

PERSETUJUAN PEMBIMBING

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS
DI KANTOR DESA KALUPPINI KECAMATAN ENREKANG
KABUPATEN ENREKANG)

MAWAR
220 350 005

Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor:
587/KEP/III.3.AU/B/1445H/2023M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal 22 November 2023 dan telah diperbaiki

PEMBIMBING I


Dr. H. Irwan, MM
NBM : 1148 468

PEMBIMBING II

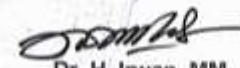

Fatimah, SE., M.Si., CTA., ACPA
NBM : 1039 994

Mengetahui :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,


Dr. Svarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

Program Studi Manajemen


Dr. H. Irwan, MM
NBM : 1148 468

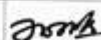
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT (STUDI KASUS
DI KANTOR DESA KALUPPINI KECAMATAN ENREKANG
KABUPATEN ENREKANG)

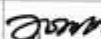
MAWAR
220 350 005

Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor:
271/KEP/III.3.AU/FEB/1446H/2024M Telah diujikan Pada Tanggal 13 Juli
2024 dan dinyatakan memenuhi syarat

I. PANITIA UJIAN

1	Ketua Pelaksana	Dr. H. Irwan, MM	
---	-----------------	------------------	---

II. PENGUJI

1	Ketua Penguji	Dr. H. Irwan, MM	
2	Anggota Penguji	Fatimah, SE., M.Si., CTA.,ACPA	
3	Anggota Penguji	Dr. H. Parman, MM	
4	Anggota Penguji	Firman Syah, SE.,MM	

Mengesahkan :
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare
Dekan,



Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si
NBM : 784 726

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Mawar

Nim : 220350005

Program studi : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Irwan Idrus, MM

2. Fatimah, SE.,M.Si.,CTA.,ACPA

Dengan ini menyatakan sesungguhnya skripsi dengan judul tersebut di atas, saya tulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan karya saya sendiri atau adanya plagiat tertentu saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Parepare ,11 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan


MAWAR
220350005

ABSTRAK

MAWAR, 2024, dengan judul penelitian “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang)”. Pembimbing 1 Irwan Idrus dan pembimbing 2 Fatimah . Skripsi Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

Penelitian ini dilakukan di Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administasi kepada masyarakat dikantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Desa Kaluppini Kabupaten Enrekang, Sekretaris Desa, dan masyarakat Desa Kaluppini. Berdasarkan hasil penelitian yang ada bahwa analisis kinerja pegawai dilakukan tiga indikator yang meliputi , kualitas, kecepatan, dan kemampuan dan pelayanan publik dilakukan empat indikator yang meliputi fasilitas penunjang, barang dan jasa, layanan eksplisit dan manfaat tersirat. Indikator ini memberikan hasil bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat di Kantor Desa Kaluppini Kabupaten Enrekang sudah baik dan harus terus ditingkatkan. Beberapa faktor penghambat yaitu kurangnya sarana dan prasarana, juga ada beberapa pegawai yang pulang tidak tepat waktu, dan faktor pendukung yaitu sumber daya manusia dan kerja sama antar pegawai.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, Masyarakat

Abstract

MAWAR, 2024, with the research title "Performance Analysis of Village Office Employees in Providing Administrative Services to the Community (Case Study at the Kaluppini Village Office, Enrekang District, Enrekang Regency)". supervisor 1 Irwan Idrus and supervisor 2 Fatimah. Thesis Of The Human Resources Management Study Program Faculty Of Economics and Business Muhammadiyah University Parepare (UMPAR).

This research was conducted in Kalupppini Village, Enrekang District, Enrekang Regency. The aim of this research is to determine the performance of employees in providing administrative services to the community at the Kaluppini Village office, Enrekang District, Enrekang Regency. The aim of this research is to determine the supporting and inhibiting factors for employee performance in providing administrative services at the Kaluppini Village Office, Enrekang District, Enrekang Regency. The research method used in this research is a qualitative descriptive method and data collection techniques through observation and interviews. The informants in this research were the head of Kaluppini Village, Enrekang Regency, the Village Secretary, and the people of Kaluppini Village. Based on the results of existing research, three indicators are used to analyze employee performance, including quality, speed, ability and public services, four indicators are used, which include supporting facilities, goods and services, explicit services and implied benefits..This indicator shows that the service provided by employees to the community at the Kaluppini Village Office, Enrekang Regency is good and must continue to be improved. And there are several supporting and inhibiting factors, namely the lack of facilities and infrastructure, there are also some employees who don't go home on time, and the supporting factors are human resources and cooperation between employees.

