

PEDOMAN OBSERVASI

No.	Aspek	Perilaku yang diamati
1.	Kualitas kerja	a. Pegawai melayani masyarakat dengan ramah b. Pegawai mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan.
2.	Kuantitas kerja	a. Pegawai dapat mencapai target kerja yang telah ditentukan. b. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan beban kerja yang diberikan.
3.	Tanggung jawab	a. Pegawai dapat menyelesaikan tugas yang diberikan sampai selesai.
4.	Kerja sama	a. Pegawai memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja yang lain. b. Pegawai bersedia dalam memberikan bantuan kepada rekan kerja saat ada kendala dalam pekerjaan.
5.	Inisiatif	a. Pegawai bersedia mengerjakan tugas tambahan selain tugas pokok.
6.	Otonomi	a. Pegawai menyelesaikan tugas tanpa harus diarahkan. b. Pegawai dapat menentukan cara kerja sendiri
7.	Kompetensi	a. Pegawai mampu menggunakan perangkat kerja b. Pegawai dapat menyelesaikan tugas administrasi.
8.	Keterhubungan	a. Pegawai menyambut dengan ramah pegawai yang berkunjung ke kantor desa

PEDOMAN WAWANCARA

1. Pedoman wawancara untuk pegawai desa

No.	Aspek	Pertanyaan
1.	Kualitas kerja	a. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan hasil pekerjaan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh kepala desa atau masyarakat? b. Langkah apa yang Bapak/Ibu lakukan untuk memastikan pelayanan atau hasil kerja memenuhi harapan masyarakat?
2.	Kuantitas kerja	a. Pernahkah Bapak/Ibu merasa bahwa beban kerja melebihi kemampuan satu orang? b. Jika diberikan target waktu dalam menyelesaikan suatu tugas, berapa banyak waktu yang biasanya Bapak/Ibu gunakan untuk menyelesaikan tugas tersebut?
3.	Tanggung jawab	a. Apa yang biasanya menjadi alasan Bapak/Ibu untuk tetap menyelesaikan tugas meskipun ada kendala yang dihadapi? b. Pernahkah Bapak/Ibu diberikan tugas yang seharusnya bukan tugas Bapak/ibu, bagaimana responnya?
4.	Kerja sama	a. Saat Bapak/Ibu menghadapi kendala dalam pekerjaan, apakah ada dukungan dari rekan kerja? b. Dalam musyawarah di kantor desa, bagaimana Bapak/Ibu menyampaikan pendapat atau masukan agar diterima oleh orang lain?
5.	Inisiatif	a. Jika Bapak/Ibu menemukan masalah saat bekerja, apa yang dilakukan sebelum meminta arahan kepada kepala desa?
No.	Aspek	Pertanyaan

1.	Otonomi	a. Apakah Bapak/Ibu memiliki kebebasan dalam menentukan cara menyelesaikan pekerjaan? b. Apakah kepala desa memberikan kesempatan untuk menyampaikan ide atau saran?
2.	Kompetensi	a. Apakah Bapak/Ibu merasa bahwa beban kerja yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki? b. Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti pelatihan di kantor desa maupun diluar kantor desa?
3.	Keterhubungan	a. Seberapa nyaman Bapak/Ibu bekerja sama dengan pegawai desa ? b. Apa yang menjadi alasan Bapak/Ibu untuk bersemangat dalam bekerja?

2. Pedoman wawancara untuk kepala desa

No.	Aspek	Pertanyaan
1.	Otonomi	a. Bagaimana cara bapak dalam memberikan ruang bagi pegawai di kantor desa dalam menyampaikan ide atau pendapat dalam program kerja? b. Bagaimana bapak melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan mengenai tugas-tugas mereka di kantor desa?
2.	Kompetensi	a. Bagaimana respon pegawai ketika diberikan tugas tambahan? b. Fasilitas atau pelatihan apa saja yang bapak telah sediakan untuk memastikan pegawai di kantor desa mampu dalam menjalankan tugasnya?
3.	Keterhubungan	a. Bagaimana cara bapak dalam memberikan evaluasi kerja bagi

		pegawai di kantor desa? b. Bagaimana bapak membangun kerjasama tim yang harmonis di lingkungan kantor desa? c. Upaya apa yang dilakukan oleh bapak untuk tetap menjaga komunikasi yang baik antar pegawai?
--	--	---

3. Pedoman wawancara untuk masyarakat

- a. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu bagaimana keramahan dan kesigapan pegawai di kantor desa saat memberikan pelayanan?
- b. Apakah pemerintah desa selalu terbuka dalam memberikan informasi mengenai program-program desa kepada masyarakat.

