

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Minimnya kualitas sumber daya manusia adalah masalah yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional. Minimnya kualitas sumber daya manusia juga akan menjadi penghalang dalam era globalisasi, karena era globalisasi merupakan era persaingan mutu. Jika bangsa Indonesia ingin berkiprah dalam percaturan global, maka langkah pertama yang dilakukan adalah menata sumber daya manusia, baik dari aspek intelektual, spiritual, kreativitas, moral, maupun tanggung jawab.

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuhan bagi perusahaan di era globalisasi saat ini, tantangan yang serius bagi perusahaan-perusahaan, terutama bagi perusahaan yang sudah berdiri sejak dahulu. Untuk mempertahankan eksistensinya dalam menghadapi persaingan yang ketat di era globalisasi ini, maka perusahaan menerapkan strategi agar mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain. Kondisi baik buruknya Kinerja karyawan di perusahaan dapat diukur dari Kinerjanya di perusahaan yang terdiri dari kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu dalam berkerja

Ahmad dan iman (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektivitas

organisasi dibanding dengan sumber daya lain. Seberapa baik sumber daya manusia dikelola akan menentukan kesuksesan organisasi dimasa mendatang. Maka sebaliknya apabila sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka efektivitas tidak akan tercapai.

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja, pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan pekerjaan masa lalu. Seorang karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan.

Pada dasarnya kinerja adalah yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang dikeluarkan (*out-come*). Mengingat kinerja mengandung kompetensi dan produktivitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya, terutama tujuan organisasi.

Organisasi dibuat demi tercapainya suatu tujuan tertentu. Tujuan tersebut merupakan suatu yang diharapkan oleh organisasi untuk dicapai. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelanggan,

pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk dan jasa, meningkatkan daya saing, dan meningkatkan kinerja organisasi.

Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (*Strategic Planning*) suatu organisasi. Kinerja pegawai dan organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak dapat dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif, sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. (Maya Rahmadhani R, 2016)

Kinerja seorang pegawai dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu aspek internal atau aspek yang ada dalam diri pegawai itu sendiri seperti: diantaranya kondisi fisik, intelegensi, sikap, bakat, kebiasaan, minat dan perhatian, motivasi, komitmen, keadaan emosi serta disiplin. Dan aspek eksternal atau aspek yang mempengaruhi dari luar diri pegawai itu sendiri seperti: diantaranya pimpinan, teman kerja, keluarga, fasilitas, lingkungan, budaya kerja, dan lain-lain (Herzberg dalam Herianto dan Mirsa, 2018).

Pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga Desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah

penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat bersama dengan perangkat Desa.

Pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara pelayanan publik pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayahnya. Peranan mereka demikian penting dan menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Maka diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Keberadaan aparat desa yang juga diberikan tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting, karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh. Aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan.

Pemerintah Desa merupakan elemen terkecil menjalankan struktur pemerintahan di wilayah Desa, ketika membahas masyarakat sehingga fungsi pemerintah Desa sangat diperlukan manfaat dan menyenangkan hak masyarakat, keterbukaan negara dan salah satu tanggung jawab yang tidak lepas dari pemerintah desa yaitu pelayanan terhadap masyarakat. Pada intinya masyarakat selalu menuntut layanan baik, apalagi lebih nyata mampu diungkapkan hingga layanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan penduduk dalam komunitas tersebut. Masyarakat saat ini selalu membutuhkan layanan secara bermutu oleh aparat terkait.

Perangkat Desa merupakan pegawai pejabat pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu kepala Desa dalam menjalankan tugasnya untuk harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, oleh karena itu para perangkat Desa dituntut memiliki komitmen, kemampuan, keterampilan dan perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat. Harapannya masyarakat merasa nyaman dan puas mendapatkan pelayanan dari perangkat Desa dalam menyelesaikan segala permasalahan administratif di Desa diantaranya adalah : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3)

pengantar surat nikah, 4) pengantar akta kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha.

Menurut informasi yang saya peroleh di awal penelitian ini, kondisi yang terjadi di Desa Kaluppini. Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang sebagai daerah penelitian yang disiapkan, menunjukkan hingga kapabilitas aparat pada instansi Desa Kaluppini didalam menjalankan tugas khususnya pada saat melakukan pelayanan administrasi, Hasilnya belum optimal. Dan masih ada beberapa masyarakat di Desa Kaluppini yang belum merasa puas terhadap pelayanan di berikan oleh aparat Desa Kaluppini.

Maka dari itu dapat diketahui bahwa kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Kaluppini masih perlu diteliti lebih lanjut. Pelayanan yang diberikan masih kurang tepat sasaran sehingga masih ada masyarakat desa Kaluppini yang merasa bahwa pelayanan administrasi yang diberikan kurang memuaskan.

Rendahnya kinerja pegawai biasa disebabkan oleh kurangnya motivasi pegawai dalam bekerja, motivasi memegang peranan penting didalam pencapaian kinerja pegawai. Dalam mencapai kinerja pegawai yang optimal, pimpinan harus memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilannya. Dengan diberi kesempatan tersebut, maka kelancaran pelaksanaan tugas dan tujuan organisasi akan tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Berdasarkan paparan diatas penulis ingin mengkaji lebih dalam. Dari informasi yang diperoleh tersebut perlu dibuktikan dan diteliti tentang kebenarannya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT (Studi Kasus Di Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang)**”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan pengertian diatas, maka untuk memberikan arahan yang jelas dalam pembahasan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Kaluppini, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang ?
2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Menjadi Pendukung Dan Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Kaluppini, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Dapat Mengetahui Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Kaluppini, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang

2. Dapat mengetahui faktor-faktor Apa Saja Yang Menjadi Pendukung Dan Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Kaluppini, Kecamatan Enrekang, Kabupaten Enrekang

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yakni

1. Peneliti

Melatih kemampuan diri menulis dan menambah pengetahuan serta wawasan bagi penulis tentang pelayanan administrasi desa dan memberikan kesempatan kepada penulis agar mampu bersosialisasi lebih mendalam kepada masyarakat. Memberikan pengalaman kepada penulis atas ilmu yang diterima selama di bangku perkuliahan dan diterapkan pada penelitian ini sebagai salah satu supaya pemenuhan tugas akhir.

2. Bagi instansi pemerintahan Kabupaten Enrekang, Kantor Desa Kaluppini sebagai bahan tambahan bagi pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan

3. Manfaat Teoritis : Untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan berbirokrasi, khususnya untuk mengembangkan pengetahuan ilmu Kepemerintahan. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

4. Manfaat Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kinerja**

###### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas, kuantitas dan waktu yang digunakan sejauhmana menjalankan tugas. Kuantitas adalah hasil yang diperhitungkan sejauhmana seseorang dapat

berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, kualitas adalah bagaimana seseorang menjalankan tugasnya.

Menurut Priansa, (2019) dalam bahasa Inggris kinerja dapat disebut sebagai *job performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, merupakan tingkat pencapaian karyawan dan konfigurasi karyanya. Kinerja merupakan tidak individualitas, seperti minat atau kemampuan, perbedaan mewujudkan kekuatan dalam bentuk karya yang terbukti, merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam menjalankan fungsi dan pekerjaan yang berasal dari industry.

Moeheriono (2018) Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan strategis aktifitas atau kegiatan dalam mencapai tujuan sasaran, visi dan misi organisasi yang masuk melalui perencanaan strategis sekelompok.

Menurut Mangkunegara (2016) "istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari penjelasan yang terkandung pada bahasan diatas, dapat pula dikatakan kinerja pegawai disetiap instansi atau organisasi adalah ditentukan oleh tingkatan atau kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif adalah ditentukan oleh pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan kemampuan yang dimiliki. Disamping itu juga ditentukan oleh tingkat semangat kerja dari pegawai yang bersangkutan didalam melaksanakan pekerjaan tersebut.

b. Penilaian kerja

Penilaian kinerja sangat penting dilakukan karena digunakan untuk meningkatkan kemampuan setiap aparatur pemerintah. Penilaian kinerja merupakan sebuah metode atau cara untuk mengetahui kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan .penilaian kinerja dilakukan untuk mengetahui keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan program atau kegiatan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah.

Mukarom dan Laksana (2016) menyatakan bahwa pengelompokkan kriteria kinerja menjadi dua sudut pandang yaitu :

- 1) Penilaian kinerja yang berorientasi pada hasil, meliputi:

- a) Efektivitas yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target sasaran jangka panjang maupun misi pemerintah .
  - b) Produktivitas, yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
  - c) Efisiensi, yaitu perbandingan terbaik antar keluaran dan masukan. Idealnya pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sedikit mungkin. Kinerja pemerintah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-semurahnya.
  - d) Keputusan, yaitu seberapa jauh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
  - e) Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan perlakuan secara adil.
- 2) Penelian kinerja yang berorientasi pada proses

Menurut Robin dalam Mukarom dan Laksana (2016) ada tujuh penilaian yang berorientasi pada proses, yaitu:

- a) Responsivitas, yaitu menilai daya tanggap pemerintah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntunan customer.
- b) Responbilitas, yaitu standar yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan produser yang telah ditetapkan.
- c) Akuntabilitas, yaitu standar yang menunjukkan, yaitu standar yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara penyelenggaran pemerintah dengan standar eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh *stake houlders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
- d) Keadaptasi, yaitu standar yang menunjukkan daya tanggap pemerintahan terhadap tuntutan perubahan yang terjadi dilingkungannya
- e) Kelangsungan hidup yaitu seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
- f) Keterbukaan/transparansi yaitu prosedur atau tata cara, penyelenggaraan pemerintah dan hal-hal lain yang

berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- g) Empati yaitu perlakuan atau perhatian pemerintah atau terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

c. Dimensi Pengukuran Kinerja Pegawai

Menurut ,Premeaux Priansa (2017) ada enam dimensi dalam pengukuran kinerja

- 1) Kuantitas kerja *quantity of work*, berkaitan dengan kapasitas pekerjaan dan kerja yang dihasilkan oleh tenaga kerja pada waktu yang sudah ditetapkan oleh instansi.
- 2) Kualitas kerja *quality of work*, berjalanan dengan peninjauan kecerdasan, kecekatan kerja mampu menangani tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.
- 3) Kemandirian (*dependability*), berhubungan dan ketelitian dengan kemampuan tenaga kerja dan memprioritaskan tugas secara individu untuk mencegah bantuan orang lain.
- 4) Inisiatif (*initiative*), berhubungan dan pertimbangan individual, keluasan berpikir, dan kesanggupan untuk mendapatkan tanggung jawab.

5) Adaptabilitas (*adaptability*), berhubungan dengan kekuatan untuk penyesuaian, meninjau kemampuan untuk menggapai terhadap kepentingan dan situasi.

6) Kerja sama (*cooperation*), berkaitan dengan kontrol kemampuan untuk kerjasama dengan rekan kerja yang lain.

d. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Jika berbicara mengenai kinerja pegawai, pasti yang terlintas dalam pikiran kita adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu yang dapat mempermudah seseorang dalam proses administrasi. Setiap organisasi mempunyai tujuan. Salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam organisasi.

