SKRIPSI

KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SEKURA KECAMATAN TELUK KERAMAT KABUPATEN SAMBAS

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Amira Shofia
NIM. E1011221057

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

SKRIPSI

KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SEKURA KECAMATAN TELUK KERAMAT KABUPATEN SAMBAS

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Amira Shofia

NIM. E1011221057

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SEKURA KECAMATAN TELUK KERAMAT KABUPATEN SAMBAS

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Amira Shofia

NIM. E1011221057

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing Utama

Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si
NIP. 195709101987032002 Tanggal 12-05-2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Anny Riwayati, S.E, M.Si
NIP. 198909132022032009 Tanggal 30-04-2026

HALAMAN PENGESAHAN

KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SEKURA KECAMATAN TELUK KERAMAT KABUPATEN SAMBAS

Oleh:

AMIRA SHOFIA

NIM. E1011221057

Dipertahankan di : Pontianak, Univesitas Tanjungpura
Pada Hari/Tanggal : Senin, 25 Mei 2026
Waktu : 09:00 WIB - Selesai
Tempat : Ruang Seminar FISIP UNTAN

Tim Penguji

Ketua

Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si
NIP. 195709101987032002

Sekretaris

Anny Riwayati, S.E, M.Si
NIP. 198909132022032009

Penguji Utama

Martinus, Sos, M.AB
NIP. 197212272006041002

Penguji Pendamping

Dr. Roma Tressa, M.Si
NIP. 198107232024212005

Disahkan Oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si.
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Amira Shofia (E1011221057), **Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Sekura Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas.** Skripsi. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak 2026.

Kantor Desa Sekura merupakan instansi pemerintahan desa yang memiliki peran dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja perangkat desa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Sekura Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dianalisis menggunakan konsep John Miner yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dalam kerja, dan kerja sama dengan orang lain saat bekerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi belum sepenuhnya maksimal. Hal ini terlihat dari masih adanya kesalahan dalam pengetikan dokumen, kurang ketelitian, ada perangkat desa yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, keterlambatan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang menyebabkan pekerjaan menumpuk, masih ada perangkat desa yang kurang disiplin terhadap jam kerja seperti terlambat dan tidak hadir pada saat hari atau jam kerja, tidak melakukan absensi, serta keterbatasan kompetensi digital yang berdampak pada kurang maksimalnya pelayanan administrasi. Namun, dari segi kerja sama perangkat desa sudah menunjukkan kerja sama yang cukup baik melalui koordinasi, komunikasi, pembagian tugas, dan sikap saling membantu dalam pelayanan administrasi. Rekomendasi untuk penelitian ini mencakup peningkatan pelayanan yang lebih teliti serta ramah, penegasan penerapan SOP dan disiplin kerja melalui aturan dan sanksi yang jelas, penyediaan informasi pelayanan seperti banner atau papan informasi, melakukan pelatihan kompetensi perangkat desa terkait aplikasi yang digunakan serta melengkapi fasilitas untuk meningkatkan pekerjaan.

Kata kunci: Kinerja; Pelayanan Administrasi; Perangkat Desa.

ABSTRACT

Amira Shofia (E1011221057), **The Performance of the Village Officials in the Administration Service at the Sekura Village Office of Teluk Keramat District in Sambas Regency.** Thesis. Public Administration Study Program of Social and Political Sciences Faculty of Universitas Tanjungpura, Pontianak 2026.

Sekura Village Office is an institution of village government that has roles in implementing public services, specifically the administration service for the community. This study aimed to discover and describe the performance of the village officials in the administration service at the Sekura Village Office of Teluk Keramat District in Sambas Regency. This study employed a descriptive qualitative research method, with observation, interviews, and documentation as techniques of data collection. This study was then analysed using John Miner's concept, which consisted of quality, quantity, use of time at work, and cooperation with others at work. The results of this study revealed that the performance of village officials in providing administrative services had not yet been fully optimal. This was proven by the continued occurrence of errors in document preparation, lack of accuracy, and the existence of some village officials who were less friendly in providing services, delays in service delivery that did not comply with standard operating procedures, which resulted in the accumulation of work. There were also village officials who were low discipline regarding working hours, including arriving late, being absent during official working days or hours, and failing to record attendance, as well as having limited digital competencies, which contributed to the less-than-optimal administration services. However, in terms of teamwork, village officials demonstrated fairly good collaboration through effective coordination, communication, task distribution, and a willingness to assist one another in delivering administration services. Therefore, the researcher suggests improving more accurate and courteous service delivery, strengthening the enforcement of SOPs and work discipline through clear rules and sanctions, providing service information through banners or information boards, conducting competency training for village officials related to the applications used, and enhancing facilities to improve work performance.

