

**ANALISIS KINERJA STAF DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAAN ADMINISTRASI KEPADA  
MASYARAKAT DESA LAMANTU,  
KABUPATEN KEPULAUAN  
SELAYAR**

**SKRIPSI**



**APRIANTI  
105721108419**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2023**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN**

**ANALISIS KINERJA STAF DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT  
DESA LAMANTU, KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**APRIANTI**

**105721108419**

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2023**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**Sesungguhnya berserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila Engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau Berharap (Q.S. Al Insyirah: 6-8)**

### **PERSEMBAHAN**

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga Skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.  
Alhamdulillah Rabbil'alamin**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta  
Orang-orang yang saya sayang dan almamaterku**

### **PESAN DAN KESAN**

**Tetaplah semangat dalam mengerjakan sesuatu hal, jika mulai merasakan lelah beristirahatlah sejenak dan jika sudah membaik lanjutkanlah pekerjaan yang sempat tertunda sebelumnya.**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411)866972 Makassar



**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi  
Kepada Masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan  
Selayar  
Nama Mahasiswa : Aprianti  
No.Stambuk/ NIM : 105721108419  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia Penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 12 Agustus 2023 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 12 Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ir. Ahmad AC., ST., M.M  
NIDN: 0903076201

Dr. Idham Khalid. S.E., M.M  
NIDN: 0905107302

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM:651 507

Masrullah, S.E.,M.M  
NBM:1151132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411)866972 Makassar



**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama: Aprianti, Nim: 105721108419 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2023, Tanggal 21 Muharram 1445 H /12 Agustus 2023 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 21 Muharram 1445 H  
12 Agustus 2023 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. H.M Najib Kasim, S.E., M.Si  
2. Dr. Ir. Ahmad AC., ST., M.M  
3. Hj. Nurinaya, S.T., M.M  
4. Masrullah, S.E, M.AK

Disahkan Oleh  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
NBM: 651 507



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Tel.(0411)866972 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprianti  
Stambuk : 105721108419  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar

Dengan ini menyatakan bahwa:

*Skripsi Yang Saya Ajukan Di Depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri,  
Bukan Hasil Jiplakan Dan Tidak Dibuat Oleh Siapapun.*

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 12 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



APRIANTI

NIM: 105721108419

Diketahui Oleh:



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM:651 507

Ketua Program Studi

Nasrullah, S.E., M.M  
NBM:1151132

## HALAMAN PERNYATAAN

### PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprianti  
NIM : 105721108419  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

#### **Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 12 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



**APRIANTI**  
NIM: 105721108419

## KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya, Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulis skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Abduh dan Ibu Sitti Ara yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, serta doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula

penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah. SE.. MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Ir. Ahmad AC.. ST..M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Idham Khalid. S.E. M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak Abduh dan Ibu Sitti Ara yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tak henti-hentinya dipanjatkan untuk anaknya tercinta.
9. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2019 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

10. Terima kasih untuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

***Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.***

Makassar, 10 Juli 2023

**Aprianti**



## ABSTRAK

**APRIANTI. 2023. Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Ahmad dan Pembimbing II Idham Khalid.**

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Pegawai kantor Desa Lamantu dalam memberikan pelayanan administrasi berfokus pada pelayanan administrasi penduduk yaitu pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) kepada masyarakat Desa Lamantu.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara langsung dengan pegawai Desa dan masyarakat Desa. Adapun teknik pengumpulan data yakni menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai kantor Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar dalam memberikan pelayanan administrasi masih belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan masyarakat dapat dilihat dari ketidakmampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dan masih adanya pegawai yang kurang ramah dalam melayani, kedisiplinan pegawai yang tidak sesuai dengan jam kerja dan kurangnya sumber daya manusia yang belum mampu mengoperasikan alat bantu.

**Kata kunci :** Pelayanan administrasi, Kinerja pegawai, Kesejahteraan Masyarakat

## ABSTRACT

**APRIANTI. 2023. *Analysis of Staff Performance in Providing Services Administration to the Community of Lamantu Village, Selayar Islands Regency. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Makassar Muhammadiyah. Supervised by Advisor I Ahmad and Supervisor II Idham Khalid.***

*The purpose of this research is to describe and analyze the performance of Lamantu Village office employees in providing focused administrative services in population administration services, namely making cover letters for identity card (KTP) and family card (KK) to the people of Lamantu Village.*

*This study uses a qualitative approach descriptive method with conducting direct interview with village officers and village community. The data collection Techniques are using observation techniques, interviews and documentation. The results of this study shows that the performance of employees of the Lamantu Village office, Islands Regency Selayar in providing Administrative services is still not fully operational in accordance with the expectations of Society can be seen from the inability of employees in using assistive devices and there are still employees who are not friendly enough serving, employee discipline that is not in accordance with working hours and lack human resources who have not been able to operate assistive devices.*

**Keywords** :Performance, Lamantu head of village officers, Administration Services, Public Welfare

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKHIR</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Tinjauan Teori.....	5
1. Pengertian Analisis.....	5
2. Pengertian Kinerja.....	5
3. Administrasi Desa.....	9
4. Masyarakat.....	11
5. Pengertian Pelayanan.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pikir.....	22
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Fokus Penelitian.....	24

C. Situs dan Waktu Penelitian.....	24
D. Jenis dan Sumber Data.....	25
E. Informan.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Metode Analisis Data.....	27
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
B. Hasil Penelitian.....	37
C. Pembahasan.....	48
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Penelitian informan.....	26



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Coding Wawancara.....	60
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	68
Lampiran 3. Dokumen Wawancara.....	72
Lampiran 4. Surat Keterangan Bebas Plagiat .....	76



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sehingga dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparaturnya pemerintah. M. Manullang (1986) mengatakan bahwa prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan akan timbul.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan Manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yakni pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan

dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pemerintahan Desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga pemerintah Desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Syukuri 2002:8 (dalam Abdul Kadir 2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal di perlukan 4 (empat) persyaratan, yaitu:

- 1) Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal;
- 2) Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang qualified diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar;
- 3) Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkelanjutan; dan

- 4) Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Menurut Carlzon dalam Sadu Wasistino (2003:16) mengatakan, bahwa abad ke-21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Berangkat dari pemikiran tersebut, pegawai kantor desa lamantu, kabupaten kepulauan selayar sebagai tempat penelitian ini ,menurut pengamatan penelitian, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor desa lamantu dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk:

- 1) Pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP )
- 2) Pengantar Kartu Keluarga (KK)

Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan Desa. Dalam hal ini pelayanan masyarakat sangat dibutuhkan di kehidupan Masyarakat Desa Lamantu sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar”.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Analisis Kinerja Staf Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Kemampuan Kinerja Staf Kantor Desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar.

## **D. Manfaat Penelitian**

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

##### 1. Pengertian Analisis

Analisis berasal dari bahasa Inggris yaitu *analyzis* yang artinya: mengupas, menguraikan, mengulas, dan membahas. Analisis merupakan proses mengurai suatu hal menjadi berbagai unsur yang terpisah untuk memahami sifat, hubungan, dan peranan masing-masing unsur. Dalam linguistik, analisa atau analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa secara mendalam.

Steers, 1985 (Dwiyanto, 2005) analisis secara umum sering juga disebut pembagian. Analisis atau pembagian berarti pemecah belahan atau penguraian bagian dari keseluruhan yang selalu berhubungan dan suatu keseluruhan adalah terdiri dari atas bagian-bagian. Ditinjau dari sudut kualitas pelayanan masyarakat, peraturan sebagai salah satu sarana dalam mencapai bukan hanya satu kata yang tidak bermakna dan diabaikan tanpa ditaati.

##### 2. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). 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 tindakan individualitas, seperti minat atau kemampuan, perbedaan mewujudkan kekuatan dalam bentuk karya yang

terbukti. Hasil kerja yang dicapai pegawai dalam menjalankan fungsi dan pekerjaan yang berasal dari industri.

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

Menurut Hasibuan (2016) mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Menurut Garvera Rindu.R 2018 Secara umum dapat dijelaskan bahwa dalam mewujudkan efektivitas pelayanan umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan melalui kualitas disiplin kerja aparat pemerintah yang memadai, maka birokrat mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif.

**1) Kriteria-kriteria kinerja pegawai adalah:**

a) Sifat

Tolak ukur menurut sifat memfokuskan diri pada karakteristik diri individu tenaga kerja. Berbagai jenis tolak ukur ini menempatkan orang pada prinsip kerja setiap individu tidak mengikuti apa yang diinginkan atau bukan pencapaian individu disuatu bekerja.

b) Perilaku

Berdasarkan cara pandang berfokus pada cara mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Barometer sangat diperlukan bagi pekerja yang menginginkan kaitan antar personal tenaga kerja.

c) Hasil

Persyaratan pendapat ini memberi tumpuan kepada apa yang sesuatu telah diinginkan atau dihasilkan dalam cara sesuatu untuk pencapaian

**2) Aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai**

a) Kemampuan seseorang

Kemampuan individu mencakup talenta, keinginan dan aspek pribadi. Peningkatan keahlian yaitu para setiap orang seperti memiliki pendidikan, pengertian, keahlian, keterampilan berkomunikasi, dan kecakapan teknis.

b) Usaha yang mencurahkan

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

c) Lingkup organisasi

Wilayah institusi, industry menyiapkan perlengkapan alat bantu bagi tenaga kerja yang meliputi pelatihan dan pengembangan, inventaris, tehnologi, dan tata kelola.