HASIL OBSERVASI

Berdasarkan hasil observasi di kantor Desa Salumokanan Barat, pegawai ramah serta sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai memahami prosedur pelayanan dan etika kerja yang positif saat melayani masyarakat. Namun dari segi ketepatan waktu, pegawai pada umumnya hadir sesuai jadwal yang telah ditentukan yaitu jam 08.00 Wita. Akan tetapi masih ditemukan beberapa pegawai yang tidak tepat waktu hadir di kantor. Selain itu, kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer di kantor belum maksimal karena masih ada ketergantungan kepada pegawai lain yang cukup mahir dalam menggunakan alat tersebut. Dari segi aspek inisiatif pegawai masih bervariasi. Ada pegawai yang aktif dalam memberikan solusi untuk masyarakat yang menghadapi kendala. Namun masih terdapat pegawai yang pasif dan menunggu permintaan dari masyarakat terlebih dahulu. Dalam menjalankan tugas pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu dan arahan dari kepala desa. Jika pegawai mengalami kendala, pegawai akan meminta pendapat kepada kepala desa. Hal ini terlihat pada salah satu pegawai yang meminta pendapat dari kepala desa terkait dengan pembuatan surat teguran kepada pegawai yang kurang aktif.

Transkrip Wawancara

Informan pertama

Nama: Herman

Jabatan: Kepala Desa

Lama bekerja: 9 tahun (2 periode)

Tanggal wawancara : 18 Mei 2026

pewawancara	Selamat pagi pak, sebelumnya terimakasih atas kesempatannya dalam memberikan waktu kepada saya untuk melakukan wawancara di kantor ini.
Informan	Iya selamat pagi.
Pewawancara	Langsung saja pertanyaan pertama pak,
Informan	Iya langsung saja.
Pewawancara	Bagaimana cara bapak dalam memberikan ruang bagi pegawai di kantor desa dalam menyampaikan ide atau pendapat dalam program kerja?
Informan	Setiap melaksanakan musyawarah di kantor desa, saya selalu memberikan ruang kepada seluruh peserta untuk memberikan saran dan masukan atau ide yang ditemukan . namun masih terdapat kendala yang biasa dihadapi karena biasa pegawai segan dalam memberikan saran atau ide-ide sehingga hanya satu atau dua orang yang biasa memberikan saran tersebut. sehingga ketika rapat kordinasi selesai biasanya saya mendengar kabar-kabar lain yang tidak pernah di bahas di rapat tersebut. selain itu digunakan cara lain yaitu membuat grup wa untuk memudahkan pegawai dalam memberikan saran dan informasi. Yang menjadi permasalahan akhir-akhir ini para perangkat desa yang bertugas di kewilayahan yaitu kepala dusun yang sudah jarang kekantor dan terlibat aktif dalam pemerintahan desa. Bahkan ketika ada kegiatan maka perangkat desa yang lain mengambil alih tugasnya.
Pewawancara	Bagaimana bapak melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan mengenai tugas-tugas mereka di kantor desa?
Informan	Saya selalu melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan dengan mengadakan musyawarah dan diberikan kesempatan

	kepada pegawai untuk memberikan saran dan masukan .
Pewawancara	Bagaimana respon pegawai ketika diberikan tugas tambahan?
	Biasanya terbagi terbagi karena ada pegawai yang langsung serius menanggapi dan ditindak lanjuti tetapi ada juga pegawai yang acuh tak acuh. Jangankan tugas tambahan tugas pokok saja tidak ditanggapi.
Pewawancara	Fasilitas atau pelatihan apa saja yang bapak telah sediakan untuk memastikan pegawai di kantor desa mampu dalam menjalankan tugasnya?
Informan	Jika pelatihan secara formal tidak ada dipersiapkan namun jika ada kunjungan dari pendamping maka kepala desa meminta arahan dari pendamping kemudian dilanjutkan kepada aparat desa. Selain itu tersedia fasilitas berupa laptop dan printer yang tersedia di kantor desa sehingga pegawai dapat belajar secara mandiri dalam mengoperasikan alat tersebut.
Pewawancara	Bagaimana cara bapak dalam memberikan evaluasi kerja bagi pegawai di kantor desa?
Informan	Evaluasi kerja dilakukan dengan memberikan surat teguran kepada pegawai yang kurang aktif dalam bekerja dan juga membuat jadwal untuk masuk kantor. Namun pada bulan april kemarin ada satu perangkat desa yang belum menginjakkan kaki di kantor selama sebulan. Jadi saya perintahkan sekdes untuk membuat surat teguran ke perangkat desa tersebut.
Pewawancara	Bagaimana bapak membangun kerjasama tim yang harmonis di lingkungan kantor desa?
Informan	Memang kerja sama tim memang sangat diharapkan dalam proses perjalanan pemerintahan desa. Memang begitu karakter saya dalam memimpin dan merangkul teman-teman perangkat desa dengan kata lain saya selalu berusaha untuk memperhatikan perangkat desa akan tetapi masih ada perangkat desa yang tidak peduli dengan hal tersebut. Pegawai disini terbagi menjadi dua yaitu ada pegawai yang mau dan serius dalam bekerja tetapi sumber daya yang tidak mencukupi selain itu ada pegawai yang mampu tetapi tidak mau. Hal tersebut membuat pegawai desa yang mampu dalam bekerja terpaksa sering mengambil alih tugas dari pegawai yang tidak aktif.
Pewawancara	Upaya apa yang dilakukan oleh bapak untuk tetap menjaga