Keywords: Performance; Administration Services; Village Officials.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPA BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Sekura Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan publik sebagai fungsi utama pemerintahan, khususnya pada tingkat desa. Kantor Desa Sekura memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, terutama yang berkaitan dengan dokumen kependudukan. Dalam perkembangannya, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas semakin meningkat. Namun secara umum kinerja perangkat desa dinilai belum optimal. Disebabkan masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi, seperti kesalahan dalam penulisan atau pengetikan dokumen, keterlambatan penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur, rendahnya penggunaan waktu kerja yang berakibat tingginya tingkat ketidakhadiran perangkat desa, serta keterbatasan kompetensi digital dan fasilitas kerja juga menjadi kendala dalam menunjang pelayanan yang optimal.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengapa kinerja perangkat Desa Sekura dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat belum berjalan maksimal. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja perangkat desa. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis sebagai kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, serta secara praktis sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kinerja pelaanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknis observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun subjek penelitian yaitu: Kepala Desa, Perangkat Desa yang terdiri dari Kasi Pelayanan, Kasi Kesejahteraan, Kasi Pemerintahan, dan masyarakat Desa Sekura. Selanjutnya, data dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Dalam penelitian ini menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh John Miner dalam (Sudarmanto, 2018). John Miner mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu: kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dalam kerja, dan kerja sama dengan orang lain saat bekerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi belum berjalan sepenuhnya maksimal. Dari segi kualitas, masih ditemukan kesalahan dalam penulisan atau pengetikan dokumen yang menunjukkan kurangnya ketelitian perangkat desa dalam bekerja, serta ada perangkat desa yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Dari segi kuantitas, keterlambatan penyelesaian pelayanan menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan sehingga jumlah pelayanan diselesaikan tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Dari segi penggunaan waktu kerja, masih tingginya tingkat ketidakhadiran perangkat desa seperti terlambat, tidak hadir di jam atau hari kerja, serta tidak melakukan absensi yang berdampak pada rendahnya efektivitas kerja, yang dapat memperlambat proses pelayanan. Sementara itu, dari segi kerja sama, perangkat desa sudah menunjukkan kerja sama

yang cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi. Hal ini terlihat dari adanya koordinasi, komunikasi, dan pembagian tugas antar perangkat desa ketika jumlah pemohon pelayanan banyak. Perangkat desa juga bersedia membantu jika ada perangkat desa yang lain kesulitan dalam mengoperasikan teknologi atau aplikasi yang digunakan dalam pelayanan administrasi. Namun, kerja sama tersebut belum sepenuhnya maksimal karena masih terdapat kendala pada kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kedisiplinan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Kantor Desa Sekura. Pertama, perlu adanya peningkatan kualitas kerja dengan meningkatkan ketelitian dalam membuat dokumen atau surat, serta perlu ditingkatkan sikap pelayanan yang ramah kepada masyarakat. Selain itu, perlu juga dilakukan pelatihan kompetensi bagi perangkat desa terkait penggunaan perangkat yang digunakan dalam pelayanan.Kedua, Kepala Desa harus tegas kepada perangkat desa dalam menjalankan SOP agar perangkat desa bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan, sehingga tidak menimbulkan penumpukan pekerjaan. Ketiga, pemerintah desa perlu menerapkan aturan yang lebih tegas terkait kedisiplinan kerja, seperti pemberian sanksi yang jelas bagi perangkat desa yang melanggar aturan jam kerja dan teguran tertulis jika pelanggaran selalu berulang, sebagai bentuk peringatan resmi. Keempat, perlu membuat banner atau papan informasi terkait SOP dan syarat-syarat dalam membuat dokumen atau surat. Jika berbagai saran yang diajukan dapat diterapkan dengan baik, maka pelayanan administrasi di Kantor

Desa Sekura akan menjadi lebih cepat, tepat, berkualitas, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Amira Shofia

Nomor Mahasiswa : E1011221057

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 18 Mei 2026

Yang membuat Pernyataan



Amira Shofia

NIM. E1011221057

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(Q.S. Al-Insyirah ayat 5)

"Perang telah usai, aku bisa pulang

Kubaringkan panah dan berteriak MENANG"

(Nadin Amizah)

"Perjalanan menyelesaikan skripsi bukan hanya tentang menulis dan meneliti, tetapi juga tentang menghadapi keraguan, kelelahan, dan tekanan yang sering menguji kesehatan mental. Setiap halangan yang muncul mengajarkan bahwa kekuatan hidup tidak lahir dari keadaan yang mudah, melainkan dari keberanian untuk tetap bertahan, menjaga diri, dan terus melangkah sampai akhir"

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, ayahanda Hendik dan ibunda Nita yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, pengorbanan, serta doa yang tiada henti selama penulis menumpuh pendidikan Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Terima kasih

atas segala perjuangan, kepercayaan, dan semangat yang selalu diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