Menurut Mangkunegara (Umam 2019) menerangkan aspek yang mempengaruhi kapasitas tenaga kerja merupakan.

a) Aspek kemampuan intelektual, kekuatan (ability) tenaga kerja berbagai kemampuan kesangupan (IQ) kekuatan kenyataan (pendidikan) oleh karena itu, pegawai perlu diposisikan pada pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya.

b) Aspek motivasi

Aspek ini mewujudkan tingkahlaku (*attitude*) seorang tenaga kerja dalam mengimbangi situasi kerja. Cita-cita merupakan keadaan mengarahkan pegawai kearah perolehan tenaga kerja.

c) Sikap mental

Perbuatan mentalitas merupakan keadaan mentalitas yang mengarahkan seseorang.

### 3) Dimensi Pengukuran Kinerja Pegawai

Menurut Premeaux (Priansa 2017,55) ada enam dimensi dalam pengukuran kinerja:

- a) Kuantitas kerja *quantity of work*, berkaitan dengan kapasitas pekerjaan dan kerja yang dihasilkan oleh tenaga kerja pada waktu yang sudah ditetapkan oleh instansi.
- b) Kualitas kerja *quantity of work*, berjalina dengan peninjauan kecerdasan, kecekatan kerja mampu menangani tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.
- c) Kemandirian *dependabilty*, berhubungan dan ketelitian dengan kemampuan tenaga kerja dan memprioritaskan tugas secara individu untuk mencegah bantuan orang lain.
- d) Inisiatif (*initiative*), berhubung dan pertimbangan individual, keluwasan berpikir, dan kesanggupan untuk mendapatkan tanggung jawab.
- e) Adaptabilitas (*adaptability*), berhubungan dengan kekuatan untuk penyesuaian, meninjau kemampuan untuk menggapai terhadap kepentingan dan situasi.

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

### 3. Administrasi Desa

Administrasi merupakan bagian yang paling nyata dari pemerintah seperti administrasi pemerintah dalam tindakan, administrasi eksekutif, operatif, bagian paling jelas dari pemerintah dan tugas-tugas administrasi yang selama ini dipelajari dengan tekun dan sistematis memerlukan penyesuaian terhadap standar-standar kebijakan yang teruji secara cermat Menurut Wilson dalam Ahmad Jamaluddin (2015:104). Moenir (87:2014) Administrasi mempunyai dua pengertian luas dan sempit. Dalam pengertian luas administrasi meliputi seluruh proses kegiatan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan dan dilaksanakan oleh tenaga-tenaga yang berkemampuan (*skilled work force*). Sedangkan dalam pengertian sempit, administrasi menyelipkan kebagian-bagian paling kecil dalam organisasi yang dilaksanakan oleh tenaga-tenaga tingkat rendah melalui keterampilannya. Sebutan umum untuk administrasi dalam pengertian sempit ini adalah tata usaha (*clerical work*).

Persoalan atau masalah administrasi publik yang menjadi persoalan atau masalah negara, demikian pula halnya bahwa persoalan atau masalah negara menjadi masalah pemerintah, karena memang ketiga elemen ini merupakan satu kesatuan dalam totalitas Makmur dan Thahire, (2016) American Socly Puby Administrasi Publik Bentuk di (Basuki, 2018) menyebutkan prinsip Etika Administrasi Publik:

- 1) Layanan ke publik harus hierarkis.
- 2) Masyarakat berhak dan mereka yang bekerja di layanan publik benar-benar bertanggung jawab untuknya.
- 3) Undang-undang yang mengatur semua kegiatan layanan publik, yang ada harus jelas dan harus dicari cara terbaik untuk memberikan layanan publik terbaik.
- 4) Manajemen yang efektif dan efisien adalah dasar dari administrator publik. Penyalahgunaan layanan dan berbagai perspektif yang tidak diinginkan tidak dapat diampuni.
- 5) Kesamaan, ketulusan, keberanian, kesamaan, kecerdasan dan kuadrat adalah nilai yang harus dinaikkan dan harus dikembangkan secara aktif.

Jenis-jenis administrasi desa yang dapat diselenggarakan pada setiap pemerintah desa, menurut Rohman, Ferina & Ermadiani (2018:54) adalah sebagai berikut:

1. Administrasi Umum

Tata usaha yang merupakan kegiatan pendataan dan informasi tentang implementasi pemerintah desa dalam buku tata kerja yang umum. Administrasi umum mencakup pembukuan mengenai data peraturan desa, data keputusan dari kepala desa, inventaris desa, data manajer pemerintah desa, data terestrial milik desa atau harta desa.

2. Administrasi penduduk

Administrasi warga merupakan pendaftaran dan informasi data tentang penghuni dan mutasi populasi dalam buku administrasi publik.

3. Administrasi keuangan

Kegiatan pencatatan dan informasi tata kelolah keuangan, mengenai pengurusan keuangan desa pada buku tata kerja keuangan.

4. Administrasi pembangunan

Administrasi pembangunan, informasi pendaftaran dan pengembangan data yang akan moderat dan dilakukan dalam buku administrasi keuangan.

5. Administrasi permusyawaratan desa

Administrasi permusyawaratan desa, kegiatan pencantun data dan informasi mengenai BPD. Bentuk administrasi pembangunan adalah pencatatan kedalam buku administrasi permusyawaratan desa.

**4. Masyarakat**

Menurut (James 2017, 50) Masyarakat adalah sekumpulan orang yang tinggal di wilayah tertentu dan memiliki budaya adat istiadat, relatif sendiri dan orang-orang diluar wilayah itu, dan mempunyai budaya yang relatif sama. Masyarakat adalah setiap kelompok yang telah hidup dan telah mampu bekerjasama dan cukup lama sehingga dapat mengatur diri mereka dan memikir diri mereka sebagai kehidupan sosial dengan batas-batas yang telah di rumuskan.

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah society yang berasal dari kata latin socius yang berarti teman. Kata masyarakat berasal dari kata bahasa arab syaraka yang berarti ikut serta dan berpartisipasi. Masyarakat adalah sekumpulan orang yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Definisi lainnya adalah masyarakat mengacu pada sejumlah besar orang yang tinggal dalam wilayah yang

sama, relatif independent dan orang-orang diluar wilayah, dengan budaya yang relatif sama.

Jika semua kepentingan dipertahankan dan perangkat desa menganggap semua kepentingan publik dan pribadi sama, masyarakat desa akan menjadi masyarakat yang tertib. Dengan kata lain, tercapainya keadilan dalam kehidupan masyarakat. Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan tuntutan di masa yang akan datang, pemerintah dapat menerapkan strategi lapangan yang didasarkan pada perumusan kebijakan kependudukan yang diarahkan pada pengendalian kualitas dan peningkatan kualitas pelayanan.

## **5. Pengertian Pelayanan**

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (2000:888) kata pelayanan berarti kegiatan yang dilakukan oleh pelayan atau suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Pandiangan (2005:3) pengertian pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa suatu kegiatan pelayanan itu memerlukan sebuah proses manajemen (mengatur dan mengarahkan) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Pelayanan masyarakat sebagai layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan oleh organisasi atau perorangan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Moenir dalam (Abdul Kadir 2015 :108 ), 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 “.

**a. Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan**

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kantor desa sebagai penyelenggara pemerintahan desa. Karena pada dasarnya menerima pelayanan pegawai pemerintah desa yang memuaskan diri 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 tatalaksana 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-tengah masyarakat.

## **b. Pelayanan Publik**

Menurut Rasyid (Garvera, 2018:114) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sementara menurut Widodo (Nurulsyam, 2019:640) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Menurut (Yanuar, 2019) pelayanan publik termasuk dalam inti dari adanya penyelenggaraan pemerintah, hal ini dikatakan karena kegiatan pelayanan berlangsung digerakkan atau dijalankan oleh sekelompok individu atau organisasi yang telah mengemban tugas dalam pelayanan publik. Dari pernyataan tersebut dapat dipastikan bahwa setiap masyarakat maupun pemerintah menginginkannya sebuah pelayanan yang mampu untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya para aparat birokrasi selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat hanya sekedar memberikan pelayanan singkat tanpa memberikan pelayanan dari arti yang sebenarnya dalam kata pelayanan publik itu sendiri (Nurdin, 2019). Dalam hal ini tentu secara langsung akan berdampak kepada kondisi atau keadaan masyarakat yang berakhir pada kekecewaan terhadap pemerintah.

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan

lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Maksudnya warga pengguna adalah warga negara pembuatan KTP, akte nikah, akte kematian, sertifikat.

#### **1) Adapun Kinerja Pelayanan Publik:**

Kinerja mengacu pada istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam Bukunya yang berjudul *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, diartikan sebagai kualitas dan kuantitas yang diperoleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2009:9) kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, keahlian untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan (Prawirosentono,2011).

Berdasarkan sudut pandang diatas, dapat dilihat bahwa kinerja merupakan hasil kerja atau kebijakan pegawai yang dirumuskan oleh kantor desa untuk mencapai tujuannya. Untuk mencapai kinerja yang tinggi, karyawan harus bersedia melakukan pekerjaan dengan baik (motivasi), harus mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif (kemampuan), dan harus memiliki materi, sumber daya, perlengkapan, dan

informasi yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut (lingkungan). Defisiensi di salah satu area bidang ini akan menurunkan kinerja. Oleh karena itu, manajer atau pimpinan harus bekerja keras untuk memastikan bahwa ketiga kondisi tersebut terpenuhi (Moorhead dan Griffin,2013).

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa untuk mencapai kinerja pegawai yang lebih tinggi perlu adanya dorongan dari atasan, kemampuan yang dimiliki, dan lingkungan yang mendukung. Selain itu, pencapaian kinerja tersebut perlu didukung melalui tugas, pokok, fungsi yang telah ditetapkan dan berpedoman pada peraturan pemerintah. Demikian pula, untuk mencapai kinerja pegawai kantor desa yang baik harus berpedoman kepada tugas, pokok, fungsi utama kantor desa itu sendiri dan berpedoman pada peraturan perundang-undangan daerah yang berlaku.