Selanjutnya kinerja pegawai dapat diketahui dari jumlah pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan penggunaan waktu yang dipakai serta jabatan yang dipangku oleh pegawai dari tingkat keahlian serta latar belakang pendidikan.

Aspek-aspek yang memengaruhi kinerja pegawai yakni :

1) Kemampuan seseorang

Kemampuan individual mencakup talenta, keinginan dan aspek pribadi. peningkatan keahlian yaitu parah setiap orang seperti memiliki pendidikan, pengertian, keahlian, keterampilan berkomunikasi, dan kecakapan teknis.

2) Usaha yang mencurahkan

Upaya dibayarkan untuk tenaga kerja merupakan ketika mereka bekerja kehadiran dan motivasi.

3) Lingkup Organisasi

Wilayah institusi, industri menyediakan perlengkapan alat bantu bagi tenaga kerja yang meliputi pelatihan dan pengembangan, inventaris, teknologi dan tata kelola.

e. Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

- 1) Kualitas kerja adalah seberapa baik hasil dari suatu pekerjaan.
- 2) Kuantitas adalah mengacu pada jumlah atau volume dari suatu hasil
- 3) Ketepatan waktu adalah melakukan sesuatu tepat pada waktunya atau sesuai dengan jadwal yang diterapkan.
- 4) Efektifitas adalah mengukur seberapa baik suatu tindakan mencapai tujuan yang diinginkan.

- 5) Kemandirian adalah kemampuan seseorang untuk bekerja mandiri tanpa banyak bantuan atau pengawasan eksternal.

Menurut Harsuko (2016) menggunakan lima indikator yaitu:

- 1) Kualitas Kerja (*Quality of Work*), yaitu kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan konsumen/penggunanya atau tidak.
- 2) Komunikasi (*Communication*), yaitu kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan baik kepada konsumen
- 3) Kecepatan (*Promptness*), yaitu kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai atau karyawan dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan juga peningkatan kerja.
- 4) Kemampuan (*Capability*), yaitu kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin.
- 5) Inisiatif (*Initiative*), yaitu setiap pegawai mampu menyelesaikan masalah pekerjaannya sendiri agar tidak terjadi kemandulan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Sedangkan menurut kasmir (2016) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai ada enam, yaitu:

1) Kualitas (mutu)

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan,. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

2) Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan seseorang

3) Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

4) Kerja sama antar pegawai

Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar pegawai dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik, dan kerja sama antara pegawai yang satu dengan yang lain.

#### 5) Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai

acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

#### 6) Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

## **2. Sumber Daya Manusia**

### a. Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2016) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan karyawan, dan masyarakat.

Menurut Badriyah (2015) berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi.

Desseler (2015) sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi

pegawai dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan.

Dari pengertian sumber daya manusia menurut para ahli di atas, dapat diketahui bahwa secara umum sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

b. Peran SDM Dalam Mendukung Keunggulan Organisasi

Peran sumber daya manusia dalam meningkatkan keunggulan organisasi terlepas dari kompleksitas tantangan, peran manajemen sumber daya manusia dalam mencapai keunggulan kompetitif tidak hanya mengatasi sumber daya manusia, tetapi juga menjadi yang terdepan dalam menanggapi perubahan lingkungan.

### **3. Pelayanan**

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sehingga dapat memenuhi kualitas yang di harapkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparaturnya.

Menurut Moenir dalam (Abdul Kadir 2015) , pelayanan merupakan : “ untuk memenuhi kebutuhan, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

- 1) kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
- 2) adanya aturan yang memadai
- 3) organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
- 4) pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup
- 5) kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan;
- 6) tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas

ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

- 1) Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian

terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam arti visi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya

## 2) Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

## 3) Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

#### 4) Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

#### 5) Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

#### 6) Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

#### 7) Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

### **4. Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan**

#### a. Pengertian Pelayanan administrasi kemasyarakatan

Pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah penyelenggaraan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila dilaksanakan secara efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel.

Dalam kamus Bahasa Indonesia (2008) berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal

atau melayani jadi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kantor Desa sebagai penyelenggara pemerintahan Desa. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan diri pegawai pemerintah desa merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kantor Desa sebagai penyelenggara pemerintahan Desa. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan diri pegawai pemerintah desa merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas – tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah penyelenggaraan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila dilaksanakan secara efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini mengisyaratkan bahwa setiap pemerintah harus mengikuti perkembangan yang terjadi ditengah – tangan masyarakat

## **5. Administrasi Desa**

### **a. Pengertian Administrasi desa**

Administrasi desa adalah keseluruhan proses pencatatan kegiatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan desa, agar pemerintahan desa berjalan lancar maka harus didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar, rapi dan tertib.

Demi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa, pemerintahan desa harus di dukung

dengan tata usaha yang benar. Tata usaha yang benar adalah kegiatan mencatat semua proses penyelenggaraan pemerintahan Desa yang disebut administrasi Desa. Jadi, administrasi Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan Desa. Administrasi Desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan Desa. pemerintahan Desa akan berjalan lancar manakala didukung oleh sistem tata usaha atau administrasi yang benar, rapi dan tertib.

## **6. Masyarakat**

### **a. Pengertian Masyarakat**

Pengertian Masyarakat adalah sejumlah besar orang yang tinggal dalam wilayah yang sama, relatif independent dan orang-orang diluar wilayah itu, dan memiliki budaya yang relatif sama. Masyarakat desa akan menjadi masyarakat yang teratur bila semua kepentingan dipelihara dengan baik, dan bila semua kepentingan, baik umum maupun individual, diperhatikan secara seimbang oleh aparat desa. Dengan kata lain keadilan dalam kehidupan masyarakat dipraktekkan. Untuk mewujudkan kebutuhan dan tuntutan di massa yang akan datang, maka dalam pembangunan kesejahteraan rakyat, pemerintah dapat menempuh strategi bidang yang didasarkan

pada perumusan kebijakan kependudukan yang diarahkan untuk pengendalian kualitas, peningkatan kualitas.

Menurut (James 2017) Masyarakat adalah sekumpulan orang yang tinggal wilayah tertentu dan memiliki budaya adat istiadat, relatif sendiri dan orang-orang diluar wilayah itu, dan mempunyai budaya yang relatif sama.

Ralp linton dalam bukunya ( studi tentang manusia hal. 91) menerangkan bahwa masyarakat adalah setiap manusia yang telah cukup lama hidup dan bekerja sama hingga kini mereka dapat memimpin dirinya dan merenung tentang dirinya sebagai sekelompok bersahabat dengan berpatokan. Masyarakat adalah setiap kelompok yang telah hidup dan telah mampu bekerjasama dan cukup lama sehingga dapat mengatur diri mereka dan memikirkan diri mereka sebagai kehidupan sosial dengan batas-batas yang telah di rumuskan.

## **7. Perangkat Desa**

### **a. Pengertian Perangkat Desa**

Menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat , hak asal usul , dan hal tradisonal yang diakui dan

dihormati dalam sistem pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintah negara kesatuan republik indonesia . pemerintah Desa terdiri atas kepala Desa dan perangkat Desa. Pemerintah Desa memiliki tugas pokok.

- 1) Melaksanakan urusan rumah tangga Desa, urusan pemerintah umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat.
- 2) Menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

Perangkat Desa bertugas membantu kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Perangkat Desa terdiri dari sekretaris Desa dan perangkat Desa lainnya. Salah satu perangkat desa adalah sekretaris Desa. Sekretaris Desa diangkat oleh sekretaris daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. perangkat Desa lain diangkat oleh kepala Desa dari penduduk Desa, yang ditetapkan dengan keputusan kepala desa. Perangkat Desa juga mempunyai tugas untuk mengayomi kepentingan masyarakatnya.

Dalam melaksanakan bertugas tugasnya, kepala Desa mempunyai wewenang yang tercantum dalam peraturan pemerintah nomor 72 tahun 2005 tentang Desa antara lain :

- 1) Memimpin menyelenggarakan pemerintah Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa.
- 2) Mengerjakan rancangan peraturan Desa.
- 3) Menetapkan peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama badan permusyawaratan Desa.
- 4) Menyusun dan mengerjakan rancangan peraturan desa mengenai Anggaran Pendapatan Belanja Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa.
- 5) Membina kehidupan masyarakat Desa.
- 6) Membina perekonomian Desa.
- 7) Mengkoodirnasikan pembangunan Desa secara partisipatif.
- 8) Mewakili desanya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjukan kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.
- 9) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Desa, seorang kepala desa menjabat selama 6 tahun untuk satu kali masa jabatan dan dapat dipilih kembali maksimal tiga kali baik secara berturut-turut atau tidak. Kepala desa dalam kedudukannya sebagai kepala pembangunan masyarakat desa

bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan di desanya.

Di dalam Pusat Data Desa Indonesia (PDDI) ini, pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Kepala desa adalah pejabat pemerintah desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga desanya dan melaksanakan tugas dari pemerintah dan pemerintah daerah. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

Hak Kepala Desa Dalam melaksanakan tugas, kepala desa berhak:

- 1) Mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja pemerintah desa;
- 2) Mengajukan rancangan dan menetapkan peraturan desa;
- 3) Menerima penghasilan tetap/gaji setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan
- 4) lainnya yang sah, serta mendapat jaminan kesehatan;

- 5) Mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan; dan
- 6) Memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat desa.

Wewenang Kepala Desa Dalam melaksanakan tugas di atas, kepala desa berwenang:

- 1) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa;
- 2) Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa;
- 3) Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa;
- 4) Menetapkan peraturan desa;
- 5) Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa;
- 6) Membina kehidupan masyarakat desa;
- 7) Membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa;
- 8) Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa;
- 9) Mengembangkan sumber pendapatan desa;
- 10) Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna
- 11) meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;

- 12) Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa;
- 13) Memanfaatkan teknologi tepat guna;
- 14) Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
- 15) Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **8. Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

menurut Mukarom dan Laksana (2016) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik berfungsi sebagai sistem yang menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat.

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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga

independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam kehidupan sehari-hari Setiap masyarakat memang membutuhkan pelayanan , bahkan pada fakta di lapangan dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak cenderung sulit dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik serta berkualitas dari pegawai desa meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, lambat, dan amat melelahkan.”

Nilai akuntabilitas pelayanan yang di berikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang di berikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat.

Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Inri dan Hayat (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik”.

Pelayanan dapat dikatakan baik dan efektif apabila sudah memenuhi standar atau prinsip prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu

- 1) Kesederhanaan, yaitu terkait dengan prosedur atau tata cara pelayanan harus diselenggarakan dengan mudah , tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
- 2) Kejelasan, yaitu adanya kejelasan atau kepastian mengenai:
  - a) Prosedur atau tata cara pelayanan , baik persyaratan teknik maupun administratif

- b) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
  - c) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pelayanan
- 3) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
  - 4) Akurasi , yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah
  - 5) Keamanan, yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum kepada pelanggan
  - 6) Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan publik.
  - 7) Kelengkapan sarana dan prasana yaitu tersedianya sarana dan prasana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi tel ekomunikasi dan informatika (telematika).
  - 8) Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayan
- 10) anan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 11) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

b. Bentuk-bentuk pelayanan publik

Dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no.63 tahun 2003, pelayanan publik dibagi menjadi 3 kelompok:

- 1) Kelompok pelayanan administrasi yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya pembuatan KTP, Akte Kelahiran, dll.
- 2) Kelompok pelayanan barang yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan infrastruktur.
- 3) Kelompok pelayanan jasa yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, dll.