Keywords: Employee Performance, Administrative Services, Public

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah dengan ini mengucapkan syukur kepada kehadiran Allah SWT telah merupahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penyusunan skripsi yang berjudul “ Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang)”. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang telah meberikan kita pedoman dan suri tauladan yang terbaik hingga akhir zaman. Skripsi ini penulis buat bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada almh.kedua orang tuaku meskipun tidak bisa menemaniku sampai sekarang tapi namamu selalu menjadi motivasi dalam hidupku serta seluruh saudaraku dimana selalu memberikan dukungan, semangat dan juga mendoakan ku sehingga saya bisa sampai dititik ini serta orang-orang yang ada disekitarku yang sudah memberikan dukungan serta semangat selama ini. Serta penulis ucapkan rasa terimah kasih saya semua kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan berupa bimbingan, saran maupun dorongan moral dan moril dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya.

Tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sedalam dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad. S.Sos., M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.

2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Dr. Irwan Idrus, MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan sekaligus selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan petunjuk, nasehat, serta bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Fatimah, SE., M.Si., CTA., ACPA selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan petunjuk, nasehat, serta bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen serta staff/karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat berjasa menambah ilmu pengetahuan selama menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Parepare.
6. Bapak Muh. Salata, S.Pt selaku kepala Desa Kaluppinni serta seluruh pegawai desa Kaluppini kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang yang sudah memberikan izin penelitian dan selalu membantu saya selama penelitian dan juga selama melaksanakan KKN.
7. Seluruh masyarakat Desa Kaluppini yang sangat baik dan membantu kami serta bisa menerima kami dengan baik selama kami melaksanakan KKN tematik terutama di Dusun Kajao.
8. Seluruh angkatan KKN Tematik II tahun 2023 terutama posko 4 Desa Kaluppini sudah mau jalin kerja sama selama melaksanakan KKN dan banyak kenangan yang tidak terlupakan.
9. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, semangat selama dalam mengerjakan skripsi.
10. Seluruh teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis utamanya program studi manajemen Angkatan 2020, yang memberikan dukungan serta bisa berjuang bersama sama selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Parepare.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah SWT. Selalu memberikan segala karunia-Nya dan membalas semua amal baik dan pengorbanan yang telah diberikan

dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Penulis telah berusaha menyajikan skripsi ini dengan sebaik mungkin sesuai dengan kemampuan penulis, namun masih terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan. Dan penulis menyadari bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik materi maupun sistematika pembahasannya. Hal ini disebabkan karena terbatasnya waktu, pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan yang penulis miliki. Oleh karenanya segala kritik dan saran yang membangun yang berkenaan dengan skripsi ini akan penulis terima dengan senang hati.

Billahi fii sabililhaq, fastabiqul khairat

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Parepare, 31 Januari 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Kinerja	10
2. Sumber Daya Manusia	20
3. Pelayanan	21
4. Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan	25
5. Administrasi Desa	27
6. Masyarakat	28
7. Perangkat Desa	29
8. Pelayanan Publik	34
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Konseptual	44
BAB III	49
METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian	49

B.	Lokasi Dan Waktu Penelitian	50
C.	Informan Penelitian	50
D.	Jenis Dan Sumber Data	52
E.	Teknik Pengumpulan Data	53
F.	Teknik Analisis Data	55
BAB IV		57
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		57
A.	Gambaran Singkat Tentang Lokasi Penelitian	57
B.	Letak Geografis Desa Kaluppini	60
C.	Iklim	61
D.	Kondisi Demografi Desa Kaluppini	62
BAB V		65
HASIL PENELITIAN		65
A.	Hasil penelitian	65
B.	Pembahasan	85
BAB VI		91
PENUTUP		91
A.	Kesimpulan	91
B.	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		97
LAMPIRAN 1 PENDOMAN WAWANCARA		98
Lampiran 2 Berita Acara		107
Lampiran 3 Rekomendasi Perbaikan		108
Lampiran 4 Lembar Konsultasi Proposal		109
Lampiran 5 lembarana Konsultasi Bimbingan Hasil Penelitian		111
Lampiran 6 Surat Keterangan Publish Jurnal		113
Lampiran 7 Pengantar Penelitian		114
Lampiran 8 Permohonan Izin Penelitian		115
Lampiran 9 Izin Penelitian		116
Lampiran 10 Surat Keterangan Penelitian		118
Lampiran 11 Surat Keterangan Selesai Meneliti		119

Lampiran 12 Berita Acara Semhas	120
Lampiran 13 Buku Konsul Semhas.....	121
Lampiran 14 Lembar Persetujuan Perbaikan Hasil.....	123
Lampiran 15 Surat Plagiasi.....	124
Lampiran 16 Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Skripsi	126
Lampiran Dokumentasi.....	127
Riwayat Hidup	129