	komunikasi yang baik antar pegawai?
Informan	Upaya yang dilakukan untuk menjaga komunikasi dengan pegawai yaitu dengan membuat grup wa dan membuat himbauan agar seluruh perangkat desa semua hadir dikantor setiap hari senin seingga ada perbincangan atau rapat koordinasi mingguan kemudian hari lainnya diberlakukan sift.
Pewawancara	Baik mungkin itu saja yang dapat saya tanyakan,, terima kasih banyak sebelumnya pak.
Informan	Iya, Sama- sama tetap semangat.

Informan kedua

Nama: Aser

Jabatan: Kepala Dusun

Lama bekerja: 1 tahun

Tanggal wawancara : 23 Mei 2026

Pewawancara	Baik pak, langsung saja ke pertanyaan pertama, apa yang Bapak lakukan untuk memastikan hasil pekerjaan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh kepala desa atau masyarakat ?
Informan	Yaa, yang saya lakukan adalah saya mendengarkan jika ada keluhan dari masyarakat. Ketika ada keluhan yang bisa saya jelaskan, maka saya berusaha untuk menjelaskan kepada masyarakat bagaimana solusi dari permasalahan tersebut.
Pewawancara	Pernahkah Bapak merasa bahwa beban kerja melebihi kemampuan satu orang?
Informan	Selama saya bekerja selama ini, mungkin tidak ada yah, karena ketika saya menghadapi kesulitan dalam pekerjaan saya, pastinya saya akan minta petunjuk atau arahan dari kepala desa. Contohnya seperti pendataan bagi masyarakat yang kadang tidak dipahami tetapi tetap dilakukan di samping itu bertanya kepada rekan kerja atau kepala desa.
Pewawancara	Jika diberikan target waktu dalam menyelesaikan suatu tugas, berapa banyak waktu yang biasanya Bapak gunakan untuk menyelesaikan tugas tersebut?
Informan	Iyaa berbeda-beda tergantung tugas yang diberikan. Contohnya

	saja pendataan bagi masyarakat target selesai akhir bulan 5 harus rampung semua kartu keluarga karena awal bulan 6 akan ada pembagian BLT. Jadi kita bekerja keras supaya tepat waktu karena misalnya tidak rampung sesuai dengan target waktu maka banyak masyarakat yang tidak mendapatkan bantuan tersebut dan menjadi suatu penyebab adanya keluhan atau sorotan dari masyarakat.
Pewawancara	Apa yang biasanya menjadi alasan Bapak untuk tetap menyelesaikan tugas meskipun ada kendala yang dihadapi?
Informan	Ya menurut saya setiap tugas yang diberikan harus diselesaikan bagaimana pun caranya karna namanya juga tugas jadi harus di pertanggung jawabkan.
Pewawancara	Pernahkah Bapak diberikan tugas yang seharusnya bukan tugas Bapak?
Informan	Selama ini belum pernah.
Pewawancara	Saat Bapak menghadapi kendala dalam pekerjaan, apakah ada dukungan dari rekan kerja?
Informan	Iya terkadang ada bantuan dari rekan kerja.
Pewawancara	Dalam musyawarah di kantor desa, bagaimana Bapak menyampaikan pendapat atau masukan agar diterima oleh orang lain?
Informan	Saya berusaha menjelaskan sedetail mungkin supaya dapat di pertimbangkan oleh rekan kerja yang lain. Namun tidak dipaksakan untuk diterima.
Pewawancara	Jika Bapak menemukan masalah saat mengerjakan pekerjaan, apa yang dilakukan sebelum meminta arahan kepada kepala desa?
Informan	Saya tetap saya kerjakan tugas tersebut disamping itu saya meminta arahan atau petunjuk dari rekan kerja kemudian kepala desa.
Pewawancara	Jika ada ide atau pendapat yang Bapak berikan saat mengadakan rapat di kantor desa ditolak, bagaimana sikap Bapak?
Informan	Kan di negara kita ini negara demokrasi jadi saya hanya mengikuti suara terbanyak. Karena tidak mungkin saya mau paksakan pendapat saya.
Pewawancara	Apakah Bapak memiliki kebebasan dalam menentukan cara menyelesaikan pekerjaan?
Informan	Tidak karena setiap pekerjaan dikerjakan sesuai dengan petunjuk-petunjuk atau teknis dari kepala desa.
Pewawancara	Apakah kepala desa memberikan kesempatan untuk

