

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPADA MASYARAKAT
(Studi Kasus Di Kantor Desa Kaluppini Kecamatan Enrekang
Kabupaten Enrekang)**

PERFORMANCE ANALYSIS OF INNER VILLAGE OFFICE EMPLOYEES
PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES
TO THE COMMUNITY
(Case Study at the Kaluppini Village Office, Enrekang District, Enrekang
Regency)

Mawar¹, Irwan Idrus², Fatimah³

Email : mawarsaja250@gmail.com, idrusiwan@yahoo.com, fatimahumpar11@gmail.com

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani, No.KM.6, Lapadde, Kec. Ujung kota parepare,
Sulawesi Selatan, 91131

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 administrasi kepada masyarakat di Kantor 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, ketepatan kerja, dan tanggung jawab 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

PENDAHULUAN

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.

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, menunjukan 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)**”.

METODE PENELITIAN (Center, bold, arial 10)



DECISION : Jurnal Ekonomi dan Bisnis

ISSN. 2721-4907

Volume 1, Nomor 1, Februari 2020

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 penelitian 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, obsearsi 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 Kaluppini .
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.

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 diperoleh 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 relevasinya dengan masalah yang akan diteliti. Data 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 diangkat dalam penelitian ini agar bisa mendapatkan informasi secara fakta dan jelas sesuai yang dibutuhkan

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 diteliti yaitu aparat desa dan masyarakat di Desa Kalupini 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

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 Kabupatean 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 membedakan 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 dirasakan oleh masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan 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 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 mendatangi kantor desa dan mengatakan maksud dan tujuan setelah itu pegawai kantor desa melayani apa yang diperlukan seperti surat apa yang dibutuhkan 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 dikatakan baik dan efektif apabila sudah memenuhi standar dan prinsip pelayanan 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 mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menuntaskan kewajibannya serta pekerjaannya.

SIMPULAN DAN SARAN (Left, bold, arial 10)

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 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 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 diliat 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 di tetapkan.

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 seharus 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 Cibal Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar*, 1(1), , 1-2.
- Harsuko. (2016). *Manajemen Sumber Daya Mnusia 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.
- Moehariono. (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: AlfabetaA.
- 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.