Berdasarkan penjelasan di atas maka bentuk pelayanan dalam penelitian ini adalah bentuk pelayanan administrasi karena bentuk pelayanan menghasilkan sebuah dokumen-dokumen atau tulisan resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik seperti surat keterangan domisili, surat keterangan kelahiran, dll.

c. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan suatu pelayanan yang berkualitas setiap organisasi maupun instansi pemerintah harus memperhatikan aspek-aspek yang penting dalam melakukan suatu pelayanan publik agar dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, pihak instansi harus memiliki kinerja yang baik juga, seperti memiliki kualitas agar dalam penyampaian informasi masyarakat akan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh pegawai dan pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam hal tersebut.

Fitzsimmons dalam Mulyadi dkk (2019), berpendapat bahwa: dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pihak penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek yang penting bagi masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*)

Fasilitas ini merupakan prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.

2. Barang dan Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/Services*)

Barang dan Jasa yang dimaksud adalah barang atau material, bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli dan digunakan oleh masyarakat calon pengguna pelayanan publik sebagai pelengkap sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.

3. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*)

Layanan eksplisit adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.

4. Manfaat Tersirat (*Implicit Services*).

Manfaat yang tersirat dalam pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian terdahulu**

No	Nama	Judul	Metode Penelitian	Kesimpulan
	Yanuarwan Ahad Luahambowo ( 2023 )	Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan	Metode Penelitian Kualitatif	<p>1. Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Melayani Masyarakat Belum Cukup Baik, Ditinjau Kehandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Dan Empati (Emphaty) Sudah Cukup Baik Di Desa Hiliorudua Mulai Dari Jangka Waktu Pelayanan, Standar Kerja Yang Sesuai Dengan Aturan Serta Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Memberikan Informasi.Sedangkan Daya Tanggap (Responsiveness) Bahwa Ketanggapan Aparatur Desa Terhadap Masyarakat Masih Kurang Atau Belum Cukup Tanggap. Bukti Fisik (Tangible) Belum Memadai Karena Masih Minimnya Ruangan Kerja Pegawai Desa Dan Fasilitas Kantor Yang Tersedia.</p> <p>2.Faktor Penghambat Yang Ada Pada Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan</p>

				Publik ialah Kurangnya Sarana Dan Prasarana Dalam Desa. Hal Ini Menyebabkan Lambatnya Para Aparatur Desa Dalam Melayani Keluhan Masyarakat.
2	Ragil Utami (2023)	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai	Pendekatan Kualitatif	Berdasarkan penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan Bahwa analisis kinerja pemerintah desa di kantor desa Tanah merah kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai belum optimal dengan melihat dari pembahasan analisi yang penulis uraikan menggunakan Analisis Kinerja Menggunakan Teori TR Mitcel dalam Sedarmayanti(2001:5).  2. Serta faktor kendala dalam pelayanan administrasi di kantor desa tanah Merah ialah gangguan jaringan dan kehabisan blangko sehingga memperlambat proses administrasi.
3.	Delvi Otista Maria( 2017 )	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan	Pendekatan Kualitatif	Pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa Siabu masih belum optimal. Diketahui pula bahwa kedisiplinan

		Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)		pegawai kantor desa Siabu masih belum bisa di katakan baik, aparatur desa masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sehubungan dengan hal ini maka di rekomendasikan agar pemerintahan kantor desa Siabu Kecamatan Salo, menerapkan sistem SOP (Standart Operasional Prosedur),meningkatkan kedisiplinan, agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik
4.	Meita Dwi Lestari ( 2019)	Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Adminisnistrasi DiDesa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten jember	Pendekatan Kualitatif	Berdasarkan penyajian hasil dan penyediaan analisis atas data yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa kinerja perangkat desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember telah memenuhi tiga dimensi penelian berdasarkan teori Michael Pidd sebagai berikut: a. Hasil Pelaksanaan kerja b. Kompetensi perangkat desa

				c. Tanggungjawab Pekerjaan
--	--	--	--	-------------------------------

### C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Selanjutnya kerangka konseptual ini bertujuan untuk dapat mengarahkan peneliti dalam menganalisis masalah yang akan di teliti sehingga mampu menjawab tujuan dari rumusan yang ada.

Kantor Desa merupakan suatu tempat dimana masyarakat dapat mengaspirasikan keperluan penduduk, maksud dari keperluan penduduk adalah pelayanan publik dan desa merupakan bagian organisasi terkecil dalam suatu Negara. Selanjutnya kantor desa tidak terlepas dari adanya Jenis-jenis Pelayanan, dalam judul skripsi yang peneliti teliti adalah jenis-jenis Pelayanan dalam Administrasi adapun jenis-jenisnya adalah : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) pengantar akte kematian.

Tentunya permasalahan yang telah dipaparkan diatas tidak terlepas dari adanya kinerja Pegawai. Salah satu faktor keberhasilan dari kinerja pelayanan dalam sebuah komitmen pimpinan dan sumber daya manusia organisasi tersebut. Selanjutnya kualitas pelayanan

Publik, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Dalam penelitian ini indikator yang di mengambil dalam kinerja pegawai yang menurut Harsuko (2016) yang menggunakan lima indikator yaitu kualitas kerja, komunikasi, kecepatan, kemampuan, dan insiatif. Namun hal ini peneliti hanya mengangkat 3 indikator karena dianggap sebagai kriteria yang paling relevan dan dapat di ukur secara objektif dalam mengevaluasi kinerja pegawai. Kualitas, ketepatan, dan kemampuan sering dianggap sebagai aspek inti dari kinerja yang dapat langsung berdampak pada hasil kerja. Sementara komunikasi dan inisiatif, meskipun penting tapi mungkin lebih sulit untuk diukur secara kualitatif dan subjektif

Hubungan antara indikator kinerja pegawai, seperti kualitas kerja, ketepatan, dan kemampuan, terhadap pelayanan kepada masyarakat sangat penting dalam konteks pelayanan publik. Berikut adalah bagaimana indikator tersebut dapat berdampak:

1. Kualitas Kerja yang tinggi mencerminkan kemampuan karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Karyawan yang menjaga standar kualitas yang tinggi dalam pekerjaan mereka cenderung memberikan pelayanan yang memuaskan dan efektif kepada masyarakat.

2. Ketepatan dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan merupakan aspek penting dari pelayanan publik. Karyawan yang dapat melakukan tugasnya dengan tepat waktu dan dengan akurasi yang tinggi akan memberikan layanan yang lebih andal dan efisien kepada masyarakat.
3. Kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang kompleks dan menangani situasi yang beragam secara efektif sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik. Karyawan yang memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi, memecahkan masalah, dan bekerja sama dengan orang lain cenderung dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dengan demikian, kualitas kerja, ketepatan, dan kemampuan karyawan secara langsung memengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui pengembangan dan peningkatan kinerja karyawan dalam aspek-aspek ini, organisasi dapat memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang berkualitas, responsif, dan efisien.

Hubungan antara indikator pelayanan publik seperti fasilitas penunjang, barang dan jasa pelengkap, layanan eksplisit, dan manfaat tersirat dengan kinerja karyawan dapat dilihat sebagai berikut:

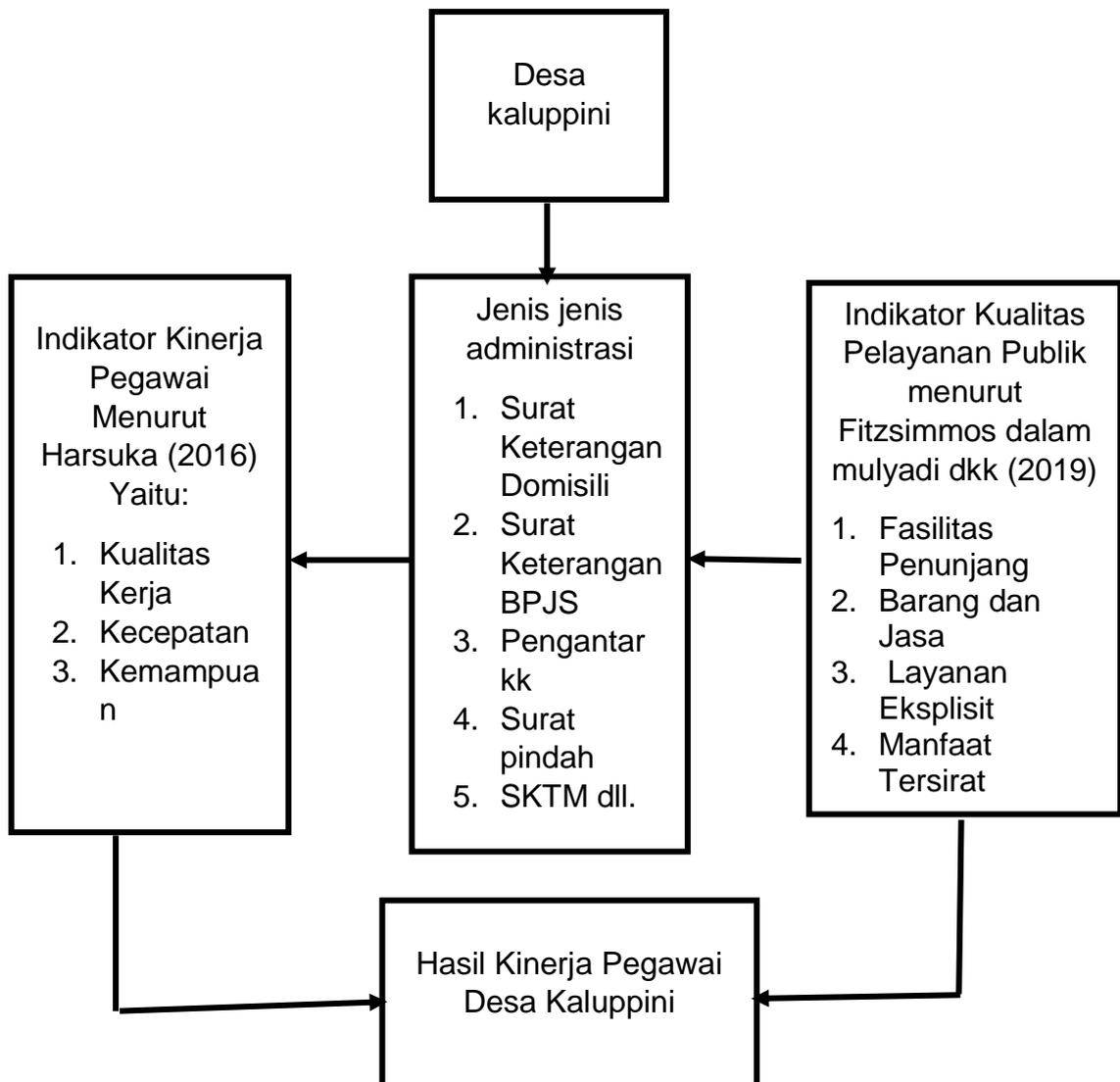
1. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*) Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

Misalnya, ruang kerja yang nyaman, fasilitas kesehatan, dan transportasi yang mudah dapat membantu karyawan dalam menjalankan tugas mereka dengan efisien.