	menyampaikan ide atau saran?
Informan	Iya selalu diberikan kesempatan untuk menyampaikan ide atau setiap keluhan yang diterima dari masyarakat ketika kami mengadakan musyawarah atau rapat koordinasi di kantor desa.
Pewawancara	Apakah Bapak merasa bahwa beban kerja yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki?
Informan	Kadang merasa tugas yang diberikan sangat berat karena keterbatasan sumber daya sehingga selalu membutuhkan petunjuk dari kepala desa.
Pewawancara	Apakah Bapak pernah mengikuti pelatihan di kantor desa maupun diluar kantor desa?
Informan	Selama ini belum ada.
Pewawancara	Saat Bapak/Ibu merasa kesulitan dalam menjalankan tugas apakah ada dukungan dari rekan kerja?
Informan	Iya terkadang ada bantuan dari rekan kerja.
Pewawancara	Seberapa nyaman Bapak/Ibu bekerja sama dengan pegawai desa ?
Informan	Merasa nyaman karena terjalin hubungan kerja yang harmonis.
Pewawancara	Apa yang menjadi alasan Bapak untuk bersemangat dalam bekerja?
Informan	Alasan saya semangat dalam bekerja ya adalah karna Tuhan masih memberikan kesempatan dalam melaksanakan pengabdian kepada masyarakat.
Pewawancara	Baik pak terimakasih atas waktunya boleh diluangkan dalam melakukan wawancara.
Informan	Iya sama-sama.

Informan ketiga

Nama: Hendra Kristianto

Jabatan: Sekretaris Desa

Lama bekerja: 5 bulan

Tanggal wawancara : 12 Mei 2026

Pewawancara	Baik pak, saya langsung saja ke pertanyaan pertama, bagaimana Bapak memastikan hasil pekerjaan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh kepala desa atau masyarakat?
-------------	--

Informan	Ya pastinya saya mendengarkan setiap keluhan dari masyarakat jika ada. Kemudian saya jelaskan sebisa saya dan sesuai dengan arahan dari kepala desa.
Pewawancara	Pernahkah Bapak merasa bahwa beban kerja melebihi kemampuan satu orang?
Informan	Tidak ada kelebihan beban kerja. Karena Sistem kerja di kantor desa salumokanan barat yaitu kerja bersama atau kerjasama tim. Satu kordinator dan saling kerja sama.
Pewawancara	Jika diberikan target waktu dalam menyelesaikan suatu tugas, berapa banyak waktu yang biasanya Bapak gunakan untuk menyelesaikan tugas tersebut?
Informan	Tergantung tugasnya. Contohnya hari ini saya di suruh membuat surat teguran kepada pegawai yang tidak aktif selama 1 bulan. Jadi surat tersebut harus jadi hari ini.
Pewawancara	Apa yang menjadi alasan Bapak untuk tetap menyelesaikan tugas meskipun ada kendala yang dihadapi?
Informan	Yaitu karna ada tanggung jawab karena jika kita sudah menerima pekerjaan atau suatu jabatan maka setiap tugas yang diberikan harus dikerjakan dan dipertanggung jawabkan. Adapun jika ada kendala yang saya hadapi saat bekerja, ya saya rasa ada Bapak kepala desa tempat saya meminta arahan.
Pewawancara	Pernahkah Bapak diberikan tugas yang seharusnya bukan tugas Bapak?
Informan	Pernah, contohnya saya ini sebagai sekretaris desa namun karena operator desa sebelumnya mengundurkan diri jadi saya rangkap jadi operator desa. Masih ada juga tugas lain yang biasa saya kerjakan dikarenakan adanya pegawai yang tidak aktif hadir di kantor desa.
Pewawancara	Saat Bapak menghadapi kendala dalam pekerjaan, apakah ada dukungan dari rekan kerja?
Informan	Iya ada selain itu saya juga meminta arahan kepada pak desa.
Pewawancara	Dalam musyawarah di kantor desa, bagaimana Bapak menyampaikan pendapat atau masukan agar diterima oleh orang lain?
Informan	Saya berusaha menyampaikan apa yang menjadi pendapat saya sebaik mungkin tanpa adanya paksaan.
Pewawancara	Jika Bapak menemukan masalah saat bekerja, apa yang dilakukan sebelum meminta arahan kepada kepala desa?
Informan	Saya akan langsung meminta petunjuk kepada kepala desa.