2. Adik saya Adi dan Ainaya Tanisa yang sangat hebat telah memberikan semangat dan dukungan dalam hal apapun.
3. Keluarga besar Alm. Bapak Aini dan Alm. Bapak Burni yang selama ini memberikan semangat dan motivasi agar tercapainya cita-cita dan impian saya.
4. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri, Amira Shofia. Terimakasih telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama perkuliahan. Pencapaian ini merupakan hasil dari setiap langkah dan perjuangan yang telah dilalui.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha kuasa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "**Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Sekura Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas**" dengan baik dan tepat waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari akan kekurangan dari penulian skripsi ini, karena hasil yang dicapai merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini ditulis tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari segala pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Herlan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Drs. Abdul Rahim, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

4. Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si selaku Pembimbing Utama dan Ibu Anny Riwayati, SE, M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan kemudahan dan arahan, motivasi serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penulisan usulan penelitian ini.
5. Martinus, S.Sos, M.AB selaku Pembahas Utama dan Dr. Roma Tressa, M.Si selaku Pembahas Pendamping yang telah memberikan arahan, saran, serta masukan guna kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak yang selama ini telah membantu penulis dalam mengurus berbagai hal yang diperlukan oleh penulis.
7. Seluruh Perangkat Desa Sekura yang sudah memberikan izin, kesempatan serta bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian untuk mencari informasi yang penulis butuhkan.
8. Kedua orang tua, adik, dan seluruh keluarga penulis yang selama ini selalu memberikan motivasi, dukungan serta doa kepada penulis dalam menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
9. Kepada Dedek Karennita, Wita Kurnia, Syifa Ramadhani Fitria, dan Jessica Ayu Anastasia Gultom, terima kasih atas dukungan, motivasi, bantuan, serta kebersamaan yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan setiap proses yang dijalani.

10. Seluruh teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik 22, terima kasih atas kerja sama, dukungan, dan kebersamaan yang telah terjalin selama menempuh pendidikan.
11. Serta seluruh pihak yang telah memberi dukungan dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan maupun kesalahan dari penulisan usulan penelitian ini, maka dari itu penlis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat membantu penyempurnaan tulisan nantinya di masa mendatang. Penulis berharap melalui tulisan ini dapat membuka wawasan baru yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan pembaca dan tentunya bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya.

Pontianak, 29 April 2026
Penulis,

Amira Shofia
NIM. E1011221057

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

RINGKASAN SKRIPSI ..... **v**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ix**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **x**

KATA PENGANTAR ..... **xii**

DAFTAR ISI ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**

DAFTAR TABEL ..... **xix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 16

1.3 Fokus Penelitian 17

1.4 Rumusan Penelitian 17

1.5 Tujuan Penelitian 17

1.6 Manfaat Penelitian 17

1.6.1 Manfaat Teoritis 17

1.6.2 Manfaat Praktis 18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **19**

2.1 Definisi Konsep 19

2.1.1 Pengertian Kinerja 19
2.1.2 Kinerja Pegawai 20
2.1.3 Pelayanan Publik 23
2.1.4 Administrasi Kependudukan 24
2.2 Teori 25
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan 29
2.4 Alur Pikir Penelitian 30
2.5 Pertanyaan Penelitian 33
BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1 Jenis Penelitian 34
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 35
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 36
3.3.1 Lokasi Penelitian 36
3.3.2 Waktu Penelitian 36
3.4 Subyek dan Obyek Penelitian 37
3.4.1 Subyek Penelitian 37
3.4.2 Obyek Penelitian 39
3.5 Teknik Pengumpulan Data 39
3.6 Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data 40
3.7 Analisis Data 41
3.7.1 Keabsahan Data 41
3.7.2 Teknik Analisis Data 43
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 45
4.1 Gambaran Umum Wilayah Desa Sekura 45
4.1.1 Kondisi Geografis Desa Sekura 46

4.1.2 Kondisi Demografis Desa Sekura 48
4.2 Kondisi Pendidikan Desa Sekura 48
4.3 Tingkat Pendapatan Masyarakat 50
4.4 Keadaan Sosial dan Budaya Desa Sekura 53
4.5 Sarana dan Prasarana Desa Sekura 54
4.6 Visi dan Misi Desa Sekura 58
4.6.1 Visi Desa Sekura 58
4.6.2 Misi Desa Sekura 58
4.7 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa 59
4.8 Tugas Dan Fungsi Pemerintahan Desa Sekura 60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 65
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian 65
5.2 Kualitas Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi 67
5.3 Kuantitas Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi 79
5.4 Penggunaan Waktu dalam Kerja Perangkat Desa 88
5.5 Kerja Sama Perangkat Desa dengan orang lain dalam Pelayanan Administrasi 96
BAB VI PENUTUP 105
6.1 Kesimpulan 105
6.2 Saran 107
6.3 Keterbatasan Penelitian 108
DAFTAR PUSTAKA 109
LAMPIRAN 112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir..... 32