2. **Barang dan Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/Services*)**  
Ketersediaan barang dan jasa pelengkap yang mendukung dalam lingkungan kerja dapat memperbaiki kinerja karyawan. Misalnya, pelatihan dan pengembangan, alat kerja yang canggih, atau dukungan teknologi informasi yang memadai dapat meningkatkan kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.
3. **Layanan Eksplisit (*Explicit Services*)** Kualitas layanan eksplisit yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi terkait akan memengaruhi persepsi dan kepuasan karyawan. Jika karyawan merasa dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat dengan dukungan yang memadai dari organisasi, mereka cenderung merasa lebih termotivasi dan berkinerja lebih baik.
4. **Manfaat Tersirat (*Implicit Services*)** Manfaat tersirat dari layanan publik, seperti penghargaan dari masyarakat atau pemenuhan misi sosial, dapat memengaruhi motivasi intrinsik karyawan. Karyawan yang merasa terlibat dalam memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat melalui pekerjaan mereka cenderung lebih berkomitmen dan berkinerja lebih baik.

Dengan memastikan fasilitas penunjang yang memadai, menyediakan barang dan jasa pelengkap yang relevan, memberikan layanan eksplisit yang berkualitas, dan mengenali manfaat tersirat dari pelayanan publik, organisasi dapat meningkatkan kesejahteraan dan kinerja karyawan mereka, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada penyediaan layanan publik secara keseluruhan.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian memegang peran penting dalam sebuah penelitian, hal ini karena semua kegiatan yang dilaksanakan dalam penelitian sangat tergantung pada metode yang digunakan. Adapun metodologi yang akan di gunakan dalam penelitan ini adalah berbentuk kualitatif dan di harapkan dapat membantu untuk menganalisa data dan informasi yang di peroleh di lapangan sesuai apa yang di teliti melalui wawancara, obsevarsi dan dokumentasi sehingga dapat mengumpul informasi dan data sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan objek dan pokok permasalahan yang akan diteliti yang memerlukan suatu pengamatan dan pemahaman yang cermat dan seksama terhadap objek peneliti sesuai dengan pendapat dan objek penelitian ini yaitu variabel yang ada di penelitian serta rumusan masalah yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang .

Dengan metode yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan apa

yang akan diteliti untuk memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang sedang menjadi pokok permasalahan.

## **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian Ini Dilakukan Di Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang

### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian akan di laksanakan selama 2 bulan mulai dari bulan Januari sampai Maret 2024.

## **C. Informan Penelitian**

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui sesuatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pelayanan, keterangan atau dapat membantu dalam memenuhi persoalan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Informan kunci yaitu : Kepala Desa. mereka yang langsung terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah kepala desa yaitu Bapak Muh Salata, S.Pt selaku kepala Desa Kaluppini .
2. Informan utama yaitu : Pegawai Kantor Desa. (Sekretaris) mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini

adalah Sekretaris yaitu Bapak Sanning, ST selaku sekretasi Desa Kaluppin .

3. Informan tambahan yaitu : Masyarakat Desa Kaluppini mereka yang memberi informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam apa akan diteliti dan yang menjadi informan adalah masyarakat d Kaluppini.

Daftar Informan Dalam Penelitian Ini dapat dilihat didalam tabel sebagai berikut

Tabel 3.1  
Informan Aparat Desa

NO	Nama	Pendidikan Terakhir	pekerjaan
1	Muh. Salata, SP.t	S1	Kepala Desa
2	Sanning, ST	S1	Sekretaris Desa
3	Junaida	SLTA/Sederajat	Kasi Pelayanan

Sumber : Data Primer (2024)

Tabel 3.2  
Informan Masyarakat

NO	Nama	Peendidikan Terakhir	Pekerjaan
Dusun Tana Doko			
1	Ribbu	Smk	Petani
2	Mannia	Sma	IRT
3	Madia., S.Pd	S1	Pegawai
Dusun palli			
4	Salim	SMA	Kepala Dusun
5	Isra	SMA	IRT

6	Imran	SMA	Petani
7	Siti., S.Sos	S1	IRT
	Dusun kajao		
8	Lasida	SMA	Kepala Dusun
9	Salsabilah., S.Pd	S1	IRT
10	Mala	SMP	IRT
11	Aldi Massa	D3	Petani

Sumber : Data Primer (2024)

#### D. Jenis Dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yakni :

1. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang dimana peneliti mencari data yang dapat diperoleh secara langsung dari sumber asli (bukan melalui media online) data primer yang dikumpulkan secara individu oleh para peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indriantoro & Supomo, 2016) . Data primer yaitu dimana data yang di peroleh berasal dari sumber asli yang dikumpulkan penelitian dalam menjawab masalah yang ditemukan dalam penelitian secara langsung dari narasumber baik wawancara ataupun angket.
2. data sekunder yang dimana data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder umumnya bukti, catatan atau laporan historis yang telah dikompilasi dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan (Indriantoro & Supomo, 2016). Data sekunder merupakan pengumpulan data atau informasi yang menyangkut masalah yang akan diteliti dengan mempelajari

dan menelaah buku, jurnal, karya ilmiah dan bentuk-bentuk tulisan lainnya yang ada relevansinya dengan masalah yang akan diteliti.

Datar sekunder berfungsi untuk memberikan informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang sesuai. Tanpa mengetahui strategi dalam mengumpulkan informasi, analisis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi ukuran informasi yang ditetapkan. Untuk mendorong mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dengan cara sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi dapat dikatakan melakukan pengamatan dan survey secara langsung ke lokasi penelitian dalam rangka mendapatkan informasi dari suatu yang akan diteliti. Sama seperti yang dikemukakan oleh Menurut Nasution (Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Peneliti terlebih dahulu mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yang bertempat di Desa Kaluppini

Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang tentang judul yang di angkat dalam penelitian ini agar bisa mendapatkan informasi secara fakta dan jelas sesuai yang di butuhkan

## 2. Wawancara

wawancara yang dilakukan dalam penelitian lebih berorientasi pada model wawancara tidak terstruktur, dimana menurut pandangan dari Sugiyono (2017) bahwa model wawancara tidak terstruktur dapat pula disebut dengan wawancara secara bebas dimana seorang peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang disusun sifatnya hanya berupa garis besarnya saja dan memungkinkan untuk dikembangkan sesuai kebutuhan penelitian. Metode ini digunakan agar dapat mengali informasi seluas-luasnya berkaitan dengan sasaran penelitian dan yang akan menjadi sasaran dalam penelitian ini yaitu narasumber atau informan yang dianggap berperan besar dalam permasalahan yang akan di teliti yaitu aparat desa dan masyarakat di Desa Kaluppini sehingga dapat memberikan informasi secara detail. Dan penelitian ini menggunakan metode wawancara tidak terstruktur karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang lebih akurat karena dapat menyesuaikan pertanyaan sesuai dengan apa yang sebenarnya diinginkan oleh informan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mencari informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan oleh sipeneliti yang terdiri dari catatan-catatan penting, transkrip, buku, dan lainnya. Dokumentasi ini menjadi bukti resmi yang harus dipertanggungjawabkan.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah metode mencari dan mengumpulkan informasi yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara efisien, dengan mengatur informasi ke dalam kategori, memecahnya menjadi unit-unit terpenting menjabarkan , mengaturnya ke dalam desain, memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari , dan menarik kesimpulan sehingga mudah dimengerti oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2019).

Teknik menganalisis data deskriptif kualitatif dalam (Sugiyono, 2019) ada beberapa langkah yaitu, sebagai berikut :

##### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan menekan pada hal yang paling utama dari data yang sudah diambil oleh peneliti atau hal-hal yang bersifat fokus dan penting untuk dicari inti pokok atau tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dalam proses ini berlangsung pada saat pertanyaan awal dimulai sampai dengan data penelitian terkumpul.

## 2. Penyajian data

Sesudah data direduksi untuk langkah berikutnya yaitu penyajian data/ mendisplaykan data yang dibuat berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, yang dimana memiliki tujuan untuk memudahkan serta merencanakan kerja yang akan selanjutnya dilakukan berdasarkan apa yang telah dipahami.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Pengambilan keputusan atau mengambil kesimpulan adalah usaha untuk menemukan makna, serta klarifikasi yang dilakukan terhadap informasi yang dianalisis dan dengan berusaha menemukan hal-hal yang vital. Setelah informasi ditampilkan, keputusan atau verifikasi akan dibuat yang membuat kesimpulan singkat yang semula kurang jelas menjadi lebih jelas dan poin demi poin, artinya meninjau ulang catatan yang diperoleh tidak valid untuk mendapatkan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian

## BAB IV

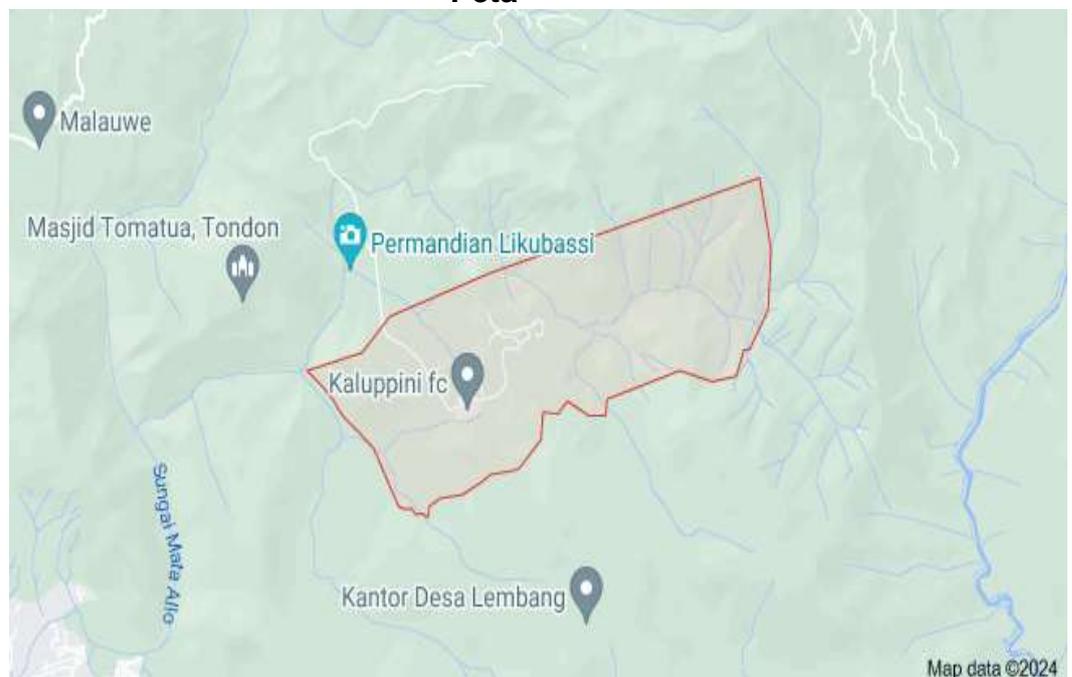
### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Singkat Tentang Lokasi Penelitian

Desa Kaluppini adalah salah satu Desa yang ada di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang yang masih menjunjung tinggi adat istiadat. Meskipun sudah masuk di zaman modern ini, masyarakat Kaluppini masih sering melakukan upacara ritual dari nenek moyang mereka dan masih mempertahankan adat yang ada di Desa Kaluppini. Salah satu ritual yang dilakukan ialah ritual tradisi Pangewaran. Tradisi Pangewaran di Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang dilaksanakan satu kali dalam delapan tahun.