## **2) Adapun Jenis-Jenis Pelayanan Publik adalah**

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Yang dimaksud dengan pelayanan barang publik adalah pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran

pendapatan dan belanja daerah. Sedangkan pelayanan atas jasa publik adalah penyediaan jasa publik yang diberikan oleh Instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:6) dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara nomaden dan mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang - undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun kususny suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain -lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut (Sinambela, 2006), pada intinya Manusia bahkan sangat diperlukan layanan yang sangat dinyatakan bahwa layanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dimana pelayanan begitu akrab dalam kehidupan kita hari-hari. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setia harinya. Menurut kotler (sinambela dkk,2011) Menurut Bagian 5 dari Undang-undang, Layanan Publik 2009 No. 25, ruang lingkup layanan publik mencakup barang publik dan layanan publik dan perwujudan yang diatur oleh hukum. Adapun peningkatan pengembangan dalam masyarakat menunjukan segera tercapainya masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila defenisi pelayanan publik menurut KEMENPAN No. 63 tahun 2004 tentang pedunia umum implementasi layanan publik adalah semua kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat layanan dan implementasi ketentuan-ketentuan hukum. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Ada 5 jenis pelayanan administrasi yaitu:

1. Membuat KTP
2. Keterangan Tidak Mampu
- 3) Kartu Keluarga
- 4) Keterangan Pindah Penduduk
- 5) Pengantar Akta Kelahiran

Berkaitan tentang pemerintahan desa yaitu dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 dijelaskan bahwa: Pemerintahan Desa adalah

penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selain itu, menurut Adon Nasrullah Jamaludin (2015;110) pemerintah desa merupakan bagian dari pemerintah nasional, yang penyelenggaraannya ditujukan kepada desa pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) bertanggungjawab dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam System Negara Indonesia.



## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Variabel	Hasil penelitian
1.	Marsinem (2019)	Analisa kinerja pelayanan pembuatan keterangan tidak mampu pada kantor Desa Sepuh Gembol Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo	Kualitatif	Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di Kantor Desa Sepuh Gembol Kecamatan Wonomerto dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan indikator-indikator yang ada dalam pelayanan publik yaitu, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana/prasarana dan kompetensi petugas pembeli pelayanan dimana semua indikator-indikator tersebut berada dalam kategori baik.
2.	Muhammad Aly Umar (2020)	Profesionalisme Pelayanan Publik pada Pelayanan E-KTP di Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesional pegawai pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Pakong Kabupaten Pamekasan termasuk dalam kategori baik. Hal Ini ditunjukkan dengan indikator sebagai berikut: Kreatifitas

				cukup baik, Inovasi cukup maksimal, dan Responsibilitas baik.
3.	Pransiska Ropi, Agustinus Fritz Wijaya, Frederik Samuel Papilaya (2021)	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat	Kualitatif	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Desa Mayak masih belum optimal. Diketahui juga bahwa disiplin pegawai Kantor Desa Mayak masih kurang baik, Aparatur Desa masih kurang tangkap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.
4.	Elianata, Budi Setiawati (2021)	Analisis	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa biwan kecamatan awang kabupaten barito timur dapat dikategorikan cukup baik, pemimpin yang berani dan tegas dalam mengambil tindakan dan cukup aktif mengawasi perilaku aparat.
5.	Robiatul Awaliyah, Agus Nurulsyam, R.Rindu Garvera (2022)	Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran	Kualitatif	Hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kinerja Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran berdasarkan

				penelitian secara umum dapat dikatakan secara keseluruhan sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal.
6.	Dody Wahyudi Sinaga (2022)		Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai desa kolam cukup baik dalam melayani masyarakat, dan kinerjanya dikatakan cukup tangkap.

### C. Kerangka Pikir

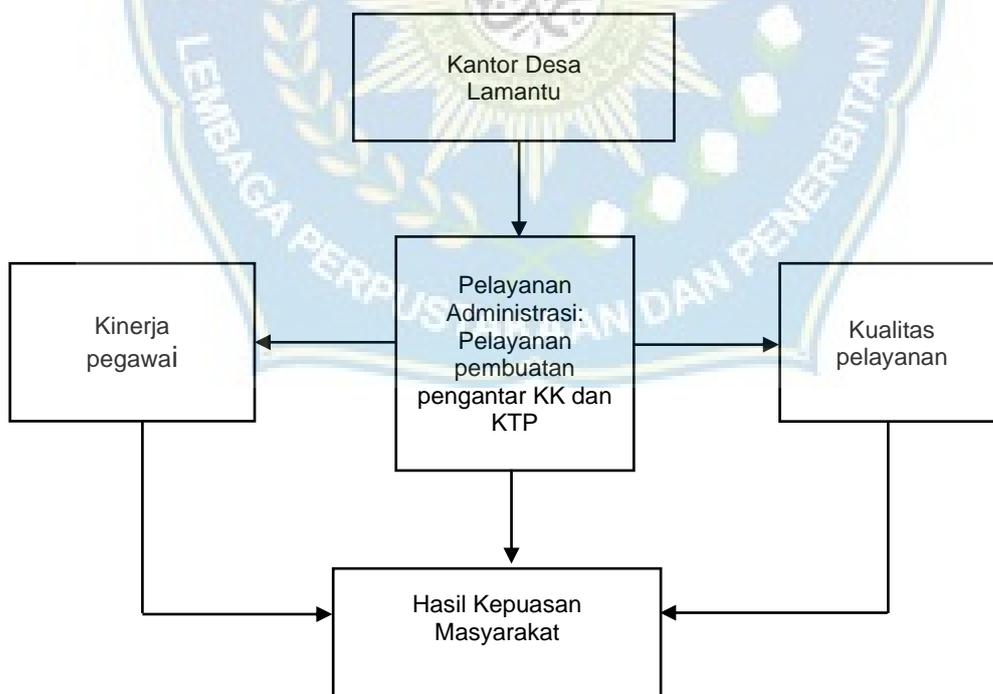
Pada dasarnya penguraian kerangka dalam penulisan skripsi ini didasarkan kepada manfaat administrasi kearsipan dalam memperlancar tugas pegawai. Dalam bukunya Buinness Research (1992) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah dirumuskan dalam masalah. Basir Barthos (2013:2) kearsipan merupakan peranan yang penting dalam penyimpanan berkas-berkas, sebagai sumber informasi dan sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan.

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), karena sering adanya permasalahan masyarakat desa Lamantu dalam pelayanan tersebut.

Tentunya permasalahan yang telah dipaparkan diatas tidak terlepas dari adanya kinerja pegawai. (Wastiono 2003 :20) proses pelayanan bukan tanggung jawab dari pegawai terdepan (*front liner*) saja, tetapi merupakan proses dari setiap organisasi mulai dari pimpinan instansi sampai keseluruhan pegawai lainnya. Salah satu faktor keberhasilan dari kinerja pelayanan dalam sebuah organisasi adalah budaya berorganisasi. Budaya organisasi, tidak terlepas dari peran dan komitmen pimpinan dan sumber daya organisasi tersebut

Sesuai dengan judul yang diangkat maka peneliti membuat sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai kinerja pegawai kantor desa dalam pelayanan masyarakat di Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada Bagaimana Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar.

#### **C. Situs dan Waktu Penelitian**

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan, maka penelitian ini dilakukan pada kantor Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar. Yang berlokasi di Jl. Poros Miantuu Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar. Waktu penelitian yaitu selama 2 bulan, terhitung mulai tanggal 24 Februari 2023 sampai dengan 24 April 2023.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang diamati, metode yang digunakan melalui survey lapangan atau wawancara terhadap Staf Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung diberikan kepada pihak pengumpulan data, melainkan di dapat pada buku, kajian literatur lain dan penelitian sebelumnya sebagai data pelengkap dari data utama.

#### **E. Informan**

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti.

Berdasarkan Sugiyono (2014), untuk mendapatkan informasi yang benar-benar valid, peneliti melakukan pemelihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara acak. Cara ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa informan yang telah terpilih adalah orang-orang yang benar-benar mengetahui atau terlibat langsung dalam fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari : Kepala Desa, Pegawai Kantor Desa, Masyarakat di sekitar Desa Lamantu. Peneliti mengambil kriteria tersebut karena menurut peneliti kriteria itu mampu memberikan informasi terkait masalah apa yang sedang diteliti yang ada di Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar.

**Tabel 3.1**  
**Tabel Informan**

JABATAN	NAMA	JUMLAH
Kepala Desa	Taiyeb	1 Orang
Staf Desa	Husniati	1 Orang
Masyarakat	Mahyuddin, Fitria, Andi Faisal, Syafaruddin.	5 Orang
Total		6 Orang

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

##### **1. Observasi**

Observasi yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh fakta-fakta berdasarkan pengamatan peneliti yaitu bertempat di Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar.

##### **2. Wawancara**

Wawancara mendalam bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai pikiran serta perasaan informan dan mengetahui lebih jauh bagaimana informan meneliti, menilai tentang Analisis Kinerja Staf dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar.

### 3. Dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian ini, dilakukan melalui rekaman kegiatan, yaitu dengan cara melihat-lihat hal penting selama penelitian berlangsung, rekaman tersebut berupa foto untuk memperoleh gambaran visual kegiatan pelayanan administrasi di Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar.

### G. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dengan cara menurut Miles and Huberman Sugiyono (2019) bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data ini dilakukan dengan cara:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu dengan mereduksi data peneliti mencoba menggabungkan, mengklasifikasikan, memilah-milah atau mengelompokan data dari temuan di lapangan, maka reduksi data dilakukan dengan merangkum hal-hal apa saja yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa uraian singkat, skema, bagan, tabel, korelasi antara kategori dan sejenisnya. yang bermanfaat dalam membentuk gambaran yang jelas dan menyiapkan hasil studi. Singkatnya penyajian data

dimaksudkan untuk memberikan informasi dengan cara yang logis dan mudah dipahami.