Gambar 4.1 Peta Administrasi Desa Sekura 48

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sekura 2026 59

Gambar 5.1 Ruang Kerja Perangkat Desa di Kantor Desa Sekura 70

Gambar 5.2 Ruang Kerja Perangkat Desa di Kantor Desa Sekura 70

Gambar 5.3 Lemari Arsip..... 71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jam Pelayanan Kantor Desa Sekura 8

Tabel 1.2 Rekapitulasi Absensi Perangkat Desa Sekura Tahun 2023 dan 2024..... 9

Tabel 1.3 Standar Waktu Penyelesaian Pelayanan Administrasi..... 10

Tabel 1.4 Perangkat Desa Yang Mampu Mengoperasikan Aplikasi Layanan..... 12

Tabel 1.5 Fasilitas Kerja di Kantor Desa Sekura 14

Tabel 2.1 Komparasi Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Kini..... 29

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan 49

Tabel 4.2 Jenis Mata Pencaharian Masyarakat Desa Sekura 51

Tabel 4.3 Tingkat Pendapatan Warga Berdasarkan Rumah Tangga..... 51

Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Desa Sekura..... 55

Tabel 5.1 Tingkat Pendidikan Perangkat Desa Sekura..... 87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 112

Lampiran 2 Pedoman Observasi 117

Lampiran 3 Daftar Nama Subjek Penelitian 118

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....119

Lampiran 5 Surat Tugas Penelitian 124

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....125

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam pemerintahan desa saat ini, pelayanan kepada masyarakat sudah banyak diarahkan pada sistem yang lebih cepat dan berbasis digital. Kondisi ini menuntut perangkat desa ntuk mampu memberikan pelayanan yang lebih mudah, efisien, dan tertib. Pelayanan yang baik menjadi bagian utama dari tugas birokrasi karena tujuan dibentuknya organisasi pemerintahan adalah untuk melayani masyarakat (Amba *et al.,* 2023). Jika pelayanan tidak berjalan dengan baik, masyarakat akan merasa enggan dan tidak puas dalam mengurus keperluannya. Oleh karena itu, birokrat bukan hanya orang yang menerapkan aturan, tetapi juga orang yang membangun kepercayaan antara masyarakat dan negara.

Birokrasi pada hakikatnya dibentuk untuk memberikan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik adalah layanan dasar yang dilakukan oleh pemerintah (Amba *et al.,* 2023). Layanan publik sangat penting untuk menilai seberapa baik kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Pemerintah dapat dianggap baik jika layanan publik yang diberikan fokus pada kebutuhan masyarakat. Layanan yang baik dan berkualitas akan membuat masyarakat merasa puas, karena mereka bisa langsung melihat seberapa baik layanan yang mereka terima. Tingkat kepuasan masyarakat adalah ukuran keberhasilan dalam menjalankan pemerintahan.

Pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan hukum yang ada. Ini meliputi barang, jasa, atau layanan administratif

yang disediakan oleh penyelenggara layan publik untuk semua warga dan penduduk (Puryatama & Haryani, 2020). Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah, untuk meningkatkan pelayanan tersebut, pemerintah perlu meningkatkan kinerja. Dalam menjalankan berbagai pelayanan yang ada di suatu organisasi, pegawai merupakan salah satu sumber daya pokok, tanpa adanya pegawai lembaga pemerintah tidak dapat menjalankan fungsinya sebagai pemberi pelayanan publik. Pegawai merupakan sumber daya yang sangat penting dan menunjang pencapaian suatu tujuan dalam organisasi/instansi pemerintah.

Kemajuan suatu organisasi tidak terpisahkan dari sumber daya manusia yang tersedia. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam setiap kegiatan organisasi, karena secara aktif dan dominasi terlibat dalam semua aktivitas organisasi (Rahardjo, 2022). Masalah sering timbul karena organisasi tidak dapat mengenali kebutuhan serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung mengingat orang-orang dalam organisasi memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Setiap organisasi selalu berusahan untuk mengatur manajemen sumber daya manusia dengan metode profesional, guna meningkatkan kinerja pegawai. Pengelolaan selalu difokuskan pada peningkatan pelayanan yang sejatinya berorientasi pada kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang memuaskan akan menjadi daya tarik yang sangat krusial bagi sebuah organisasi terkait (Priyono, 2016).

Kinerja, menurut Mangkunegara (2017), didefinisikan sebagai hasil kerja yang baik yang dapat diukur dan diukur berdasarkan apa yang dilakukan oleh karyawan selama melakukan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan

sebelumnya. Selain itu, kinerja atau prestasi adalah hasil yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab mereka masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai pekerjaan yang dilakukan atau disumbangkan oleh seorang pegawai yang memiliki hubungan dengan tugas dan tanggung jawab yang terkait dengan dinas atau organisasi dan berdasarkan pemahaman yang jrlas tentang apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak tergantung pada sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaannya secara profesional dan efisien.