##### 1. Peta Desa Kaluppini

**Gambar 4.1**  
**Peta**



## 2. Struktur Organisasi Badan Permusyawaratan Desa

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Desa Kaluppini**



Tugas pokok dan fungsi dari masing masing unsur pada struktur organisasi antara lain:

- a. Kepala Desa bertugas untuk menyelenggarakan pemerintah Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.
- b. Sekretaris Desa bertugas untuk melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah administrasi surat menyurat, arsip, ekspedisi dan lain sebagainya.
- c. Kaur keuangan bertugas untuk melaksanakan pengurusan administrasi keuangan dan administrasi penghasilan kepala Desa dan perangkat Desa, BPD, dan lain sebagainya.

- d. Kaur perencanaan bertugas untuk melaksanakan penyusunan rencana apbdes, inventaris data-data dalam rangka pembangunan, melakukan model program dan lain-lain.
- e. Kaur usaha dan umum bertugas untuk melaksanakan urusan ketata usahaan seperti tata naskah administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi penyiapan rapat dan lain-lain.
- f. Kaur pemerintah bertugas untuk melaksanakan manajemen tata pemerintah, menyusun rancangan regulasi Desa, pembinaan masalah pertanahan pendataan pengelolaan profil Desa dan lain-lain.
- g. Kasi kersa bertugas untuk melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana pendesaan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan sosialisasi dan lain sebagainya.
- h. Kasi pelayanan bertugas untuk melaksanakan penyuluhan, motivasi meningkat upaya partisipasi masyarakat dan lain sebagainya.
- i. Kepala dusun bertugas untuk membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilyahnya.

### 3. Visi Dan Misi

#### Visi

Menuju Masyarakat Kaluppini Yang Mandiri Dan Bermartabat

#### Misi

- a) Bersinergis Dengan Toko Adat Dalam Setiap Acara atau Pesta Adat Maupun Acara Keagamaan Dan Dalam Mempertahankan Serta Melestarikan Budaya Atau Kearifan Lokal.
- b) Memaksimalkan Potensi Pertanian Dan Perternakan Melalui Pemberdayaan Dan Pelatihan
- c) Memaksimalkan Bumdes Dengan Segala Potensi Yang Ada
- d) Membangun Kekuatan Wanita Melalui Pemeberdayaan Maupun Kegiatan Kegiatan Lainnya.
- e) Melengkapi Data Base Penduduk Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Masyarakat Dan Acuan Pembangunan.

### **B. Letak Geografis Desa Kaluppini**

Desa Kaluppini merupakan salah satu desa diantara 18 desa dan kelurahan di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang Provinsi Sulawesi Selatan. Desa Kaluppini mempunyai luas wilayah 13,30 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari pemukiman, perkantoran, perkebunan, persawahan hutan, daerah aliran sungai dengan batas-batas sebagai berikut:

Sebelah Timur : Desa Tobalu

Sebelah Selatan : Desa Lembang

Sebelah Utara : Desa Tokkonan

Sebelah Barat : Desa Ranga

Desa Kaluppini terdiri atas tiga dusun yaitu Dusun Palli, Dusun Tanadoko Dan Dusun Kajao. Sebelum dijadikan sebagai Desa Kaluppini, ketiga dusun tersebut masih bergabung dengan Desa Ranga. Oleh sebab itu, pada tahun 1995 Desa Ranga dimekarkan menjadi Desa Kaluppini dan Desa Ranga, untuk kelancaran pelayanan masyarakat dan pembangunan baik fisik maupun nonfisik.

### **C. Iklim**

Musim yang terjadi di Kabupaten Enrekang ini hampir sama dengan musim yang ada di daerah lain yang ada di daerah Provinsi Sulawesi Selatan yaitu musim hujan dan musim kemarau. Di mana musim hujan terjadi pada bulan November-Juli sedangkan musim kemarau terjadi di bulan Agustus-Oktober.

Iklim di Desa Kaluppini hampir sama dengan daerah-daerah lain di Kabupaten Enrekang yaitu musim hujan dan musim kemarau.

## D. Kondisi Demografi Desa Kaluppini

### 1. Jumlah penduduk desa kaluppini

**Tabel 4.1**  
**Pembagian wilayah dan jumlah penduduk Kaluppini**

No	Nama Dusun	Laki Laki	Perempuan	Jumlah	Jumlah Kk
1	Dusun Palli	155	141	296	76
2	Dusun Tana Doko	169	149	318	81
3	Dusun Kajao	212	192	404	105
JUMLAH		536	482	1018	262

*Sumber : Data Primer (2024)*

Berdasarkan tabel di atas, maka Desa Kaluppini memiliki tiga dusun yakni Dusun Kajao, Dusun Tanah Doko dan Dusun Palli. Dari ketiga dusun tersebut memiliki penduduk yakni Dusun Palli berjumlah 296 jiwa, 76 KK, yang berjenis kelamin laki-laki 155 jiwa, dan perempuan 141 jiwa, sedangkan Dusun Tanah Doko memiliki penduduk berjumlah 318 jiwa, 81 KK, yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 169 jiwa, perempuan berjumlah 149 jiwa, dan dusun Kajao memiliki penduduk berjumlah 404 jiwa, 105 KK, yang berjenis kelamin laki-laki 212 jiwa, dan perempuan 192 jiwa. Jadi total keseluruhan penduduk Desa Kaluppini berjumlah 1018 jiwa, 262 KK, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 536 jiwa, dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 482 jiwa.

## 2. Tingkat pendidikan masyarakat desa kaluppini

**Tabel 4.2**  
**Tingkat Pendidikan**

<b>SD</b>	<b>SMP</b>	<b>SLTA</b>	<b>Sarjana</b>
197	195	226	56

*Sumber : Data Primer (2024)*

## 3. Mata Pencaharian Desa Kaluppini

**Tabel 4.3**  
**Mata Pencaharian Desa Kaluppini**

<b>Petani</b>	<b>Peternak</b>	<b>Pedagang</b>	<b>Pengrajin</b>	<b>Asn</b>
150	150	25	10	20

*Sumber : Data Primer (2024)*

Berdasarkan tabel di atas, mata pencaharian masyarakat Desa Kaluppini hampir 100% petani dan peternak . Di Dusun Kajao sebagian besar masyarakat bercocok tanam dengan tanaman jangka panjang seperti cengke, panili dan pala. Akan tetapi di Dusun Palli dan Dusun Tanadoko kebanyakan masyarakatnya bercocok tanam dengan tanaman jangka pendek karena kondisi tanahnya yang tidak cocok untuk tanaman jangka panjang. Maka pada umumnya masyarakat hanya menanam tanaman jangka pendek seperti, jagung kuning, kacang tanah, dan padi.

## 4. Sarana / prasarana desa kaluppini

**Tabel 4.4**  
**Sarana/ Prasarana**

<b>No</b>	<b>Sarana Dan Prasarana</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kantor Desa	1
2	Gedung Serbaguna	2
3	Masjid	1
4	Sekolah SD	2
5	TK	2
6	Perpustakaan	1
7	Gedung Pustu	2
8	Gedung Posyandu	1
9	Rumat Adat	2
10	Lapangan Bola	1
11	Lapangan volly	3
12	Lapangan futsal	1
13	Lapangan takrow	2

*Sumber : Data Primer (2024)*

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Hasil penelitian**

Pada bab ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan dari temuan peneliti di lapangan saat penelitian berlangsung. Pembahasan mengenai hasil penelitian berkaitan dengan Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang). Adapun uraian disesuaikan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dan sesuai dengan rumusan masalah yang ingin ditemukan jawabannya. Maka secara sederhana hasil dan pembahasan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

#### **1. Kinerja pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat**

Kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi adalah suatu hal yang sangat diutamakan oleh setiap organisasi dalam faktor kinerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap kerja sama diantara sesama pegawai dan pegawai dengan pimpinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

##### **a) Kualitas kerja**

Pekerjaan yang dihasilkan oleh setiap pegawai tentu dengan harapan dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap pegawai. Dengan demikian bahwa kualitas kerja pegawai pada Kantor Desa Kaluppini Didasarkan pada ketentuan yang dimaksud sebagaimana telah melakukan wawancara dengan Bapak Muh. Salata,SP.T Selaku Kepala Desa Kaluppni Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang pada hari jumat , 05 Januari 2024 menyatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan administrasi dikantor Desa selama ini, kami sudah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal. Kesiadaan fasilitas pembuatan surat yang ada di kantor Desa juga sudah bagus untuk pelayanan publik , kami dikantor Desa sudah memberikan kemudahan kepada mereka dalam memberikan pelayanan administrasi berupa surat pengantar BJS, surat pindah, pembuatan SKTM dll.

Demikian juga hasil wawancara dengan Bapak Sanning., ST selaku Sekretaris Desa pada hari jumat , 05 Januari 2024 menyatakan bahwa :

“Untuk pengurusan administrasi, Aparat Desa telah memberikan pelayanan dengan baik. Aparat Desa sudah menjalankan peranannya dengan maksimal dalam melayani masyarakat. Apa saja yang masyarakat butuhkan kita layani meskipun belum sepenuhnya secara maksimal dalam pembuatan surat seperti pengantar KK, SKTM dan tidak memungut biaya sepersen pun.

Demikian juga hasil wawancara dengan Ibu Junaida selaku Kasi Pelayanan di kantor Desa Kaluppini menyatakan bahwa :

“untuk kecermatan pegawai dalam proses pelayanan selalu berupaya untuk memberikan dengan pelayanan dengan sebaiknya.”

Hal serupa juga disampaikan dari hasil wawancara dengan Ibu Mala Beliau adalah salah satu warga yang ada di Desa Kaluppini pada hari Senin, 08 Januari 2024 menyatakan bahwa :

“pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa sudah baik mereka tidak mempersulit pada saat masyarakat ingin mengurus administrasi yang di perlukan.”

Hal ini serupa dari hasil wawancara dengan Bapak Imran selaku masyarakat Kaluppini mengatakan

“bahwa Aparatur Desa sudah cermat bekerja ketika melayani dalam proses pelayanan terhadap masyarakat.”