Pewawancara	Jika ada ide atau pendapat yang Bapak berikan saat mengadakan rapat di kantor desa ditolak, bagaimana sikap Bapak?
Informan	Saya diam dan menerima pendapat rekan kerja yang lain karena mengikuti suara terbanyak.
Pewawancara	Apakah Bapak memiliki kebebasan dalam menentukan cara menyelesaikan pekerjaan?
Informan	Saya bekerja berdasarkan instruksi atau petunjuk karena setiap pekerjaan misalnya pendataan penduduk ada semua juknisnya dari kepala desa atau BPD.
Pewawancara	Apakah kepala desa memberikan kesempatan untuk menyampaikan ide atau saran?
Informan	Iya kepala desa selalu memberikan ruang bagi pegawai untuk menyampaikan ide pada saat musyawarah di laksanakan.
Pewawancara	Apakah Bapak merasa bahwa beban kerja yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki?
Informan	Ada yang sesuai ada yang tidak karena secara pribadi saya bukan dari katarbelakang administrasi melainkan sarjana pertanian. Jadi kalau misalnya sesuai kemampuan jadi tidak ada yang sesuai tetapi tetap berusaha karena merupakan suatu tanggung jawab.
Pewawancara	Apakah Bapak pernah mengikuti pelatihan di kantor desa maupun diluar kantor desa?
Informan	Kalau pelatihan, selama saya bekerja selama ini belum ada pelatihan yang diadakan.
Pewawancara	Saat Bapak/Ibu merasa kesulitan dalam menjalankan tugas apakah ada dukungan dari rekan kerja?
Informan	Jika ada kesulitan hanya bisa minta arahan dari pak desa.
Pewawancara	Seberapa nyaman Bapak bekerja sama dengan pegawai desa ?
Informan	Sangat nyaman walaupun masih ada fasilitas kerja yang belum terpenuhi namun suasana kerja atau relasi dengan rekan kerja yang harmonis.
Pewawancara	Apa yang menjadi alasan Bapak untuk bersemangat dalam bekerja?
Informan	Selain karena tanggung jawab juga karena ya sebagai ucapan syukur bagi Tuhan atas pekerjaan yang Tuhan titipkan.
Pewawancara	Baik pak terimakasih telah meluangkan waktunya untuk saya wawancarai.
Informan	Iya sama-sama.

Informan keempat

Nama : Lili Suriani

Jabatan : Masyarakat

Tanggal wawancara : 26 Mei 2026

Pewawancara	Selamat siang Ibu, bolehkah saya meminta pendapat Ibu mengenai pelayanan di kantor desa?
Informan	Iya selamat siang, boleh silahkan.
Pewawancara	Baik Ibu langsung saja pertama lek, Berdasarkan pengalaman Ibu bagaimana keramahan dan kesigapan pegawai di kantor desa saat memberikan pelayanan?
Informan	Iya menurut pengalaman saya ketika mengurus surat di kantor desa, pegawainya sangat ramah dan juga langsung merespon jika ada hal yang diperlukan di kantor desa. Namun yang menjadi kendala yaitu jam buka kantor yang tidak menentu. Kadang jam 08.00 terbuka tetapi kadang juga di jam tersebut belum terbuka.
Pewawancara	Apakah pemerintah desa selalu terbuka dalam memberikan informasi mengenai program-program desa kepada masyarakat?
Informan	Kalau mengenai program desa mungkin masih banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya. Contohnya seperti kalau misalnya diadakan gotong royong membersihkan di jalan atau masing-masing di pekarangan rumah, biasanya banyak masyarakat yang tidak mengetahuinya. Bahkan pada saat waktu kegiatan tersebut, banyak masyarakat yang lebih dulu pergi bekerja di kebun. Ini terjadi karena tidak ada penyampaian dari pegawai desa mengenai kegiatan tersebut.
Pewawancara	Baik, terimakasih atas kesediaan ibu memberikan pengalaman ibu mengenai pelayanan di kantor desa.
Informan	Iya sama-sama.