Kinerja pegawai adalah komponen penting dalam pengelolaan sumber daya manusia karena kinerja menunjukkan sejauh mana tujuan organisasi dapat dicapai (Mahmudah *et al*., 2025). Dalam konteks pemerintahan desa, kinerja perangkat desa memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja perangkat desa dapat dipengaruhi oleh tingkat koordinasi internal, kemampuan manajerial kepala desa, serta komitmen perangkat desa dalam menjalankan tugas pelayanan (Edrial *et al*., 2025). Oleh karena itu, kinerja perangkat desa menjadi faktor kunci yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik di tingkat desa.

Desa Sekura merupakan salah satu desa dengan capaian pembangunan terbaik di Kabupaten Sambas maupun Provinsi Kalimantan Barat pada tahun 2023. Desa Sekura berhasil meraih Heringkat ke-17 nasional dalam Indeks Desa Mandiri (IDM), sekaligus dinobatkan sebagai juara 1 Desa Mandiri se-Kalimantan Barat.

Prestasi ini mnunjukkan bahwa Desa Sekura memiliki kemandirian yang kuat dalam aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan, sehingga mampu memenuhi indikator-indikator pembangunan desa secara optimal. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa Desa Sekura tidak hanya unggul secara regional tetapi juga memiliki reputasi yang baik di tingkat nasional dalam pengelolaan pembangunan desa. Meskipun Desa Sekura merupakan desa yang memiliki berbagai prestasi dan berhasil memperoleh predikat Desa Mandiri, hal tersebut tidak serta merta menunjukkan bahwa seluruh aspek penyelenggaraaan pemerintahan desa berbagai indikator pembangunan, seperti pengelolaan pemerintahan, pembangunan infrastruktur, pemberdayaan masyaakat, dan kondisi sosial ekonomi desa. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi masih ditemukan beberapa kendala.

Desa Sekura, Kecamatan Teluk Keramat, Kabupaten Sambas merupakan salah satu desa yang telah diberi kewenangan untuk mengelola urusan pemerintahan dan pelayanan publik secara mandiri melalui mekanisme otonomi desa sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa. Dengan kewenangan tersebut, diharapkan Perangkat Desa Sekura mampu menyelenggarakan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi secara efisien, cepat dan akurat dan bermanfaat bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 8 Tahun 2017 tentang Perangkat Desa, Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan. Dengan demikian,

setiap Perangkat Desa memiliki tugas pokok dan fungsi yang jelas sesuai ketentuan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 8 Tahun 2017, yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Perangkat desa terdiri atas Sekretaris Desa, Pelaksana Kewilayahan, dan Pelaksana Teknis. Berikut pemaparan terkait tugas dan fungsi dari perangkat desa:

1. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut, Sekretaris Desa mempunya fungsi:
    a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
    b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi Perangkat Desa, penyediaan prasarana Perangkat Desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
    c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan Lembaga Pemerintahan Desa lainnya.
    d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan

2. Kepala Urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat dan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pelaksaan tugas pemerintahan. Untuk melaksankan tugas, Kepala Urusan mempunyai fungsi yaitu:
    a. Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana Perangkat Desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
    b. Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
    c. Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
3. Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu Kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Pelaksana Kewilayahan dilaksanakan oleh Kepala Dusun dan jumlah unsur pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan disesuaikan dengan kemampuan keuangan desa serta memperhatikan luas wilayah keja, karakteristik, geografis, jumlah kepadatan pendudukan, serta sarana dan

prasarana penunjang tugas. Untuk melaksanakan tugas, Kepala Dusun memiliki fungsi yaitu:

a. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
b. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
c. Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan untuk meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
d. Melakukan upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

4. Pelaksana teknis merupakan unsur pembantu Kepala Desa sebagai unsur pelaksanaan teknis. Untuk melaksanakan tugasnya, dipimpin oleh Kepala Seksi yang memiliki fungsi yaitu:
   a. Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan Profil Desa.
   b. Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan saran prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

c. Kepala seksi pelayanan miliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

Adapun jam pelayanan Kantor Desa Sekura dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jam Pelayanan Kantor Desa Sekura

Jenis Informasi	Keterangan
Hari Operasional	Senin - Jumat
Jam Pelayanan	08:00 – 14:00 WIB
Hari Libur	Sabtu, Minggu, dan Tanggal Merah