Begitupun dengan hasil wawancara Ibu Mannia selaku masyarakat Desa Kaluppini mengatakan

“bahwa Aparatur Desa sudah melakukan dengan cermat dalam bekerja ketika melayani dalam proses pelayanan terhadap masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, kantor Desa Kaluppini sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, dimana masyarakat lebih mudah untuk pengurusan administrasi karena sudah lengkapnya fasilitas yang disediakan oleh pegawai kantor Desa dalam pelayanan administarasi kepada masyarakat.

Hal ini berdasarkan peneliti secara langsung pada 05 Januari 2024, peneliti melihat bahwa fasilitas pelayanan di Kantor Desa Kaluppini yang diberikan Aparatur Desa untuk melayani masyarakat sudah baik. Hal tersebut didukung oleh ruang tunggu yang sudah dilengkapi dengan kursi sehingga masyarakat yang menunggu merasa nyaman. Selain itu juga fasilitas seperti komputer dan printer sudah lengkap di semua bidang sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam proses pengadministrasian juga tidak mempersulit pada saat mengurus administrasi yang di butuhkan. Hal tersebut sesuai dengan standar atau prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu kelengkapan sarana dan prasarana dan kesederhanaan yaitu tidak berbelit-belit.

b) Ketepatan

Kecepatan bekerja yang diukur oleh tingkat waktu, sehingga pegawai atau karyawan dituntut untuk bekerja cepat dalam mencapai kepuasan dan juga peningkatan kerja. Dengan demikian bahwa ketepatan bekerja pegawai pada Kantor Desa Kaluppini Didasarkan pada ketentuan yang dimaksud sebagaimana telah melakukan wawancara dengan Bapak Muh. Salata.,S.Pt selaku Kepala Desa Kaluppni Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang pada hari jumat , 05 januari 2024 menyatakan bahwa :

“selama ini untuk pengurusan administrasi maupun yang lainnya, kami sudah usahakan dan mengerjakan surat surat yang di butuhkan oleh warga kaluppini dengan tepat waktu sehingga warga yang datang mengurus administrasi yang dibutuhkan ataupun keperluan lainnya tidak harus menunggu lama”.

Demikian juga hasil wawancara dengan Bapak Sanning ST selaku Sekretaris Desa pada hari jumat , 05 januari 2024 menyatakan bahwa :

“kami pegawai kantor selalu datang tepat waktu, dan memberikan pelayanan tepat waktu tanpa harus masyarakat menunggu lama pada saat datang kekantor desa saat mengurus administrasi atau keperluan lain”.

Demikian juga hasil wawancara dengan Ibu Junaida selaku Kasi Pelayanan di kantor Desa Kaluppini menyatakan bahwa :

“kami berupaya tepat waktu dalam melayani masyarakat jadi masyarakat tidak perlu menunggu lama.”

Hal serupa juga disampaikan dari hasil wawancara dengan Ibu Mala Baliau adalah salah satu warga yang ada di Desa Kaluppini pada hari Senin, 08 senin 2024 menyatakan bahwa :

“ pegawai kantor desa kaluppini selalu datang dengan tepat waktu melakukan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga warga desa kaluppini tidak lagi menunggu terlalu lama saat datang kekantor desa untuk mengurus keperluan yang di butuhkan seperti surat keterangan kk, surat pindah SKTM dll”.

hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai kantor Desa Kaluppini melakukan pekerjaannya dengan tepat waktu dan disiplin terhadap pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh pegawai kantor

desa sehingga masyarakat tidak merasa kecewa serta tidak menunggu lama saat mengurus keperluannya di kantor Desa Kaluppini.” Hal ini ini juga di perkuat dari hasil wawancara dari saudari Salsabila selaku masyarakat Desa Kaluppini mengatakan

“bahwa aparatur desa yang ada di Desa Kaluppini melakukan pelayanan dengan tepat waktu untuk masyarakat sehingga masyarakat tidak menunggu terlalu lama kecuali aparatur desa memiliki kegiatan lainnya.”

sesuai standar atau prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu kepastian dan kedisiplinan

c) Kemampuan

kemampuan adalah kemampuan dalam melakukan pekerjaan semaksimal mungkin seperti tanggung jawab/tugas yang harus dilaksanakan dengan tepat waktu sehingga kualitas hasil pekerjaan yang mengarah pada terciptanya efesiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Usaha meningkatkan produktivitas kerja dalam mencapai tujuan di perlukan tanggung jawab yang tinggi seluruh personilia dalam suatu organisasi. Dengan demikian bahwa tanggung jawab pegawai pada Kantor Desa Kaluppini dai hasil wawancara dengan Bapak Muh. Salata., S.Pt selaku Kepala Desa Kaluppni Kecamatan Enrekang

Kabupaten Enrekang pada hari jumat , 05 Januari 2024 menyatakan bahwa :

“ selama ini kami di aparat desa sudah melaksanakan tanggung jawab sebagaimana kami memberikan pelayanan dengan baik, seperti melayani setiap masyarakat yang datang untuk keperluan dalam mengurus administrasi dengan tepat waktu, tidak mempersulit, dan tidak membeda bedakan mereka, kami melayani mereka tanpa memadam status maupun kekeluargaan.

Demikian juga hasil wawancara dengan Bapak Sanning., ST selaku Sekretaris Desa pada hari jumat , 05 januari 2024 menyatakan bahwa

“tidak jauh dengan apa yang di katakan oleh Bapak Kepala Desa Kaluppini diatas, Sekretaris Desa menyampaikan bahwa di Aparat Desa Kaluppini sudah melaksanakan tanggung jawab dengan baik dan terus meningkatkan pelayanan sehingga bisa lebih baik dari sebelumnya agar masyarakat di Desa Kaluppini tidak merasa kecewa pada saat datang di kantor dalam mengurus semua keperluannya dan kami selalu mengerjakan tepat waktu semua tugas tugas yang ada sehingga masyarakat bisa merasakan bahwa tidak diabaikan saat berkunjung dan tidak perlu menunggu lama”.

Demikian juga hasil wawancara dengan Ibu Junaida selaku Kasi Pelayanan di kantor Desa Kaluppini menyatakan bahwa :

“berupaya memberikan yang terbaik kepada masyarakat terutama dalam pelayanan administrasi, kami juga Aparat Desa sangat berhati hati dan teliti dalam melayani masyarakat agar tidak ada kesalahan sehingga masyarakat tidak kecewa dan merasa puasa terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Desa. Dan karena fasilitas yang ada Di kantor juga sudah memadai sehingga sangat membantu dalam proses bekerja.”

Hal serupa juga disampaikan dari hasil wawancara dengan Ibu Mala Baliau adalah salah satu warga yang ada di Desa Kaluppini pada hari Senin, 08 Januari 2024 menyatakan bahwa :

“kami selaku masyarakat selalu di layani dengan baik pada saat datang mengurus keperluan di kantor Desa kami liat setiap pegawai desa sangat cepat dalam mengerjakan tugasnya dan tidak menunda nunda, kami merasakan tidak sama sekali di beda bedakan oleh pegawai yang di kantor desa”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, kantor Desa Kaluppini sudah melaksanakan tanggung dengan baik dan selalu melaksanakan tugasnya dengan baik dimana juga dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Mala yang mengatakan bahwa pegawai kantor Desa selalu tepat waktu dalam mengerjakan tugas dan selalu melayani dengan baik serta tidak membeda bedakan setiap masyarakat yang datang. Maka dari itu pegawai kantor Desa Kaluppini sudah bertanggung jawab dengan baik dalam melaksanakan tugas tugasnya. Hal ini juga diperkuat dari hasil wawancara Bapak Lasida selaku Kepala Dusun mengatakan

“bahwa semua pegawai Desa di kantor Desa Kaluppini sudah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, dan juga pelayanannya sudah bagus sehingga masyarakat yang datang merasa puas atas pelayanan yang diberikan, selain itu pegawainya juga sangat ramah dan sopan kepada masyarakat

Dan begitupun dengan hasil wawancara Bapak Ribbu selaku masyarakat Desa Kaluppini mengatakan

“ Bahwa Aparat Desa sudah disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.”

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dari Ibu Madia selaku masyarakat Desa Kaluppini mengatakan bahwa

“sudah bertanggung jawab dalam mengerjakan tugasnya dan kemampuan dalam mengerjakan tugas sudah baik sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparat Desa.

Hal ini juga sesuai dengan standar atau prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri penyadagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu tanggung jawab.

## **2. Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang)**

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah.

### **a) Fasilitas Penunjang**

Fasilitas ini merupakan sarana dan prasarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat. Dengan demikian bahwa fasilitas penunjang pada kantor Desa Kaluppini Didasarkan pada ketentuan yang dimaksud sebagaimana telah melakukan wawancara dengan Bapak Muh. Salata., SP.t selaku kepala Desa Kaluppni Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa :

“bahwa fasilitas yang tersedia seperti dalam pelayanan administrasi ada komputer, laptop dan printer ada juga beberapa penunjang lainnya mulai dari parkir, ruang tunggu dan kamar kecil hal tersebut kami anggap sudah memadai meskipun belum sempurna.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Bapak Sanning ST selaku sekretaris Desa menyatakan bahwa :

“bahwa fasilitas yang tersedia dalam pelayanan publik yaitu komputer/laptop, jaringan internet(wifi), buku administrasi persuratan , arsip juga aplikasi digital Desa (DIGIDES) dan menurut saya fasilitas penunjang untuk pelayanan publik di Desa Kaluppini sudah sangat memadai.

Demikian juga hasil wawancara dengan Ibu Junaida selaku Kasi Pelayanan di kantor Desa Kaluppini menyatakan bahwa

“fasilitas yang ada di kantor Desa Kaluppini sudah memadai dalam proses pelayanan publik seperti ada komputer, laptop dan printer, ruang tunggu.”

Demikian juga hasil wawancara dengan saudara Aldi Massa selaku masyarakat Desa Kaluppini menyatakan bahwa :

“bahwa fasilitas yang tersedia dikantor Desa Kaluppini dalam pelayanan publik yaitu komputer, laptop, printer penunjang

lain tempat parkir dan ruang tunggu. Menurut saya saya fasilitas tersebut sudah cukup menunjang dalam pelayanan publik.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas prasarana dan sarana yang ada di kantor Desa Kaluppini dalam pelayanan publik sudah memadai seperti komputer, laptop printer dan jaringan internet yang sudah bagus dimana hal ini masih banyak daerah pedesaan yang masih mengalami kendala tentang jaringan internet dikarenakan jauh dari perkotaan sehingga susah menjangkau jaringan internet akan tetapi Desa Kaluppini adalah salah satu desa yang fasilitasnya yang sudah memadai sehingga sudah cukup menunjang dalam pelayanan publik.

Begitupun juga dari hasil wawancara dari Bapak Salim selaku Kepala Dusun di Desa Kaluppini mengatakan bahwa

“Fasilitas yang ada di kantor sudah memadai sehingga pegawai selalu cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.”

Hal ini juga di perkuat dari hasil wawancara oleh Saudari Isra mengatakan bahwa

“fasilitas yang disediakan dikantor Desa Kaluppini sudah memadai sehingga pelayanan Aparatur Desa kepada masyarakat sudah baik karena sudah menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan tempat parkir yang luas.”