### 3. Verifikasi

Menurut Sugiono (2012:252), verifikasi dan kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin akan menjawab rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan, namun apabila kesimpulan yang akan dikemukakan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Berdirinya Desa Lamantu

Desa Lamantu adalah pemekaran dari Desa Bonerate. dengan tujuan Desa Lamantu ingin berdiri sendiri dan ingin membuka lapangan kerja bagi masyarakat Desa dan memudahkan pelayanan bagi masyarakat. Nama Desa Lamantu diambil dari penggabungan antara tiga dusun yaitu:

1. Dusun Lamantu
2. Dusun Miantuu
3. Dusun Tunggua

##### 1) Kondisi Geografis

Desa Lamantu dengan luas 17.691,075 Ha memiliki lahan Pertanian/Perkebunan Perikanan dan Kelautan. Terletak antara 122,15°LU - 122,45°LS dan 119,50°BT – 120,12°BB. Jarak antara Ibukota Desa dengan Ibukota Kabupaten 65 mil waktu tempuh dapat mencapai 14 jam dengan menggunakan kapal motor kayu. Desa Lamantu merupakan wilayah administratif yang terletak di Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar yang memanjang dari Barat ke Timur dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Khusus Pasitallu
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Batu Bingkung
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Bonerate
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Lambego

Secara administratif pemerintahan masih terbagi menjadi 3 dusun masing-masing: Dusun Lamantu, Dusun Tunggua, Dusun Miantuu. Desa Lamantu merupakan satu dari beberapa Desa yang berada dalam wilayah Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar. Jarak antara Desa Lamantu dengan Ibukota Kecamatan Pasimarannu Adalah 0.25 km.

Kondisi topografi daratan Desa Lamantu relatif berbukit dengan ketinggian sekitar 2 meter dari permukaan laut dengan keadaan suhu udara rata-rata sebesar 30 - 50°C. Penggunaan sumberdaya lahan untuk bangunan di Desa Lamantu relatif beraneka ragam yakni berupa bangunan sekolah (TK) seluas 15x25 m, bangunan sekolah (SD) seluas 0,5 Ha.

## **2) Perekonomian Desa**

Pada umumnya mata pencaharian masyarakat Desa Lamantu adalah petani dan buruh tani 236 orang, PNS 9 orang, pedagang 34 orang, nelayan 85 orang, pertukangan 119 orang, sementara pelaut 65 orang, lainnya 323 orang.

Nelayan dari Desa Lamantu umumnya melakukan kegiatan di Desa Lamantu yaitu sebagai petani rumput laut di Burungo dan Majapahit di samping beberapa orang sebagai nelayan pencari ikan baik secara sendiri-sendiri maupun berkelompok pada areal penangkapan yang lebih jauh. Sementara pekerjaan masyarakat yang dominan adalah petani yang lokasinya membentang antara Dusun Lamantu dan Dusun Miantuu. untuk pedagang umumnya mereka membuka kios/warung-warung dengan kelontong dengan berbagai macam barang dagangan yang umumnya adalah barang kebutuhan sehari-hari (sembako) dan beberapa warung

makan. Tukang kayu umumnya mereka sebagai pembuat kapal, lemari, pintu, dan kusen untuk bangunan.

### **3) Kondisi Sosial Budaya Desa**

Jumlah penduduk Desa Lamantu terdiri dari 456 kepala keluarga (KK) dengan jumlah penduduk sebanyak 1.505 jiwa dengan komposisi laki-laki sebanyak 782 jiwa dan perempuan sebanyak 723 jiwa.

## **2. Visi dan Misi**

### **Visi**

Mewujudkan Masyarakat Desa Lamantu Yang Sejahtera Berorientasi Pada Kemajuan, Keadilan, Kelestarian, Keunggulan Berbasis Spritualitas dan Kearifan Lokal

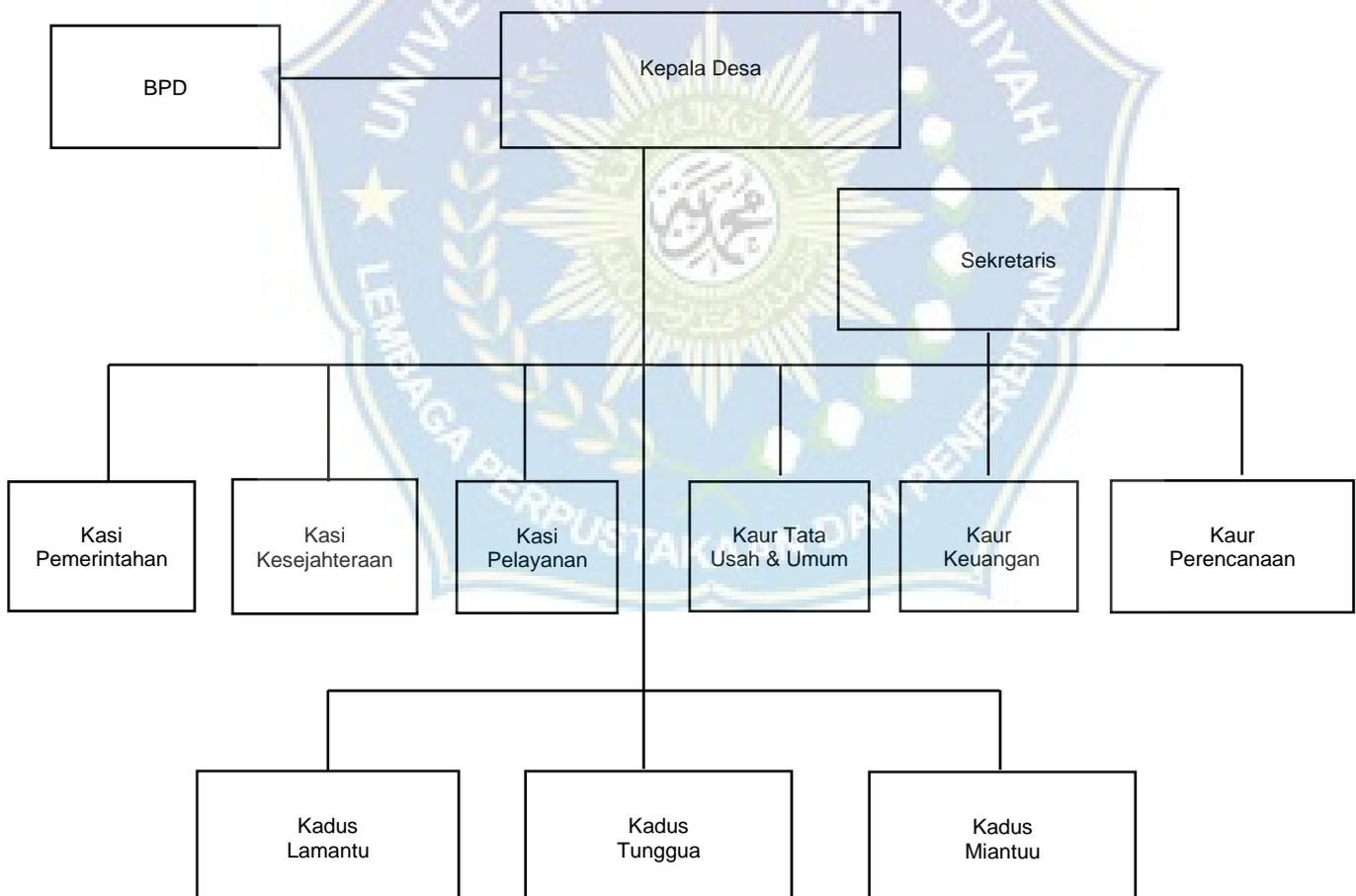
### **Misi**

1. Meningkatkan pendidikan melalui program-program unggulan sembari membangun jaringan kerja sama dengan pusat-pusat unggulan pendidikan ditingkat Kabupaten.
2. Menciptakan kehidupan ekonomi yang sehat, padat karya, bervisi kerakyatan, dan non diskriminatif.
3. Menciptakan pusat pertumbuhan ekonomi “ekonomi baru” baik disektor agraris maupun maritim yang bermuara pada kesejahteraan rakyat.
4. Membangun tradisi pelayanan publik yang prima, terukur dan amanah.
5. Mendorong ditegakkannya hukum dan kehidupan demokrasi yang sehat berdasarkan rasa keadilan masyarakat.
6. Melestarikan tradisi utama dan kearifan lokal masyarakat Desa Lamantu dalam satu strategi kebudayaan yang mendapat perhatian masyarakat.

7. Membudayakan dan mengolah pelestarian lingkungan alam yang berbasis masyarakat.
8. Menciptakan “Keunggulan Komparatif” dan “Keunggulan Kompetitif” yang berbasis pada sumber daya alam lokal dan masyarakat.
9. Menjadikan agama dan spritualitas serta kearifan lokal sebagai sumber inspirasi dan basis nilai dalam membangun Desa Lamantu secara terencana dan berkelanjutan.

### 3. Struktur Organisasi Kantor Desa Lamantu

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi Kantor Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar



Sumber : Kantor Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar 2023

#### 4. Tugas Dan Fungsi

##### a. Kepala Desa

1. Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
2. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:
  - 1) Menyelenggarakan Pemerintahan Desa seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan desa di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, serta penataan dan pengelolaan wilayah;
  - 2) Melaksanakan pembangunan seperti pembangunan sarana prasarana pedesaan dan pembangunan bidang pendidikan dan kesehatan;
  - 3) Pembinaan kemasyarakatan seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan;
  - 4) Pemberdayaan masyarakat seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olah raga dan karang taruna; dan menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

**b. Sekretaris Desa**

1. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.
2. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai fungsi :
  - 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi;
  - 2) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;
  - 3) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD dan lembaga pemerintahan desa lainnya;
  - 4) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

**c. Kepala Urusan**

1. Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
2. Kepala urusan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
  - 1) Kepala urusan tata usaha dan umum mempunyai fungsi melaksanakan urusan ketatausahaan.
  - 2) Kepala urusan keuangan mempunyai fungsi melaksanakan urusan keuangan.
  - 3) Kepala urusan perencanaan mempunyai fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan.