Sumber: Kantor Desa Sekura, 2025

Berdasarkan Peraturan Derah Kabupaten Sambas Nomor 8 Tahun 2017 tentang Perangkat Desa, Pasal 31 menegaskan bahwa perangkat desa wajib melaksanakan tugas pokok dan fungsi dalam jam kerja yang ditetapkan. Ketentuan tersebut mangatur bahwa perangkat desa bekerja selama 5 hari kerja dengan durasi minimal 6 jam per hari, tidak termasuk waktu istirahat selama 1 jam. Pelaksanaan jam kerja dimulai paling lambat pada pukul 08:00 WIB, sehingga perangkat desa berkewajiban hadir dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu operasional yang telah ditentukan. Adapun rekapitulasi absensi ketidakhadiran dari Perangkat Desa Sekura dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Absensi Perangkat Desa Sekura Tahun 2023 dan 2024

No	Keterangan	2023 (Hari)	2024 (Hari)
1	Sakit	74	85
2	Izin	156	159
3	Dinas Luar	145	158
Total		375	402

Sumber: Kantor Desa Sekura, 2025

Berdasarkan rekapitulasi absensi Perangkat Desa Sekura tahun 2023 dan 2024 di atas, bahwa para perangkat desa absensi ketidakhadirannya meningkat sehingga penggunaan waktu kerja rendah dan menurun. Hal ini terlihat dari tingginya jumlah ketidakhadiran dengan keterangan sakit, izin, maupun dinas luar pada dua tahun berturut-turut. Pada tahun 2023 tercatat total ketidakhadiran sebanyak 375 hari, dan meningkat menjadi 402 hari pada tahun 2024. Tingginya angka ketidakhadiran ini menunjukkan bahwa waktu kerja efektif pegawai belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga berpotensi menghambat penyelesaian pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut menjadi salah satu indikasi bahwa waktu bekerja masih menjadi persoalan dalam kinerja aparatur Desa Sekura, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan administrasi.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Desa Sekura, setiap jenis pelayanan administrasi memiliki standar waktu penyelesaian yang berbeda-beda sesuai dengan jenis dokumen yang diajukan masyarakat. Terkait dengan hal tersebut, berikut data tabel standar waktu penyelesaian pelayanan administrasi di Kantor Desa Sekura:

Tabel 1.3
Standar Waktu Penyelesaian Pelayanan Administrasi

Jenis Pelayanan	Jenis Dokumen	Waktu Penyelesaian
Surat Keterangan	SKTM, Keterangan Usaha, Keterangan Pekerjaan, Keterangan Penghasilan, Keterangan Tidak Berada di Tempat, Keterangan Belum Menikah, dan lain-lain.	5 – 10 Menit
Surat Pengantar Kependudukan	Pengantar KK, KTP, Akta, dan dokumen kependudukan lainnya.	5 – 15 Menit
Surat Pernyataan	Pernyataan Tanah, Pernyataan Waris, Kuasa Ahli Waris, dan lain-lain.	10 – 20 Menit

Sumber: Kantor Desa Sekura, 2025

Dari hasil *pra survey* menunjukkan bahwa dalam pelayanan administrasi di Desa Sekura masih ditemukan sejumlah permasalahan seperti, keterlambatan penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar waktu yang tercantum dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) dan penumpukan berkas. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi di Kantor Desa Sekura, diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan unutk beberapa jenis layanan telah dtetapkan yaitu pelayanan surat keterangan memerlukan waktu antara 5-10 menit, surat pengantar kependudukan 5-15 menit, dan surat pernyataan 10-2-menit. Standar waktu tersebut menunjukkan bahwa setiap jenis layanan telah memiliki batas waktu penyelesaian yang jelas. Menurut keterangan dari masyarakat yang melakukan pelayanan pada 28 November 2025, yaitu Ibu Linda warga Dusun Kelumpang, menyampaikan bahwa proses penyelesaian beberapa jenis pelayanan administrasi masih memerlukan waktu yang lebih lama dari ketentuan atau standar

operasional prosedur. Menurut keterangannya, penyelesaian layanan dapat mencapai 1 jam bahkan 1 hari. Selain itu, pengurusan Kartu Keluarga (KK) yang ketentuannya seharusnya selesai dalam 3 hari kerja, kenyataannya membutuhkan waktu hingga 5-7 hari. Sehingga masyarakat harus menunggu jauh lebih lama dari waktu yang semestinya, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum berjalan sesuai standar dan masih belum memenuhi harapan masyarakat.

Selain permasalahan keterlambatan penyelesaian layanan, adanya persoalan pada aspek kualitas kerja perangkat desa, khususnya terkait ketelitian dan kecermatan dalam penyelesaian dokumen administrasi. Masyarakat yang berhasil ditemui atas nama Suparto dari Dusun Sekura Barat kemudian menjelaskan bahwa pernah menerima dokumen administrasi yang salah dalam penulisan nama dan agama, sehingga harus kembali ke kantor desa untuk melakukan perbaikan data. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perangkat desa belum cermat dalam memeriksa data sebelum mencetak dan menyerahkan dokumen kepada pemohon. Kejadian ini juga menunjukkan bahwa kesalahan penulisan tersebut memperpanjang proses penyelesaian pelayanan.