Hal ini juga sesuai dengan standar atau prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri penyadagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu kelengkapan sarana dan prasarana .

b) Barang dan jasa pelengkap

Barang dan Jasa yang dimaksud adalah barang atau material, bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli dan digunakan oleh masyarakat calon pengguna pelayanan publik sebagai pelengkap sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu. Dengan demikian bahwa barang dan jasa pelengkap pada Kantor Desa Kaluppini dari hasil wawancara dengan Bapak Muh. Salata., S.Pt selaku Kepala Desa Kaluppni Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa :

“dalam melayani masyarakat dalam bentuk pelayanan administrasi sudah perlengkapan seperti tempat tunggu, meja menulis dan alat menulis sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat menunggu atau antri dan apabila perlengkapan pelayanan publik lengkap maka semakin bagus dalam pelayanan dan masyarakat juga semakin merasa nyaman terhadap pelayanan.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Bapak Sanning ST selaku Sekretaris Desa menyatakan bahwa :

“perlengkapan yang disediakan untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan layanan publik dikantor Desa Kaluppini yaitu kursi atau ruang tunggu, tempat parkir, alat teknologi sehingga dapat memberikan efektifitas dan kenyamanan terhadap pelayanan publik untuk masyarakat.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Ibu Junaida selaku Kasi Pelayanan di kantor Desa Kaluppini menyatakan bahwa

“dengan adanya fasilitas yang memadai sangat membantu dalam proses pelayanan publik karena semakin lengkap perlengkapan pelayanan semakin efektif kualitas pelayanan terhadap masyarakat.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Saudarah Aldi Massa selaku masyarakat Desa Kaluppini menyatakan bahwa :

“menurut saya perlengkapan fasilitas yang disediakan oleh kantor Desa Kaluppini dalam pelayanan publik sudah efektif dan nyaman.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perlengkapan yang ada di kantor Desa Kaluppini sudah memadai dalam menunjang pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kenyamanan dalam layanan publik .Begitupun juga dari hasil wawancara dari Bapak Salim selaku Kepala Dusun di Desa Kaluppini mengatakan bahwa

“fasilitas yang disediakan oleh aparat desa sudah memberikan kenyamanan kepada masyarakat.”

Begitupun dengan hasil wawancara dari Saudari Isra selaku masyarakat Desa Kaluppini mengatakan bahwa

“untuk sementara yang disediakan oleh Aparatur Desa sudah dapat memenuhi kenyamanan masyarakat dalam pelayanan sehingga yang diperlukan oleh masyarakat sudah terpenuhi sehingga Aparatur Desa sudah memberikan pelayanan publik yang baik dan nyaman.”

Begitupun dengan hasil wawancara dari Saudari Isra selaku masyarakat Desa Kaluppini mengatakan bahwa

“fasilitas yang di Aparat Desa sudah lengkap sehingga memberikan kenyamanan kepada orang berkunjung ke kantor Desa Kaluppini.”

Hal ini juga sesuai dengan standar atau prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri penyadagunaan aparatur

negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu kenyamanan.

c) Layanan Eksplisit

Layanan eksplisit adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian bahwa layanan eksplisit pada Kantor Desa Kaluppini dari hasil wawancara dengan Bapak Muh. Salata., S.Pt selaku Kepala Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa :

“jenis pelayanan seperti pelayanan administrasi kependudukan, administrasi pernikahan dll. Dan kami berupaya selalu melayani masyarakat dengan bersikap ramah kepada semua yang dilayani.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Bapak Sanning ST selaku Sekretaris Desa menyatakan bahwa :

“Jenis pelayanan publik di kantor Desa Kaluppini yaitu pelayanan administrasi, pelayanan yang bersikap bantuan terhadap masyarakat (BANSOS, BLT, PKH dan lain lain), pelayanan penyelesaian konflik yang terdapat di masyarakat. Dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu meningkatkan kapasitas aparat dengan mengadakan dan mengikuti pelatihan kapasitas desa.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Ibu Junaida selaku Kasi pelayanan di kantor Desa Kaluppini menyatakan bahwa

“jenis pelayanan publik di kantor Desa Kaluppini yaitu persuratan dll. Dan juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kami berusaha mengedepankan nilai-nilai etika dan sopan santun.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Saudarah Aldi Massa selaku masyarakat Desa Kaluppini menyatakan bahwa :

“ dalam layanan pelayanan yang dilakukan Aparat Desa sudah baik dan sudah berkualitas.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa layanan di kantor Desa Kaluppini dimana Aparat Desa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan dan mengikuti pelatihan pelatihan sehingga dapat memberikan layanan dengan baik kepada masyarakat dan juga beberapa layanan publik yang ada di kantor Desa Kaluppini seperti pelayanan administrasi lain sebagainya oleh sebab itu masyarakat sudah merasa pelayanan yang dilakukan Aparat Desa sudah baik dan sudah memberikan kemudahan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Begitupun juga dari hasil wawancara dari Bapak Salim selaku Kepala Dusun di Desa Kaluppini mengatakan bahwa

“layanan pegawai kantor Desa Kaluppini sudah baik dimana aparat desa selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.”

Dan juga hasil wawancara dari Saudari Isra selaku masyarakat Desa Kaluppini mengatakan bahwa

“layanan yang diberikan oleh aparat desa sudah baik dan cukup memuaskan terhadap pelayanan kepada masyarakat.”

Hal ini juga sesuai dengan standar atau prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri penyadagunaan Aparatur

Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu kemudahan akses.

d) Manfaat Tersirat

Manfaat yang tersirat dalam pelayanan publik adalah manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Dengan demikian manfaat tersirat pada Kantor Desa Kaluppini dari hasil wawancara dengan Bapak Muh. Salata selaku kepala desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang menyatakan bahwa :

“manfaat yang diperoleh dalam pelayanan publik yaitu memberikan dampak baik kepada masyarakat karena mudah dalam memenuhi kebutuhannya dan pelayanan publik juga sangat membantu dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Bapak Sanning ST selaku Sekretaris Desa menyatakan bahwa :

“manfaat yang diperoleh dalam pelayanan publik yaitu mempermudah dan mempercepat segala bentuk urusan yang berkaitan dengan pemerintah desa selain itu pelayanan di Desa Kaluppini sangat memberikan dampak positif untuk membantu kebutuhan masyarakat.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Saudarah Aldi Massa selaku masyarakat Desa Kaluppini menyatakan bahwa :

“sangat bermanfaat dalam pelayanan publik sehingga memudahkan pengguna layanan dalam keperluan individu sehingga dapat pelayanan cepat.”

Demikian juga hasil wawancara dengan Ibu Junaida selaku Kasi Pelayanan di kantor Desa Kaluppini menyatakan bahwa

“manfaat dalam pelayanan publik mempermudah dalam mengerjakan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat pelayanan publik memberikan dampak baik kepada masyarakat karena dapat memudahkan dalam memenuhi semua kebutuhan yang di perlukan dan juga sangat membantu dalam pelayanan terutama dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat sehingga dapat melakukan pelayanan dengan cepat.

Dan juga dari hasil wawancara dari Saudari Isra selaku masyarakat Desa Kaluppini mengatakan bahwa

“manfaat dengan adanya pelayanan publik sangat membantu masyarakat dengan cepat mendapatkan informasi informasi yang penting dari aparat desa.”

Begitupun juga dari hasil wawancara dari Bapak Salim selaku kepala dusun di Desa Kaluppini mengatakan bahwa

“manfaat pelayanan publik yang di rasakan oleh masyarakat yaitu dapat mempermudah segala urusan.”

Hal ini juga sesuai dengan standar atau prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri penyadagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu kepastian waktu.

### **3. Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Kinerja Pegawai Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Kaluppini**

#### a) Faktor Penghambat Dalam Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Kaluppini

Kemampuan kinerja pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan kedinasan memang sangat diharapkan oleh setiap instansi atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian kemampuan aparatur sangat menentukan keberhasilan atas pekerjaan yang dilaksanakan pegawai, apalagi instansi pemerintah Desa yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Pada Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang tentu mendapat faktor yang mempengaruhinya, terutama hasil kerja pegawai yang selalu jadi sorotan bagi setiap masyarakat dalam pelayanan.

Kantor Desa Kaluppini merupakan instansi pemerintah dalam perpanjangan tangan dari pemerintah Kabupaten Enrekang dengan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat kompleks terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Pegawai yang menghasilkan kerja yang baik dan mempunyai kemampuan sumber daya manusia yang

tinggi serta saling membangun kerja yang akrab antar sesama pegawai di kantor dalam melaksanakan setiap pekerjaannya. Sehubungan dengan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang ada beberapa faktor yang mempengaruhinya.

Berikut faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Desa Kaluppini yaitu Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan, dan wawancara dengan pegawai kantor Desa mengatakan bahwa terkadang pegawai kantor Desa pulang lebih cepat dari waktu yang sudah di tentukan sehingga sewaktu waktu dapat menghambat dalam pekerjaannya terutama dalam melayani terhadap masyarakat dan juga fasilitas belum lengkap seperti kipas angin dan ac belum ada oleh karena itu faktor lingkungan kerja juga dapat menghambat kinerja pegawai.

b) Faktor Pendukung Dalam Kinerja Pegawai Kantor Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Desa Kaluppini

Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat mendukung kegiatan organisasi. Berikut penjelasan yang berkenaan dengan hal tersebut.

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang baik akan menjadi faktor penting pendukung pencapaian tujuan organisasi. Pegawai yang profesional secara otomatis akan mendukung misi peningkatan kualitas pelayanan. Keberadaan sumber daya manusia ini menjadi faktor pendukung juga sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan sehari-hari yang dilakukan pegawainya. Apabila kualitas sumber daya manusia masih kurang (atau istilahnya buruk), kualitas pelayanan pasti juga akan berdampak buruk. Penyiapan sumber daya manusia yang baik akan membantu mewujudkan visi dan misi dari organisasi. Hal ini mempermudah meraih tujuan pegawai yang salah satunya adalah mengoptimalkan pelayanan terbaik dalam proses pelayanan masyarakat. Pelayanan ini akan dipengaruhi oleh kualitas kemampuan pegawai (Setiawati & Andayani, 2021), pegawai dengan tingkat disiplin yang tinggi dapat menghasilkan kinerja yang optimal (Abidin, 2021).

Upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan oleh aparat pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu pelayanan salah satunya dapat dilihat dari kualitas aparat pemerintah yang ditunjuk sebagai pelayanan publik (Novrilla Alirman, 2016). Evaluasi

terhadap kinerja sumber daya manusia juga mesti dilakukan secara periodik (Imu, 2019).

## 2) Kerjasama Antar pegawai

Kerja sama antar bidang dalam organisasi akan mempermudah penyelesaian pekerjaan (Niswan & Sularmi, 2020). Hal ini sesuai dengan tujuan dalam sebuah organisasi yang membutuhkan kerjasama demi melakukan pekerjaan yang baik. Setiap pekerjaan yang hendak diselesaikan sering membutuhkan bantuan orang lain (Orlita, 2020). Tim yang bekerja secara efektif dan mampu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, diperlukan untuk meningkatkan keterikatan semangat kerja atau motivasi kerja sama (Anitha, 2014) (Dengi et al., 2020).

## **B. Pembahasan**

Kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Priansa, (2019) dalam bahasa Inggris kinerja dapat disebut sebagai *job performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, merupakan tingkat pencapaian karyawan

konfigurasi karyanya. Kinerja merupakan tidak individualitas, seperti minat atau kemampuan, perbedaan mewujudkan kekuatan dalam bentuk karya yang terbukti, merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam menjalankan fungsi dan pekerjaan yang berasal dari industri.

Dalam penelitian ini meneliti mengenai kinerja pada satuan kerja perangkat Desa Kaluppini, penelitian ini menganalisis, sejauh mana kinerja Kantor Desa Kaluppini dalam pelaksanaan kerja serta apa saja yang didapat dari pemenuhan peran pegawai dalam menjalankan tugas terhadap kinerja pegawai serta mengetahui seberapa besar pemahaman pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang, dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat memberi jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini. Dari seluruh hasil wawancara dapat dikatakan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan instansi. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwasanya kinerja pegawai yang ada di Kantor Desa Kaluppini berjalan dengan baik.

Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan

pelayanan terhadap masyarakat di Desa Kaluppini dari hasil observasi lapangan dimana pegawai adalah sebagai sosok yang bertanggung jawab atas pemberian dan penyediaan pelayanan yang harus selalu dituntut untuk terus mengembangkan dan menerapkan strategi yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Indikator kualitas, kecepatan kerja pegawai dan tanggung jawab kinerja kantor Desa Kaluppini, berdasarkan dari hasil wawancara informan menyatakan bahwasanya tingkat kecepatan kinerja pegawai cukup baik dalam melayani masyarakat, dan selalu mengerjakan tugasnya tepat waktu dan hasil wawancara informan menyatakan bahwasanya tingkat tanggung jawabnya pegawai sudah baik dalam melayani masyarakat, serta dapat meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat, jalannya kerja pegawai sudah berkualitas dan membanggakan.

Indikator pelaksanaan tugas ketepatan waktu kerja dan mentaati peraturan kerja. Kinerja pegawai dari hasil wawancara informan menyatakan bahwasanya kecepatan kerja pegawai sudah baik dalam menyelesaikan segala tugas yang dibebankan terhadap pegawai, pegawai mengerjakan tugasnya dengan tepat waktu, wawancara informan menyatakan bahwasanya tingkat ketaatan kinerja pegawai sudah baik segala hal mengenai, kinerja, dan pakaian seragam mampu pegawai terapkan dalam jalannya kerja pegawai.

Indikator kemampuan dengan dimensi hasil kerja dan pengambilan keputusan. Kinerja pegawai dari hasil wawancara informan menyatakan bahwasanya tingkat capaian hasil kinerja pegawai sudah baik dalam lakukan tanggung jawabnya karena selalu tepat waktu dalam mengerjakan tugas dan selalu melayani dengan baik serta tidak membeda bedakan setiap masyarakat yang datang. Maka dari itu pegawai kantor Desa Kaluppini sudah bertanggung jawab dengan baik dalam melaksanakan tugas tugasnya.

Dan di dalam pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dari indikator pelayanan publik yang diambil oleh penelitian bahwa pelayanan publik di Desa Kaluppini sudah baik dimana perlengkapan sarana prasana yang sudah memadai sehingga mempermudah dan menunjang aparat desa melaksanakan tugasnya terutama dalam pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Hal ini juga yang di rasakan oleh masyakat bahwa pelayanan yang berikan oleh aparat Desa Kaluppini sudah baik, nyaman dan cepat karena adanya fasilitas yang sudah memadai sehingga dapat mendukung kualitas dalam proses pelayanan.

Hal ini sudah sesuai standar atau prinsip prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri pendayagunaan

aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu kesederhanaan dimana pegawai Kantor Desa Kaluppini dalam melayani masyarakat tidak mempersulit dan tidak berbelit belit dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, kelengkapan sarana dan prasarana dimana dari wawancara pegawai kantor Desa mengatakan bahwa alat digunakan dalam membuat administrasi seperti surat keterangan kk, Surat keterangan pindah dan lain lain. Sudah cukup seperti komputer dan printer sehingga dalam pembuatan administrasi dapat dikerjakan dengan cepat proses atau alur dalam pembuatan administrasi yaitu masyarakat datang ke kantor desa dan mengatakan maksud dan tujuan setelah itu pegawai kantor desa melayani apa yang diperlukan seperti surat apa yang di butuhkan kemudian setelah surat jadi di tanda tangani oleh Kepala Desa setelah selesai ditanda tangani surat tersebut ada yang diarsipkan dan ada diberikan langsung kepada orang tersebut. Maka dari itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat di kata baik dan efektif apabila sudah memenuhi standar dan prinsip prinsip yang terdapat dalam pelayanan publik.

Adapun penelitian dari Nur Islamiyah (2021) dengan judul "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu" hasil penelitiannya yaitu bahwa Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan

Administrasi Pada Kantor Desa Makmur mulai dikategorikan baik. Dan sejauh ini aparat berusaha menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan, namun pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan bagi khususnya dari segi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan dan didukung SDM yang berkualitas.

Hal serupa juga dari penelitian Andrian Yusuf Siregar (2023) yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Laut Dendang Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang) dan hasil penelitiannya yaitu kemampuan yang dilakukan pegawai kantor Desa dalam membagikan jasa administrasi pada warga Di Desa Laut Senandung dari bidang hasil kegiatan pegawai, pegawai bisa menuntaskan profesi pas durasi serta rasa tanggung jawab, kemampuan yang dipunyai cocok dengan bagiannya tiap-tiap, sikap santun, disiplin serta patuh pada peraturan yang legal, sedangkan kepemimpinan memounyai tanggung jawab yang besar dalam menuntaskan kewajibannya serta pekerjaannya.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang sudah baik dan sesuai dengan SOP pelayanan publik terhadap pelayanan administrasi karena dimana pelayanan dapat dikatan baik dan efektif apabila sudah memenuhi standar atau prinsip prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan yang diterapkan. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang) sudah baik dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa Kaluppini karena sesuai dengan SOP pelayanan yang sudah di terapkan.
2. Faktor pendukung dalam peningkatan kinerja pegawai kantor desa Kaluppini adalah dilihat dari aspek sumber manusia dimana pegawai sudah mampu beradaptasi baik dengan lingkungan organisasi maupun di lingkungan masyarakat, pelayanan yang

ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, disiplin dan juga dapat dilihat dari kerja sama antar pegawai. Apabila kerja sama antar pegawai baik maka kinerja di dalam organisasi juga berjalan dengan baik. Sedangkan Faktor penghambat kinerja pegawai Desa Kaluppini adalah Fasilitas kantor yang belum lengkap, dan juga masih ada pegawai kantor desa lebih cepat pulang dari jam kerja kantor yang sudah ditetapkan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang disampaikan peneliti adalah

1. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Desa ketika memberikan layanan administrasi kepada masyarakat Desa Kaluppini dapat dijalankan dengan cara meningkatkan aspek aspek baik dari kualitas, ketepatan kerja dan tanggung jawab serta tetap mempertahankan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
2. Faktor pendukung seperti disiplin, pelayanan yang ramah dan sopan, dan adaptasi tetap dipertahankan. Sedangkan yang perlu ditingkatkan adalah fasilitas kantor dan pegawai seharusnya pulang sesuai jam kantor pulang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2021). *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Amelia, H., & Setyawati, K. (2023). Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 6(2), 181-195.
- Ahmad dan Iman (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*,. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Andriani M. D. (2019). Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Adminisnistrasi DiDesa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. *Vo.02.01*, 12.
- Anitha. (2014). Determinants of Employee Engagement And Their Impact On Employee Performance. *International Journal of Productivity*.
- Alirman, Novrilla. (2016). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga).
- Arifin, A., & Arum, A. D. P. (2022). Analisis Kinerja Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Jurnal Ilmiah Multi Science*, 13(2), 128-139.), M. D. (2019). Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Adminisnistrasi DiDesa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. *Vo.02.01*, 12.
- Asmaya, B. ( 2021). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar (Doctoral dissertation). *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 24.
- Badriyah. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan 1*. Bandung: CV Pustaka. Setia.
- Desseler. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Elianata, E. &. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Biwan Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur. . *Japb*, 4(2), , 1160-1171.
- Garu, T. M. ((2022).). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang

- Kecamatan Cibai Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), 1-2.
- Harsuko. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Malang: UB Press.
- Hasibuan. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herianto dan Mirsa, 2. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi kerja Pegawai Dinas Bina Marga Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Bisnis*, 134.
- Islamiyah, N. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021. *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab*, 4.
- Imu. (2019). Pengaruh Sistem Informasi, Budaya, Komitmen dan Sumber Daya Manusia Terhadap Akuntabilitas Kinerja. *Jurnal Imu Dan Riset Akuntansi*, 8(9), 1–21
- Idrus, I., & Risdah, R. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare. *DECISION: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 115-123
- Indriantoro, Supomo. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- James. (2013). *Dasar-dasar Teori Sosial Bogor*. Bandung: IPB Press Printing Hasbullah.
- Junianto, I. I. (2020). Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 5(1).
- Kadir, A. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetiti*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. . Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Laksana. (2016). *Membangun Kinerja. Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Lathifaturahmah, L., Martoyo, A., Widayati, W., Susanti, M. S. L., Idrus, I., Rasminingsih, N. K. N., ... & Maryadi, A. F. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Penerbit Widina.

- Mangkunegara. (2016. ). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Anwar Prabu. Press.
- Maria, D. O. ((2017)). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar). *Jurnal Edu Healthy*, 3.
- Moehersono. (2019. ). *Pengukuran Kinerja Berbasis kompetensi.Ghalia Indonesia*. . Jakarta: Moekijad.
- Mukarom. (2021). *Membangun Kinerja. Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, (2019). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo. Skripsi Thesis, Universitas Quality.
- Niswan, Sulaiman. (2020). Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.
- Orlanda, O. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. *Unpublished*, 3.
- Otista, D. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam. Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. 1–56. *Marlita*, 23.
- Orlita. (2020). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Jurnal Ilmu Sosial, Volume 2(7)*.
- Priansa, M. (2019 ). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, P. (2017). *Manajemen Kinerja Pegawai*. Cetakan pertama ,Bandung: penerbit CV. Pustaka Setia.
- Rahmadhani R Maya. (2016). Pentingnya kinerja pegawai pada suatu organisasi pemerintahan seperti Kantor Kelurahan Gelumbang. *Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.
- Robbins. (2016). *Manajemen. Penilaian Kinerja Karyawan*. Surabaya: Penerbit Gaya Media.
- Rosmaladewi, A. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 2(1), 348-356.

- Sihombing, C. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Kabupaten Humbang Hasundutan. *Journal Kesehatan Umum* , 12.
- Simamora. (2016)*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Siregar, A. Y. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 2(2), 288-296.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supomo, B. (2016). *Metodologi Penelitian. Bisnis*. Yogyakarta.: Press Indo.
- Utami, R. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. *Doctoral dissertation, Universitas Medan Area*, 10.