**d. Kepala seksi**

1. Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis.
2. Kepala seksi bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional.
  - 1) Kepala seksi pemerintahan
  - 2) Kepala seksi kesejahteraan
  - 3) Kepala seksi pelayanan

**e. Kepala Kewilayahan (Kepala Dusun)**

1. Kepala Kewilayahan atau Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugas di wilayahnya.
2. Untuk melaksanakan tugas Kepala Dusun memiliki fungsi : Pembinaan ketenteraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan

masyarakat, mobilitas kependudukan serta penataan dan pengelolaan wilayah.

3. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
4. Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya; dan
5. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

f. **Unsur Staf (Pembantu Kaur/Kasi)**

Unsur staf atau pembantu Kepala Urusan, Kepala Seksi dan Kepala Dusun yang telah menjabat sebelum Peraturan Desa ini mulai berlaku, tetap melaksanakan tugas dan fungsinya sampai dengan habis masa jabatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diakui sebagai Perangkat Desa Lainnya.

## B. Hasil Penelitian

Pelayanan pegawai di masyarakat dapat dilihat dari kinerja pegawai atau kepegawaian pegawai. Kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan organisasi merupakan prioritas semua organisasi pada tingkat tindakan yang diperlukan dalam setiap tindakan antara sesama pegawai dan pegawai serta pimpinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Fungsi dari aparatur pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur Desa harus mempunyai tugas-tugas antara lain ialah meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat, memelihara prinsip tata dalam pemerintahan Desa yang bersih dan bebas dari kolusi dan nepotisme (KKN). Dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik.

Adapun beberapa hasil dialog wawancara dengan bapak Taiyeb selaku kepala Desa Lamantu yang dilaksanakan pada hari Selasa 28 Maret 2023. Penulis uraikan sebagai berikut:

Penulis: Bagaimana perkembangan kondisi masyarakat di Desa saat ini?

Kepala Desa: "Perkembangan di Desa saat ini cukup baik dan kondusif".

Penulis: Permasalahan apa saja yang telah terjadi pada masyarakat desa?

Kepala Desa: "Permasalahan yang kita temukan di lapangan itu sering terjadi karena adanya ketimpangan sosial yang merasa bahwa adanya ketidakadilan".

Penulis: Bagaimana cara bapak mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat?

Kepala Desa: "Solusi yang kita tawarkan dalam permasalahan ini masyarakat yang merasa ada ketimpangan maka kita memberikan pelayanan yang seadil-adilnya".

Penulis: Menurut Bapak apa yang menyebabkan permasalahan-permasalahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat dan staf kantor Desa?

Kepala Desa: “Kalau terkait permasalahan-permasalahan tentang pelayanan terkait kebijakan itu sangat terbatas semua yang ada masalah administrasi kita selalu merujuk pada kebijakan dari kabupaten terkait dari masalah itu adapun masalah-masalah yang kita temukan terkait masalah data-data yang tidak akurat itu ada hal yang tidak bisa kita tangani itu harus di Kabupaten”.

Penulis: Bagaimana peranan bapak dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat?

Kepala Desa: “Kami sebagai selaku pemerintah Desa untuk melakukan pelayanan administrasi terhadap masyarakat apapun yang menjadi kebutuhan masyarakat terkait dengan masalah administrasi pengurusan kita harus siapkan yang terkait dengan kebijakan-kebijakan yang harus di persiapkan oleh kepala Desa dan masyarakat bisa terlayani dengan baik”.

Penulis: Mohon informasi apakah bapak senantiasa melakukan pengawasan dalam pelaksanaan tugas perangkat dan staf, dan bentuk apa pengawasan petugas yang bapak lakukan?

Kepala Desa: “Sebagai pimpinan atau sebagai kepala pemerintah kita selalu melakukan pengawasan, bentuk pengawasannya yaitu kita melakukan *full up* terhadap perangkat dan staf Desa salah satunya kita melakukan evaluasi terhadap kinerja dari pada perangkat Desa dan Staf Desa, kita selalu melakukan *brifing* mengarahkan mengevaluasi kerjanya kemudian hal-hal apa mereka tidak mampu, itu kita arahkan supaya pelayanan masyarakat ini bisa teratasi dengan baik”.

Dari hasil wawancara dengan kepala Desa Lamantu peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa masih adanya beberapa kendala dalam pelayanan administrasi yang dilakukan pegawai kantor Desa Lamantu sehingga menimbulkan adanya beberapa anggapan bahwa yang menjadi masalah adalah masih adanya anggapan masyarakat dalam melakukan administrasi belum dilakukan dengan seadil-adilnya, namun dari hasil wawancara tersebut kepala Desa Lamantu menegaskan bahwa pihak pemerintah Desa akan berusaha melayani dengan sebaik-baiknya masyarakat dalam pengurusan administrasi terutama dalam hal pembuatan surat pengantar KTP dan KK.

Untuk mengetahui kinerja pegawai Kantor Desa Lamantu, peneliti meneliti dengan menggunakan beberapa indikator pertanyaan.

1. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Kedisiplinan dalam bekerja sangat diperlukan oleh setiap pegawai dalam Melaksanakan pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Husniati selaku Pegawai Desa Lamantu pada Selasa 28 Maret 2023 mengatakan bahwa:

“Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin, maka pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami selaku pegawai layanan disini. Pegawai masuk jam 08.00 sampai jam pulang, dan kami sebagai pegawai disini sudah berusaha menepati jadwal yang telah ditentukan. Namun masih ada beberapa yang datang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan”.

Kedisiplinan akan tercipta dengan baik apabila disertai dengan pengawasan yang efektif. Untuk suksesnya suatu pengawasan diperlukan kerja sama semua pihak yang terlibat dalam proses suatu pekerjaan dengan kerja sama tersebut dimaksudkan bahwa masing-masing pekerja dalam proses kerja memegang peranan dalam upaya meningkatkan tujuan yang akan dicapai.

Seperti yang dikatakan Ibu Fitria dalam wawancara pada Rabu 5 April 2023 selaku masyarakat Desa Lamantu mengatakan bahwa:

“Pegawai disini belum disiplin dalam melayani masyarakat, karena saya pernah ingin mengurus pembuatan surat kartu keluarga (KK) saya datang ke kantor jam 09:00 tetapi belum ada pegawai yang berada di kantor desa”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Mahyuddin selaku masyarakat Desa Lamantu melalui wawancara pada Kamis 6 April 2023 mengatakan bahwa:

“Saya rasa belum karena masih banyak pegawai yang belum melakukan tugasnya dengan baik”.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas peneliti dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dalam menjalankan tugasnya.

Kedisiplinan diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktu, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma yang berlaku, Malay S.P Hasibuan 2006 (dalam Umi Farida dan Hartono, 2011).

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya program kedisiplinan kerja karyawan yang berdisiplin tinggi berarti karyawan yang harus mentaati semua peraturan yang ada di perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis dan tidak mengelak adanya sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang di berikan kepadanya, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Dalam usahanya untuk melaksanakan disiplin dengan baik, yang harus dimiliki oleh para pekerja adalah kesadaran akan arti pentingnya aturan. Oleh karena itu diperlukan prinsip disiplin yang sehat.

## 2. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai kecamatan dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer (laptop), printer dan perangkat lainnya. untuk keperluan pembuatan

persuratan. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Husniati selaku pegawai Desa Lamantu melalui wawancara pada Selasa 28 Maret 2023 mengatakan bahwa:

“Iya, Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer, printer, dan perangkatnya.

Demikian juga disampaikan oleh ibu Fitria selaku masyarakat Desa Lamantu melalui wawancara pada Rabu 5 April 2023 mengatakan bahwa:

“Sudah menggunakan, seperti yang saya lihat di kantor desa lamantu sudah menggunakan alat bantu seperti komputer”

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai penggunaan alat bantu dalam pelayanan di kantor desa lamantu peneliti dapat simpulkan bahwa sudah ada alat bantu yang digunakan oleh pegawai seperti komputer (laptop), printer dan perangkat lainnya.

3. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang meningkatnya pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di kantor desa lamantu belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruangan pelayanan.

Hanya ada beberapa orang yang mampu mengoperasikan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Husniati selaku pegawai Desa Lamantu pada Selasa 28 Maret 2023 mengatakan bahwa:

“Belum semua pegawai di kantor desa lamantu mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Hanya ada beberapa orang saja yang dapat menggunakan komputer dan perangkat lainnya”.

Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh ibu Fitria selaku masyarakat Desa Lamantu pada Rabu 5 April 2023 mengatakan bahwa:

“Menurut yang saya lihat cuman ada dua orang yang sering menggunakan alat bantu yang disediakan di kantor desa’.

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Mahyuddin selaku masyarakat Desa Lamantu melalui wawancara pada Kamis 6 April 2023 mengatakan bahwa:

“Lumayan, setahu saya hanya sedikit pegawai yang memiliki kemampuan untuk mengoperasikan seperti komputer dan alat-alat lainnya sehingga belum maksimal dalam melakukan pelayanan”.

