yang dikatakan oleh Kasi Kesejahteraan Desa dimana setiap pegawai desa sudah mempunyai tugasnya masing – masing seperti KASI dan KAUR. Dan di setiap ranahnya mau itu dari KASI dan KAUR selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat dan tergantung dari arahan pimpinannya seperti apa.

5. Cara pegawai dalam menyelesaikan suatu konflik yang terjadi didalam pelayanan publik di Kelurahan Tridayaya Sakti

Jika ada masalah dalam suatu pelayanan terhadap masyarakat, para pegawai akan selalu berembuk untuk berdiskusi mencari titik permasalahannya terlebih dulu supaya bisa menemukan titik solusi terbaiknya, seperti yang dikatakan oleh KASI Kesejahteraan Bapak Namin bahwa dalam bidangnya banyak sekali permasalahan yang terjadi seperti masalah rumah tangga dan faktor ekonomi, apalagi dalam bansos Covid-19 yang kurang dapat didistribusikan keseluruh keluarga di Desa Tridayaya Sakti.

Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa:

1. Dalam tingkat Kualitas Pelayanan Publik yang terjadi di Kelurahan Tridayaya Sakti sudah berjalan baik dan bagus, dimana dalam pembuatan berkas serta kendala yang terjadi dalam masyarakat dapat terselesaikan dengan baik. Waktu dalam pengerjaan pun disesuaikan dari bagaimana sistem yang ada, jika sistem sedang buruk maka memang pengerjaan bisa terlampaui lebih lama tetapi jika sistem berjalan lancar maka pembuatan berkas pun akan terlampaui lebih cepat. Lalu dalam upaya memajukan kualitas aparat di kelurahan Desa Tridayaya Sakti pun para aparat diminta untuk tidak memberikan harapan yang belum pasti kepada masyarakat. Para aparat pun dituntut untuk memberikan yang terbaik dan semaksimal mungkin untuk masyarakat Desa Tridayaya Sakti.
2. Dalam Pola Komunikasi yang terjadi antar Pegawai dengan Pimpinan dapat terbilang sudah efektif dan baik seperti yang dikatakan oleh Kasi Kesejahteraan Desa dimana pola komunikasi disini selalu melalui prosedur. Para pegawai akan meminta solusi kepada pimpinan jika memang mendapat kendala yang rumit dan berat tetapi jika kendala tersebut masih bisa ditangani oleh sekdes maka masalah tersebut tidak langsung ditangani oleh Kepala Desa. Pola komunikasi antar Pegawai dan Atasan ini pada dasarnya sudah

SIMPULAN

- terorganisir dan memiliki prosedunya masing – masing.
3. Dalam hal Progress Percepatan Kerja Aparat semua ingin yang instan tetapi perlu dilihat dalam sistem karena percepatan dalam kerja aparat disesuaikan pula oleh bagaimana sistem yang berjalan, dan sekarang sistem sudah dapat berbasis IT jadi tetap harus melihat apakah ada kendala dalam sistem tersebut.
 4. Dalam Kinerja Pegawai dalam menjalankan pelayanan publik para pegawai mengikuti bagaimana arahan dari Pimpinan dan dalam pelayanan publik ini pula sudah diatur beberapa bagian dan tugas sesuai dengan ranah nya masing – masing untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat.
 5. Dalam Kinerja Aparat terkait penyelesaian suatu konflik di Kelurahan Desa Tridaya Sakti para pegawai akan berdiskusi untuk menyelesaikan masalah, seperti yang dikatakan oleh KASI Kesejahteraan Bapak Namin bahwa dalam bidangnya banyak sekali permasalahan yang terjadi seperti masalah rumah tangga dan faktor ekonomi, apalagi dalam bansos Covid-19 yang kurang dapat didistribusikan keseluruh keluarga di Desa Tridaya Sakti.
- Hardiyansyah. 2011. "Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)". Grava Media.
- Mulyawan, Rahman. 2016. "Birokrasi Dan Pelayanan Publik". Bandung: UNPAD Press.
- Nurdin, Ismail. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik". Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. "Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya". Yogyakarta: Ombak.
- Taufiqurokhman, Evi Satispi. 2018. "Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik". Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018.
- Umar. 2020. "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Camat Padalarang Kabupaten Bandung Barat." dalam Jurnal JISIPOL Volume 4, Nomor 1, April 2020, Bandung: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Chisthina, Dwi. Ismail Sumampow, Frans C. Singkoh. "Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara." Morowali Utara: Universitas Samratulangi.
- Dheanita, Bella, Muhammad Alfandi, Prasetya Angkasa. 2021. "Implementasi Sistem Keuangan Desa Tridaya Sakti Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi (Evaluasi, Transparansi, Akuntabilitas dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa)." Bekasi: Universitas Singaperbangsa Karawang.
- Walangitan, Olivia F.C. "Analisis Kinerja Pemerintah dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo." dalam Jurnal Administrasi Publik, Gorontalo: Universitas Samratulangi.
- Hendryadi. 2020. "Teori Kinerja" diakses dari: <https://teorionline.wordpress.com/2010/01/25/teori-kinerja/amp/> pada tanggal 6 Desember 2021.
- Kresna. 2021. "Pengertian Kinerja (skripsi dan tesis)". Diakses dari: <https://konsultan-skripsi.com/2021/09/29/pengertian-kinerjaskripsi-dan-tesis-31/> pada tanggal 6 Desember 2021

Satria, Ase. 2016. "Teori Kinerja (Pengertian, Pengukuran, Penilaian, Faktor yang Mempengaruhi dan Tujuan Penilaian Kinerja)". Diakses dari: <https://www.mat>

eribelajar.id/2016/04/teorikinerjapengertianpengukuran.html?m=16 pada tanggal 6 Desember 2021.