Proses penyelesaian dokumen tidak hanya bergantung pada alur pelayanan, tetapi juga pada kompetensi perangkat desa dalam mengoperasikan aplikasi layanan, yang dalam beberapa kasus masih memerlukan peningkatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Desa Sekura masih terdaat sebagian aparatur desa yang belum menguasai aplikasi layanan seperti aplikasi berbasis web, Microsoft Word dan Microsoft Excel, misalnya ketika ada tugas yang dilimpahkan kepada mereka yang pengerjaannya menggunakan aplikasi layanan mereka kurang

memahami dan cukup lambat, sehingga tugas tersebut di kerjakan oleh apartur desa lainnya. Terkait dengan hal tersebut, berikut data tabel aparatur desa yang bisa dan kurang bisa mengoperasikan aplikasi layanan:

Tabel 1.4
Perangkat Desa Yang Mampu Mengoperasikan Aplikasi Layanan

No	Jabatan	Aplikasi Berbasis WEB	Microsoft Word	Microsoft Excel
1	Kepala Desa	Kurang Bisa	Bisa	Bisa
2	Sekretaris Desa	Bisa	Bisa	Bisa
3	Kaur TU & Umum	Bisa	Bisa	Bisa
4	Kaur Perencanaan	Bisa	Bisa	Bisa
5	Kaur Keuangan	Bisa	Bisa	Bisa
6	Kasi Pemerintahan	Bisa	Bisa	Bisa
7	Kasi Kesejahteraan	Bisa	Bisa	Bisa
8	Kasi Pelayanan	Bisa	Bisa	Bisa
9	Kepala Dusun Penagaman	Bisa	Bisa	Bisa
10	Kepala Dusun Sekura Barat	Bisa	Bisa	Bisa
11	Kepala Dusun Sekura Selatan	Kurang Bisa	Kurang Bisa	Kurang Bisa
12	Kepala Dusun Sekura Utara	Kurang Bisa	Kurang Bisa	Kurang Bisa
13	Kepala Dusun Mensungai	Kurang Bisa	Kurang Bisa	Kurang Bisa
14	Kepala Dusun Kelumpang	Kurang Bisa	Kurang Bisa	Kurang Bisa
15	Staf	Kurang Bisa	Bisa	Kurang Bisa

Sumber: Data Pegawai Kantor Desa Sekura, 2025

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Desa Sekura masih terdapat sebagian aparatur desa yang belum menguasai aplikasi layanan seperti aplikasi berbasis web, Microsoft Word dan Microsoft Excel, misalnya ketika ada tugas yang dilimpahkan kepada mereka yang pengerjaannya menggunakan aplikasi layanan

mereka kurang memahami dan cukup lambat, sehingga tugas tersebut di kerjakan oleh apartur desa lainnya. Dari total 15 perangkat, terdapat 6 perangkat yang masih kurang kompeten terutama pada penggunaan aplikasi berbasis web yang menjadi alat utama dalam penyelesaian administrasi. Selain itu, terdapat 4 perangkat yang masih kurang kompeten dalam penggunaan Microsoft Word serta 5 perangakt yang kurang kompeten dalam penggunaan Microsoft Excel. Kondisi ini disebabkan karena keterbatasan usia yang membuat perangkat kurang familiar dengan teknologi digital. Selain itu, beberapa perangkat juga menunjukkan keterbatasan dalam penguasaan Microsoft Word dan Microsoft Excel. Oleh karena itu, pendamping dari perangkat yang lebih muda atau yang telah mahir sangat di perlukan untuk membantu perangkat yang mengalami kesulitan di Kantor Desa Sekura. Hal ini menjadi penghambat rendahnya kuantitas kerja karena proses pelayanan menjadi lebih lambat dan tidak sebanding dengan jumlah permohonan yang masuk.

Keterbatasan kompetensi perangkat desa berkaitan erat dengan kondisi fasilitas kerja yang belum sepenuhnya optimal, khususnya fasilitas teknologi yang digunakan dalam pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menyulitkan perangkat desa dalam mengoperasikan aplikasi layanan berbasis web serta perangkat lunak perkantoran. Sehingga proses pelayanan tidak dapat diselesaikan secara cepat sesuai dengan SOP yang tertulis. Berikut data fasilitas kerja yang tersedia di Kantor Desa Sekura.