Setiap pegawai seharusnya serba bisa dalam melakukan pekerjaan dalam proses pelayanan, termasuk bisa mengoperasikan alat bantu. Akan terasa percuma alat bantu itu ada jika Sumber Daya Manusianya saja kurang ahli dalam menjalankannya. Sesuai dengan hasil observasi, saya juga melihat demikian, hanya ada beberapa yang bisa, artinya belum semuanya bisa mengoperasikan alat bantu tersebut. Sehingga bisa disimpulkan bahwa kantor Desa Lamantu masih kurang Sumber Daya Manusianya yang mampu mengoperasikan alat bantu seperti komputer, printer dan perangkat lainnya.

4. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani

pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Husniati selaku pegawai Desa Lamantu pada Selasa 28 Maret 2023 mengatakan bahwa:

“kami melayani pengguna layanan dengan tidak membeda-bedakan. Kami melayani semua dengan sama”.

Diskriminasi adalah tindakan negatif terhadap orang yang menjadi objek prasangka seperti rasial, etnik dan agama. Diskriminasi merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, di mana layanan ini dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut. Diskriminasi merupakan suatu kejadian yang biasa dijumpai dalam masyarakat, ini disebabkan karena kecenderungan manusia untuk membeda-bedakan yang lain, Swim (dalam Anggi Dwi Pangestu, 2016: 6)

Berdasarkan pendapat di atas bahwa diskriminasi merupakan adanya tindakan negatif ataupun tindakan yang berbeda terhadap individu yang diberikan kepada pelaku diskriminasi dalam hal ini salah satu hal dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Lamantu. Untungnya pelayanan yang diberikan di kantor Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar sesuai yang disampaikan masyarakat bahwa pelayanannya tidak pernah membeda-bedakan atau Diskriminatif. Salah satu pengguna layanan ibu Fitria selaku masyarakat Desa Lamantu melalui wawancara pada Rabu 5 April 2023 mengatakan bahwa:

“Tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama sesuai keperluannya masing-masing”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat simpulkan bahwa pegawai layanan memang tidak pernah membeda-bedakan atau mendiskriminasi pengguna layanan dalam proses pelayanan. Semua dilayani dengan sama dan tidak membeda-bedakan sekalipun pengguna layanan itu adalah keluarganya. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan administrasi.

5. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Husniati selaku Pegawai Desa Lamantu pada Selasa 28 Maret 2023 mengatakan bahwa:

“Kami berusaha tepat waktu dalam melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami”.

Demikian juga wawancara yang dilakukan dengan ibu Fitria selaku masyarakat Desa Lamantu pada Rabu 5 April 2023 mengatakan bahwa:

“Waktu itu saya mengurus surat KK, tapi tidak bisa selesai hari ini jadi kemudian saya dikasih jaminan untuk datang lagi besok, hal ini dikarenakan ada pejabat yang tidak ada di tempat”.

Hal yang sama disampaikan oleh bapak Mahyuddin selaku masyarakat Desa Lamantu pada Kamis 6 April 2023 mengatakan bahwa:

“Tidak tepat waktu, karena tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan”.

Dari semua pendapat pengguna layanan yang mengatakan bahwa pelayanannya tidak tepat waktu menurut pengalamannya. Dan menurut hasil observasi dilihat dari pelayanannya memang kadang tidak tepat waktu. Dalam proses pelayanan, pegawai belum sepenuhnya memberikan waktu yang tepat. Contohnya dalam pembuatan KK pegawai belum bisa menjanjikan kapan bisa selesai hal ini dikarenakan kurangnya pegawai yang mahir dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan lainnya.

Bagian pelayanan kantor Desa Lamantu telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka kantor Desa Lamantu akan segera menindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

6. Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di kantor Desa Lamantu harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Husniati selaku Pegawai Desa Lamantu pada Selasa 28 Maret 2023 mengatakan bahwa:

“Seharusnya seperti itu. Karena tujuan kami disini adalah melayani pengguna layanan jadi kami harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan”.

Demikian juga wawancara yang dilakukan bersama ibu Fitria selaku masyarakat Desa Lamantu pada Rabu 5 April 2023 mengatakan bahwa:

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya”.

Hal yang sama disampaikan oleh bapak Mahyuddin selaku masyarakat Desa Lamantu melalui wawancara pada Kamis 6 April 2023 mengatakan bahwa:

“Tidak, saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani”.

Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti adanya urusan keluarga dan harus kembali ke rumah. Tapi jika dikaitkan dengan pendapat ibu Husniati bahwa tujuan kami adalah melayani pengguna layanan jadi harus mendahulukan kepentingan layanan.

Jadi bisa disimpulkan bahwa pegawai melayani dengan mendahulukan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan dirinya sendiri. Untuk kepentingan keluarga bisa dipertimbangkan jika tidak terlalu urgent. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan pada kantor Desa Lamantu tersebut.

#### 7. Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada pengguna layanan

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan

penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama ibu Husniati selaku Pegawai Desa Lamantu pada Selasa 28 Maret 2023 menyatakan bahwa:

“Kami rasa kami sudah melayani pengguna layanan dengan sopan dan ramah, Agar pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan”.

Keramahan pegawai adalah poin utama yang perlu diterapkan dalam sebuah pelayanan. Karena berawal dari keramahan itulah pengguna layanan akan merasa yang untuk pelayanan selanjutnya.

Demikian juga disampaikan oleh ibu Fitria selaku masyarakat Desa Lamantu melalui wawancara pada Rabu 5 April 2023 mengatakan bahwa: “Terkadang ramah, tetapi saya juga pernah mendapati ada pegawai pelayanan yang cuek dan tidak tanggap dalam melayani”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Mahyuddin selaku masyarakat Desa Lamantu melalui wawancara pada Kamis 6 April 2023 mengatakan bahwa:

“ Menurut saya, pegawai di kantor Desa Lamantu ada yang ramah dan sopan tapi ada juga yang kurang ramah, mungkin sedang ada masalah atau sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat simpulkan kesimpulan bahwa Pegawai layanan belum sepenuhnya dikatakan memberikan keramahan kepada pengguna layanan, karena terkadang ada beberapa pegawai yang berbicara dengan pegawai lain ketika melayani

pengguna layanan. Meskipun sebenarnya sudah sopan namun terkadang ada juga yang cuek. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **C. Pembahasan**

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, rekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan Lain-lain. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Selanjutnya pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang administrasi kependudukan menegaskan dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebagai instansi pelaksana yang diatur dalam peraturan daerah. Pelayanan administrasi secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan atau pengguna layanan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Untuk melihat proses pelayanan administrasi kinerja aparatur atau pegawai kantor Desa Lamantu dalam berjalannya suatu pelayanan yang baik maka dapat nilai dari indikator-indikator pelayanan sebagai berikut:

1. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

Menurut pengamatan peneliti dapat dilihat pegawai pelayanan belum cukup disiplin dalam melakukan proses pelayanan contohnya seperti kedisiplinan dalam melayani pengguna layanan, bisa dilihat dari proses pembuatan persuratan dalam melayani yang tidak sesuai dengan aturan. Namun dalam kedisiplinan waktu pegawai belum bisa dikatakan disiplin, ini dapat dilihat dari pegawai yang belum semuanya bisa datang tepat waktu.

2. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan

Dalam proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu. Alat bantu yang digunakan oleh pegawai adalah komputer (laptop), printer dan perangkat lainnya keperluan pengurusan surat keterangan pengantar KK dan KTP. Sehingga dengan begini pegawai bisa dengan mudah melakukan proses pelayanan.

3. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Tidak semua pegawai pelayanan mampu menguasai alat bantu dalam melakukan proses pelayanan hanya ada beberapa orang yang bisa menguasai alat bantu tersebut. Dari beberapa pegawai yang saya lihat biasanya hanya ada dua orang yang duduk dihadapan alat bantu tersebut.

4. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan

Pegawai tidak membeda-bedakan atau mendiskriminasi pengguna layanan dalam proses pelayanan. Semua dilayani dengan sama dan tidak membeda-bedakan sekalipun pengguna layanan itu adalah keluarganya.

5. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu

Dalam proses pelayanan, pegawai belum sepenuhnya memberikan waktu yang tepat. Contohnya dalam pembuatan KK Pegawai belum bisa menjanjikan kapan kantor Desa Lamantu bisa diselesaikan. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia di kantor Desa Lamantu yang masih belum mampu mengoperasikan alat bantu seperti komputer dan lainnya.

6. Pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, hal ini terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti misalnya ada urusan keluarga.

7. Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada pengguna layanan

Pegawai layanan belum sepenuhnya dikatakan memberikan keramahan kepada pengguna layanan, karena terkadang ada beberapa pegawai yang cerita dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan. meskipun sebenarnya sudah sopan namun terkadang ada juga yang cuek.

Hasil penelitian di Kantor Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar belum sesuai dengan penelitian terdahulu seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Marsinem pada tahun 2019. Penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui analisa kinerja pelayanan pembuatan keterangan tidak mampu pada kantor desa sepuh gembol kecamatan wonomerto kabupaten probolinggo. Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di kantor desa sepuh gembol kecamatan wonomerto dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan indikator-indikator yang ada dalam pelayanan publik, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana/prasarana.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Muhammad Aly Umar pada tahun 2020. Penelitian yang dilakukan adalah profesionalisme pelayanan publik pada pelayanan E-KTP. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa profesional pegawai pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik E-KTP di kecamatan pakong kabupaten pamekasan termasuk dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan indikator sebagai berikut: kreatifitas cukup baik, inovasi cukup maksimal, dan responsibilitas baik.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Elianata, Budi Setiawati pada tahun 2021. Penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui dan menganalisa tentang kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor desa biwan kecamatan awang kabupaten barito timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada

masyarakat di desa biwan kecamatan awang kabupaten barito timur dapat dikategorikan cukup baik, pemimpin yang berani dan tegas dalam mengambil tindakan dan cukup aktif mengawasi perilaku aparat dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam kinerja pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Dody Wahyudi Sinaga pada tahun 2022. Penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui analisis kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan publik di desa kolam kecamatan percut sei tuan kabupaten delin sendang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai desa kolam cukup baik dalam melayani masyarakat, dan kinerjanya dikatakan cukup tangkap, disisi lain hal yang kurang dari kinerja pegawai terlihat dari fasilitas umum yang masih kurang maksimal

Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Robiatul Awaliyah, Agus Nurulsyam, R.Rindu Garvera pada tahun 2022. Penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui analisis kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa babakan kecamatan pangandaran kabupaten pangandaran dapat dikatakan secara keseluruhan sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal.

Berdasarkan penelitian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap masyarakat karena masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dengan baik dan tepat waktu. Tetapi jika pegawai

tidak melakukan tugasnya dengan baik maka masyarakat akan kesulitan dalam melakukan pengurusan dalam hal pengurusan persuratan.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat kantor Desa Lamantu belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masih ada beberapa indikator pelayanan yang belum diterapkan seperti kedisiplinan dalam proses pelayanan, kemampuan pegawai dalam mengelola alat bantu, belum tepat waktunya pelayanan, dan lain-lain.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Kinerja Pegawai Kantor Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar belum sepenuhnya dikatakan baik dikarenakan masih ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain masih belum bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu, belum bisa memanfaatkan jam kerja dikarenakan masih ada yang sering terlambat, dan pelayanan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) dan sebagainya masih terbilang lama sehingga pelayanan kepada masyarakat belum maksimal.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang telah diperoleh peneliti selama penelitian, maka ada beberapa hal yang penulis sarankan yang semoga dapat bermanfaat dan bisa menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya, yaitu sebagai berikut

1. Diharapkan kepada pegawai kantor Desa Lamantu sebaiknya kualitas dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat banyak lebih di tingkatkan lagi dalam perihal pengurusan surat-surat yang masyarakat butuhkan dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat.
2. Diharapkan kepada pegawai Kantor Desa Lamantu yang terlibat sebagai pelayanan administrasi agar tetap mempertahankan

kualitas pelayanan yang sudah diterapkan baik dalam mengurus perizinan maupun Non perizinan.

3. Diharapkan kepada pemerintah Desa Lamantu untuk memberikan pelatihan kepada pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Dan sebaiknya pegawai saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adon Nasrullah Jamaludin, 2015, *Sosiologi Pedesaan*, CV. PUSTAKA SETIA:Bandung
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Awaliyah, R., Suparman, A. N., & Garvera, R. R. (2022). ANALISIS KINERJAPERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA BABAKAN KECAMATAN PANGNDARAN KABUPATEN PANGANDARAN.
- Basuki. J. (2018). *Administrasi publik: telaah teorities dan Empiris*. Cetakan Ke-1.Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Barthos, Basir. 2013. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta.
- Garvera, R. R. (2018) *Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di DesaNagarapageuh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis (Studi Tentang Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 4(1), 107-125.
- Garu, T. M., Sumardi, S., Herianto, D., & Firman, A. (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), 1-13.
- Griffin, Moorhead dan. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, M. 2016, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah Edisi ke-7*. InJakarta: Bumi Aksara
- Islamiyah, N. (2021). *ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAMMEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA MAKMUR MULIA KECAMATAN SATUI KABUPATEN TANAH BUMBU TAHUN2021* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Horne, James C. Van, dan John M., Wachowicz, Jr., (2017), *Prinsip-prinsip Manajemen Keuangan*, Edisi 13, Buku 1, Cetakan ke-5, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12160.

- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV.Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Khoer, M., Hendriyani, E., & Garvera, R. R. (2022). KINERJA PELAYANANADMINISTRASI PEMERINTAH DESA CIBOGO KECAMATAN PADAHERANG KABUPATEN PANGANDARAN.
- Kotler, P. 2017. *Customer Value Management*. Journal of Creating Value.
- Laila, S., Sitepu, E., & Perwirawati, E. (2022). KINERJA PEGAWAI KANTOR DESADALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA HILIMAUFA KECAMATAN MAZO KABUPATEN NIAS SELATAN. *JURNALGOVERNANCEOPINION*, 7(1), 7-15.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Makmur. H., Thahire. R. (2016). *Supranatural dan trasedental Administrasi Dan Organize against Public Policy First*
- Moeheriono. 2018. *Indikator Kinerja Utama*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman.1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- M. Manulang. 1986. *Peningkatan Kinerja Pegawai*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Wastiono, sadu. 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alqaprint, Jatinangor.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparat Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Lutfia, Ed.) Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Prawirosentono, Suryadi. (2011). *Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa. D.J.2017. *Manajemen Kinerja Pegawainya* Cetakan ke-1. Bandung:CV.PUSTAKA SETIA.

- Rohman.A I.S.Ferina.,& Ermadiani. (2018). *Pengelolaan Administrasi Keuangan Pemerintah Desa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Cetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *Buletin Poltanesa*, 22(1), 11-14.
- Sembiring, Masana. (2012). & *Kinerja Organisasi : Perspektif Organisasi Pemerintah*. Bandung : Fokus Media.
- Sinambela, LijanPoltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Umam. K. (2017). *Perilaku Organisasi Cetakan ke-3*. CV. PUSTAKA SETIA: Bandung
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC)119Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20.



# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Coding Wawancara

### LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara penelitian skripsi “Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar”.

1. Nama Informan : Taiyeb **(T)**  
Jabatan : Kepala Desa
2. Nama Informan : Husniati **(H)**  
Jabatan : Staf Desa
3. Nama Informan : Mahyuddin **(M)**  
Pekerjaan : Tokoh Pemuda
4. Nama Informan : Fitria **(F)**  
Pekerjaan : Ibu rumah tangga (IRT)
5. Nama Informan : Andi Faisal **(AF)**  
Pekerjaan : Pedagang
6. Nama Informan : Syafaruddin **(S)**  
Pekerjaan : Guru

No	PERTANYAAN	CODING
1.	Bagaimana kondisi perkembangan masyarakat di Desa saat ini?	T
2.	Permasalahan apa saja yang telah terjadi pada masyarakat Desa?	T
3.	Bagaimana cara bapak mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat?	T
4.	Menurut bapak apa yang menyebabkan permasalahan-permasalahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat dan staf Desa?	T
5.	Bagaimana peranan bapak dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat?	T
6.	Mohon informasi apakah bapak senantiasa melakukan pengawasan dalam pelaksanaan tugas perangkat dan staf, dan bentuk apa pengawasan petugas yang bapak lakukan?	T
7.	Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?	H
8.	Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?	H
9.	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?	H
10.	Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan ?	H

11.	Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?	H
12.	Ketika memberikan layanan, apakah mendahulukan kepentingan layanan dari pada kepentingan pribadi?	H
13.	Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah ?	H
14.	Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?	M,F,AF,S.
15.	Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu ?	M,F,AF,S.
16.	Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan ?	M,F,AF,S.
17..	Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan ?	M,F,AF,S.
18.	Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan ?	M,F,AF,S.
19.	Ketika memberikan layanan, apakah mendahulukan kepentingan layanan daripada kepentingan pribadi ?	M,F,AF,S.
20.	Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?	M,F,AF,S.

### TRANSKIP WAWANCARA

NO	CODING	TRANSKIP
1.	T	Perkembangan di Desa saat ini cukup baik dan kondusif.
2.	T	Permasalahan yang kita temukan di lapangan itu sering terjadi karena adanya ketimpangan sosial yang merasa bahwa adanya ketidakadilan.
3.	T	Solusi yang kita tawarkan dalam permasalahan ini masyarakat yang merasa ada ketimpangan maka kita memberikan pelayanan yang seadil-adilnya.
4.	T	Kalau terkait permasalahan-permasalahan tentang pelayanan terkait kebijakan itu sangat terbatas semua yang ada masalah administrasi terkait dari masalah itu adapun masalah-masalah yang kita temukan terkait masalah data-data yang tidak akurat itu ada hal yang tidak bisa kita tangani itu harus di Kabupaten.
5.	T	Kami sebagai selaku pemerintah Desa untuk melakukan pelayanan administrasi terhadap masyarakat apapun yang menjadi kebutuhan masyarakat terkait dengan masalah administrasi pengurusan kita harus siapkan yang terkait dengan kebijakan yang harus di persiapkan oleh kepala Desa dan masyarakat yang harus di persiapkan oleh kepala Desa dan masyarakat bisa terlayani dengan baik.
6.	T	Sebagai pimpinan atau sebagai kepala pemerintah Desa kita selalu melakukan pengawasan, bentuk pengawasannya yaitu

		kita melakukan <i>full up</i> dan staf salah satunya kita melakukan <i>brifing</i> mengarahkan, mengevaluasi kerjanya kemudian hal-hal apa yang merasa tidak mampu itu kita arahkan supaya pelayanan masyarakat ini bisa teratasi dengan baik.
7.	H	Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin, maka pengguna layanan tidak akan menilai kinerja kami selaku pegawai lainnya di sini. Pegawai masuk jam 09:00 sampai jam pulang dan kami sebagai pegawai disini sudah berusaha menepati jadwal yang telah ditentukan. Namun masih ada yang datang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
8.	H	Iya, Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer dan perangkatnya.
9.	H	Belum semua pegawai di kantor Desa Lamantu mampu dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Disini kami hanya ada beberapa orang saja yang dapat menggunakan komputer dan perangkat lainnya.
10.	H	Kami melayani pengguna layanan dengan tidak membedakan. Kami melayani semua dengan sama.
11.	H	Kami berusaha tepat waktu dalam melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas dengan kinerja kami.
12.	H	Seharusnya seperti itu. Karena tujuan kami disini adalah melayani pengguna layanan jadi kami harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

13.	H	Kami rasa kami sudah melayani pengguna layanan dengan sopan dan ramah, agar pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan.
14.	M	Saya rasa belum karena masih banyak pegawai yang belum melakukan tugasnya.
	F	Pegawai disini belum disiplin dalam melayani masyarakat, karena saya pernah ingin mengurus pembuatan surat KK saya datang ke kantor jam 09:00 tetapi belum ada pegawai yang berbeda di kantor Desa.
	AF	Belum disiplin.
	S	Pegawai di sini belum disiplin dalam melakukan proses pelayanan.
15.	M	Iya, sudah menggunakan.
	F	Sudah menggunakan, seperti yang saya lihat di kantor Desa Lamantu sudah menggunakan alat bantu seperti komputer
	AF	Menurut saya sudah menggunakan alat bantu.
	S	Menurut saya iya, sudah menggunakan.
16.	M	Lumayan, setahu saya hanya sedikit pegawai yang memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer dan alat-alat lainnya sehingga belum maksimal dalam melakukan proses pelayanan.
	F	Menurut yang saya lihat cuma ada dua orang yang sering menggunakan alat bantu yang disediakan di kantor Desa.

	AF	Saya rasa belum semua pegawai.
	S	Tidak semua pegawai mampu mengoperasikan alat bantu.
17.	M	Tidak
	F	Tidak membeda-bedakan. Semua dilayani sama dan sesuai kebutuhannya masing-masing.
	AF	Tidak
	S	Ya, tidak
18.	M	Tidak tepat waktu, karena tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
	F	Waktu itu saya mengurus surat KK, tapi tidak bisa selesai hari ini jadi kemudian saya di kasih jaminan untuk datang lagi besok, hal ini dikarenakan karena ada pegawai yang tidak ada di tempat.
	AF	Tidak tepat waktu.
	S	Belum tepat waktu.
19.	M	Tidak, saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani.
	F	Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya.

	AF	Tidak
	S	Tidak tepat waktu.
20.	M	Menurut saya pegawai di kantor Desa Lamantu ada yang ramah dan sopan tapi juga ada yang kurang ramah, mungkin sedang ada masalah atau sesuatu jadi hanya menanyakan keperluan tanpa menyapa terlebih dahulu.
	F	Terkadang ramah, tetapi saya juga pernah mendapati ada pegawai pelayanan yang cuek dan tidak tanggap.
	AF	Belum ramah
	S	Kurang ramah

## Lampiran 2. Surat Izin Penelitian


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail ip3m@unismuh.ac.id

---

Nomor : 589/05/C.4-VIII/II/1444/2023 29 Rajab 1444 H  
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal 20 February 2023 M  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
 di -  
 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
 Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 153/05/A-2-II/II/44/2023 tanggal 20 Februari 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : APRIANTI  
 No. Stambuk : 10572 1108419  
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Jurusan : Manajemen  
 Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Analisis Kinerja Staf dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepala Masyarakat Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Februari 2023 s/d 24 April 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,  
  
**Dr. Abubakar Idhan, MP.**  
 NBM 101 7716



02-23



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor	: 3058/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Kep. Selayar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 589/05/C.4-VIII/II/1444/2023 tanggal 20 Februari 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: APRIANTI
Nomor Pokok	: 105721108419
Program Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" ANALISIS KINERJA STAF DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DESA LAMANTU, KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 februari s/d 24 April 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 22 Februari 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.**  
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA  
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,  
2. *Pertinggal.*

**PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jln. Ahmad Yani Benteng, 92812, Sulawesi Selatan  
 Telepon (0414) 21083, email: [pmptpselayar@gmail.com](mailto:pmptpselayar@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
**NOMOR : 0570/Penelitian/III/2023/DIS PMPTSP**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Selayar memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

Nama Peneliti : APRIANTI  
 Alamat Peneliti : Dusun Tunggua  
 Nama Penanggung Jawab : APRIANTH  
 Anggota Peneliti : -

Untuk melakukan penelitian dalam rangka "Untuk Melakukan Penelitian/Pengumpulan Data Dalam Rangka Penulisan Skripsi" di :

Lokasi Penelitian : Desa Lamantu  
 Judul Penelitian : Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar  
 Lama Penelitian : 2 Bulan  
 Bidang Penelitian : Pendidikan  
 Status Penelitian : Perorangan

Surat Keterangan Penelitian ini berlaku sampai dengan tanggal 25 April 2023



Dikeluarkan : Benteng  
 Pada Tanggal : 10 Maret 2023

**A.n. BUPATI KEPULAUAN SELAYAR**  
**KEPALA DINAS**

Digitally signed by MUHAMMAD ARSYAD, SKM, MKes, MScPH  
 Date: 2023.03.10 13:25:24 +08'00'

**MUHAMMAD ARSYAD, SKM, MKes, MScPH**  
 NIP. 19750101 199903 1 010

Rp. 0,-  
 Tembusan

1. Kepala Badan Kesbangpol di Benteng
2. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR  
KECAMATAN PASIMARANNU  
DESA LAMANTU

Alamat : Jl. Poros Miantuu  
Nomor 1 Tunggua Kode Pos 92862

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : 474/III/LMT/VI/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **TAIYEB**  
Jabatan : Kepala Desa Lamantu  
Alamat : Dusun Tunggua Desa Lamantu

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswi yang bernama:

Nama : **APRIANTI**  
NIM : 105721108419  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor Desa Lamantu Kabupaten Kepulauan Selayar terhitung mulai tanggal, **24 februari 2023** sampai tanggal, **24 April 2023** untuk melakukan penelitian/pengumpulan data dalam rangka Penulisan Skripsi yang berjudul " **Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamantu, Kabupaten Kepulauan Selayar** " .

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan Kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Tunggua, 24 April 2023

Kepala Desa Lamantu,



### Lampiran3. Dokumentasi Wawancara



Wawancara Bersama Bapak Taiyeb Selaku Kepala Desa Lamantu



Wawancara Bersama Ibu Husniati Selaku Staf Desa Lamantu



Wawancara Bersama Bapak Mahyuddin Selaku Masyarakat Desa Lamantu



Wawancara Bersama Ibu Fitria Selaku Masyarakat Desa Lamantu



Wawancara Bersama Bapak Andi Faisal Selaku Masyarakat Desa Lamantu



Wawancara Bersama Bapak Syafaruddin Selaku Masyarakat Desa Lamantu



Kantor Desa Lamantu

## Lampiran 4. Surat Keterangan Bebas Plagiat



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Aprianti  
Nim : 105721108419  
Program Studi : Manajemen  
Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	0 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	3 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 24 Juli 2023  
Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Nurrozzah, Hum., M.I.P  
NPM. 964 591

# Aprianti 105721108419 Bab I

by Tahap Tutup



**Submission date:** 22-Jul-2023 01:59PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2134898672

**File name:** BAB\_I\_-\_2023-07-22T145831.519.docx (14.49K)

**Word count:** 712

**Character count:** 4941

Aprianti 105721108419 Bab I

ORIGINALITY REPORT

**10%**

SIMILARITY INDEX

**5%**

INTERNET SOURCES

**2%**

PUBLICATIONS

**7%**

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas Terbuka  
Student Paper

3%

2

digilibadmin.unismuh.ac.id  
Internet Source

3%

3

ejournal.uniks.ac.id  
Internet Source

2%

4

Submitted to Konsorsium PTS Indonesia -  
Small Campus II  
Student Paper

2%

Exclude quotes  On

Exclude matches  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  On



# Aprianti 105721108419 Bab II

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jul-2023 01:59PM (UTC+0700)

Submission ID: 2134898926

File name: BAB\_II\_-\_2023-07-22T145829.604.docx (174.11K)

Word count: 3188

Character count: 22067

Aprianti 105721108419 Bab II

ORIGINALITY REPORT

0%  
SIMILARITY INDEX

0%  
INTERNET SOURCES

0%  
PUBLICATIONS

0%  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches



# Aprianti 105721108419 Bab III

by Tahap Tutup



**Submission date:** 22-Jul-2023 02:00PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2134899146

**File name:** BAB\_III\_-\_2023-07-22T145832.200.docx (15.09K)

**Word count:** 670

**Character count:** 4571

· Aprianti 105721108419 Bab III

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to UIN Raden Intan Lampung  
Student Paper

5%

2

repository.iainkudus.ac.id  
Internet Source

4%

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography



# Aprianti 105721108419 Bab IV

by Tahap Tutup



**Submission date:** 22-Jul-2023 02:00PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2134899271

**File name:** BAB\_IV\_-\_2023-07-22T145829.226.docx (168.14K)

**Word count:** 3202

**Character count:** 21263

### Aprianti 105721108419 Bab IV

#### ORIGINALITY REPORT

<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.uinjambi.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
----------	---	-----------



Exclude quotes  On      Exclude matches  < 2%  
Exclude bibliography  On



# Aprianti 105721108419 Bab V

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jul-2023 02:04PM (UTC+0700)

Submission ID: 2134899982

File name: BAB\_V\_-\_2023-07-22T145830.404.docx (14.51K)

Word count: 446

Character count: 2743

· Aprianti 105721108419 Bab V

ORIGINALITY REPORT

0%  
SIMILARITY INDEX

0%  
INTERNET SOURCES

0%  
PUBLICATIONS

0%  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes   
Exclude bibliography

Exclude matches



## BIOGRAFI PENULIS



Aprianti panggilan Apri lahir di Bonerate pada tanggal 18 Oktober 2000 dari pasangan suami istri. Bapak Abduh dan Ibu Sitti Ara. Peneliti adalah anak kedua dari 2 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jalan Sultan Alauddin 2 Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Inpres Lamantu lulus tahun 2013, SMPN 1 Pasimarannu lulus tahun 2016, SMAN 6 Selayar lulus tahun 2019, dan mulai tahun 2019 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai Mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