Tabel 1.5
Fasilitas Kerja di Kantor Desa Sekura

No	Barang	Jumlah	Kondisi	
			Baik	Kurang Baik
1	Ruang Kerja	4 Ruang	4	
2	Laptop	12 Unit	7	5
3	Printer	7 Unit	5	2
4	Scanner	1 Unit	1	
5	Meja Kerja	9 Unit	9	
6	Kursi Kerja	9 Unit	9	
7	AC	4 Unit	4	

Sumber: Kantor Desa Sekura, 2025

Berdasarkan tabel fasilitas kerja di atas, jumlah perangkat desa sebanyak 15 orang, sedangkan laptop yang tersedia hanya 12 unit dan 5 diantaranya dalam kondisi kurang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas teknologi, khususnya laptop masih belum mencukupi kebutuhan perangkat desa dalam menjalankan pelayanan administrasi. Sehingga tidak semua perangkat desa dapat menggunakan fasilitas tersebut secara bersamaan dalam proses pelayanan administrasi. Selain itu, keterbatasan jumlah dan kondisi laptop juga menghambat perangkat desa, terutama yang masih memiliki keterbatasan kompetensi digital, dalam meningkatkan kemampuan penggunaan aplikasi layanan berbasis web serta perangkat lunak perkantoran. Kondisi tersebut berdampak pada terhambatnya proses kerja aparatur desa dalam menyelesaikan pelayanan administrasi.

Dari permasalahan di atas, kinerja perangkat di Kantor Desa Sekura dalam memberikan pelayanan administrasi belum sepenuhnya memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Sehingga, dari pernyataan tersebut

dapat diketahui bahwa Kantor Desa Sekura masih perlu adanya peningkatan dari segi pelayanan perangkat. Jadi, perlu ada penelitian tentang kinerja perangkat Kantor Desa Sekura dalam memberikan pelayanan administrasi, karena pelayanan administrasi merupakan layanan dasar yang memengaruhi hak sipil masyarakat. Jika permasalahan tersebut tidak segera diatasi, maka akan berdampak pada rendahnya kepercayaan publik terhadap pemerintahan desa serta menghambat pencapaian tata kelola pemerintah yang baik. Sebaliknya, apabila kinerja perangkat dapat ditingkatkan melalui perbaikan kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dalam kerja dan kerja sama dalam bekerja, maka layanan administrasi akan menjadi lebih optimal dan mendapatkan kepercayaan publik.maka pelayanan administrasi akan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Sehingga akan membuat masyarakat lebih puas terhadap pelayanan di bidang administrasi kependudukan.

Meskipun Desa Sekura berhasil meraih berbagai prestasi dalam pembangunan desa, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan administrasi seperti kesalahan pengetikan dokumen, keterlambatan penyelesaian pelayanan, serta rendahnya disiplin kerja perangkat desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pembangunan desa belum tentu sejalan dengan optimalnya kinerja pelayanan administrasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan karena pelayanan administrasi desa menyangkut kebutuhan dasar masyarakat dalam memperoleh berbagai dokumen dan layanan pemerintahan. Apabila pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik, maka dapat menghambat kebutuhan masyarakat, menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, serta mempengaruhi efektivitas

penyelenggaraan pemerintahan desa secara keseluruhan. Selain itu, kinerja perangkat desa menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diperlukan untuk mengetahui kondisi kinerja perangkat Desa Sekura dalam pelayanan administrasi sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi pemerintah desa. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori kinerja dari John Miner (dalam Sudarmantor, 2018) yang meliputi empat indikator yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dalam kerja, dan kerja sama dengan orang lain, untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja perangkat desa dalam pelayanan administrasi secara lebih sistematis. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul "Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Administasi di Kantor Desa Sekura Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Masih terdapat kesalahan penulisan data pada dokumen administrasi akibat kurangnya ketelitian perangkat desa sehingga berpotensi menghambat kebutuhan masyarakat.
2. Ketidaksesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berakibat banyaknya pekerjaan yang menumpuk.
3. Kurangnya penggunaan waktu kerja akibat tingginya ketidakhadiran pada hari kerja, sehingga dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan administrasi.

4. Masih lemahnya kompetensi digital perangkat desa dalam mengoperasikan aplikasi layanan berbasis web, Microsoft word dan Microsoft excel.

1.3 Fokus Penelitian

Untuk mendapatkan hasil yang baik, jelas dan terarah maka sangat penting bagi penuis untuk membatasi penelitian ini agar penelitian ini tidak menyimpang dari fokus penelitian. Penelitian ini terfokus pada "Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Sekura Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas".

1.4 Rumusan Penelitian

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah "Mengapa Kinerja Perangkat Desa Sekura Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Belum Berjalan Optimal?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Sekura Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas kepada masyarakat berdasarkan aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu kerja, kerjasama dengan orang lain saat bekerja.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai kinerja pegawai, khususnya pada instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa

maupun peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji permasalahan serupa terkait peningkatan kinerja pegawai di sektor publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan, serta melatih kemampuan dalam menganalisis masalah, menyusun, dan melaksanakan penelitian ilmiah.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Desa Sekura untuk meningkatkan strategi manajemen kinerja, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

c. Bagi Masyarakat

penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Sekura Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas.