

SKIRPSI

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA BONTOMANAI
KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR**



Oleh:

DEAWANSA MASRAWI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101718

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

SKIRPSI

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA BONTOMANAI
KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh :

DEAWANSA MASRAWI

Nomor Induk Kemahasiswaan : 105611101718

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi
 Kependudukan di Kantor Desa Bontomanai
 Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

Nama Mahasiswa : Deawansa Masrawi

Nomor Stanbuk : 105611101718

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I

Menyetujui

Pembimbing II


Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si


Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP

Mengetahui :

Dekan
 Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi
 Ilmu Administrasi Negara



Dr. Ili. Ilyadi Malik, S.Sos., M.Si
 NBM. 730727


Dr. Nur Wahid., S.Sos., M.Si
 NBM. 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 073/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu tanggal 27 Agustus tahun 2022.

Ketua

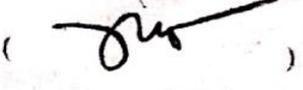

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730727

Sekretaris


Andi Lujur Prianto, S.IP., M.Si
NBM. 992797

TIM PENILAI

TIM PENGUJI

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (Ketua)
 2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
 3. Dr. Amir Muhiddin, M.Si
- 
-
- 
-
- 

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Deawansa Masrawi

Nomor Induk Mahasiswa : 105611101718

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 05 Maret 2022

Yang Menyatakan

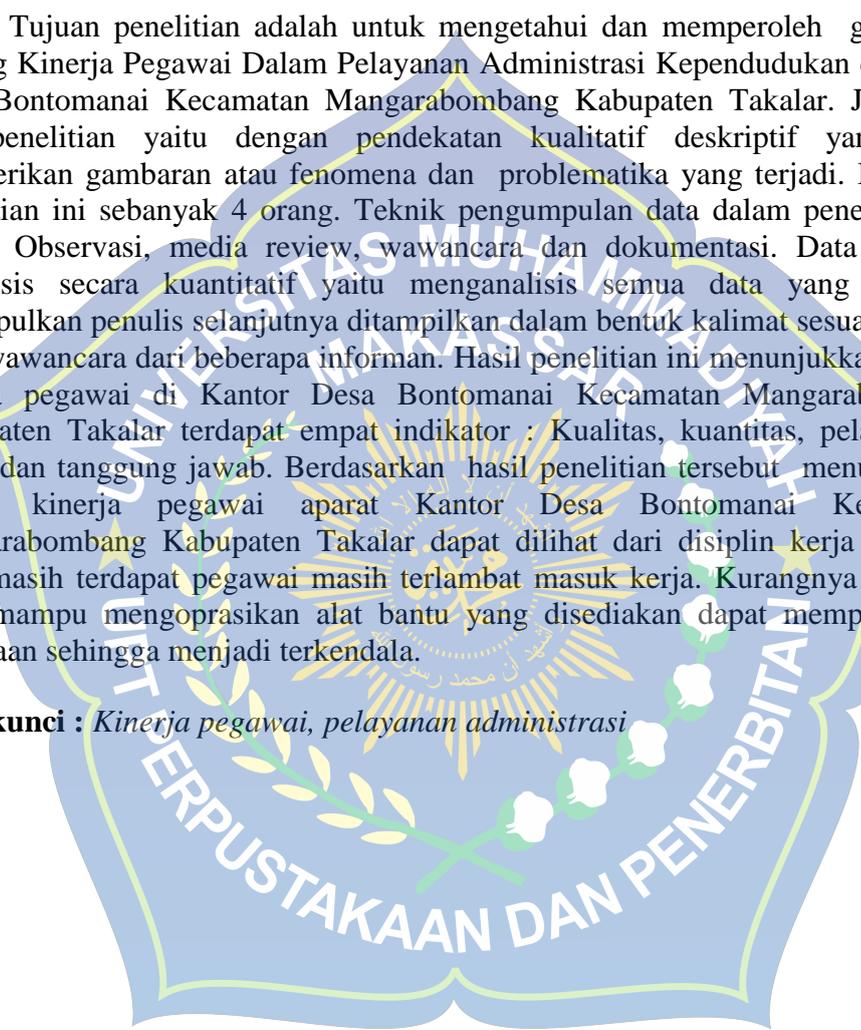
Deawansa Masrawi

ABSTRAK

DEAWANSA MASRAWI, ANDI ROSDIANTI RAZAK, NURBIAH TAHIR, 2022. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Jenis dan tipe penelitian yaitu dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang akan memberikan gambaran atau fenomena dan problematika yang terjadi. Informan penelitian ini sebanyak 4 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, media review, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis secara kuantitatif yaitu menganalisis semua data yang berhasil dikumpulkan penulis selanjutnya ditampilkan dalam bentuk kalimat sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar terdapat empat indikator : Kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai aparat Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar dapat dilihat dari disiplin kerja pegawai yang masih terdapat pegawai masih terlambat masuk kerja. Kurangnya pegawai yang mampu mengoperasikan alat bantu yang disediakan dapat mempengaruhi pekerjaan sehingga menjadi terkendala.

Kata kunci : *Kinerja pegawai, pelayanan administrasi*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada lembaran ini penulis hendak menyampaikan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada kedua orang tua, Ayahanda Wawan Masrawi dan Almarhumah Ibunda Samsina atas segala kasih sayang, cinta, penghormatan serta Do'a yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis dalam menggapai cita-cita. Ucapan terimakasih kepada segenap keluarga besar yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril maupun materil demi kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat Ibunda Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si selaku pembimbing I dan Ibunda Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memeberikan petunjuk yang begitu berharga dari awal persiapan penelitian hingga selesainya skripsi ini.

Penulis juga tak lupa hanturkan terimakasih kepada :

1. Ayahanda Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ayahanda Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas hal-hal yang berhubungan Administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik.
4. Ibunda Nurbiah Tahir, S.Sos, M.Ap selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara berkat motivasi yang diberikan penulis merasakan semangat yang luar biasa dalam melewati masa pahit dan masa sulit di akhir perkuliahan.
5. Tim Penguji Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si, Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si, Bapak Dr. Amir Muhiddin, M.Si dan Bapak Muhammad Yusuf, S.Sos.,M.Si yang telah memberikan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
7. Para pihak Instansi Kantor Desa Bontomanai yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

8. Dan teman-teman angkatan 2018 yang telah banyak membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi.
9. Serta saudara saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama mengerjakan skripsi ini.

Diakhir tulisan ini, penulis memohon maaf kepada semua pihak atas segala kekurangan dan kekhilafan, disadari maupun yang tidak disadari. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 12 Mei 2022

Deawansa Masrawi



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Teori dan Konsep.....	11
C. Kerangka Pikir	22
D. Fokus Penelitian.....	23
E. Deskripsi fokus penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	26
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	26
C. Informan Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	28
F. Teknik Pengabsahan Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi objek penelitian	31

B. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.....	40
C. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN DOKUMENTASI	80
LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN	83
LAMPIRAN SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	84



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu bermasyarakat, hal ini terkait dengan keterlibatannya dalam suatu organisasi tertentu. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Dalam organisasi ada dua pihak yang saling tergantung dan merupakan unsur utama dalam organisasi, yaitu pemimpin sebagai atasan dan pegawai sebagai bawahan. Dalam suatu organisasi, Faktor kepemimpinan memegang peranan yang penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah. Tidak mudah karena harus memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Bawahan dipengaruhi sedemikian rupa sehingga bisa memberikan pengabdian dan partisipasinya kepada organisasi secara efektif dan efisien.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat Hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Manusia tidak lagi dianggap sebagai faktor produksi tetapi lebih dianggap sebagai aset organisasi yang penting. Keefektifitasan dan keunggulan organisasi sangat penting pada

kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Kinerja adalah suatu keberhasilan dalam sebuah organisasi selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan. Seperti standar hasil kerja, target atau berbagai kemungkinan lainnya yang telah disepakati bersama. Kinerja juga merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab masing-masing sehingga dapat mencapai hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, semakin kritis pula cara berfikir masyarakat terhadap kinerja pemerintah sekarang.

Perubahan yang semakin maju dan semakin ketat dalam pemerintahan sekarang ini sangatlah membutuhkan perubahan individu kearah yang lebih positif. Karena sering kali pemerintahan mempunyai permasalahan karena sumber daya manusianya yang menyebabkan organisasi itu sendiri mengalami kegagalan. Untuk mengantisipasi kegagalan tersebut diperlukan pengelolaan sumber daya manusianya yang baik. Karena Kinerja menjadi faktor yang paling berdampak dalam pencapaian keputusan organisasi. Meskipun organisasi tersebut memiliki kompetisi yang baik apabila tidak ada sumber daya manusia yang memadai akan sulit maju dan berkembang. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebuah organisasi khususnya dipemerintahan tidak bisa terlepas dari peran tenaga kerja manusia yang harus diperhatikan segala kebutuhannya. oleh karena itu, terdapat tuntunan pada pegawai untuk menunjukkan kinerjanya dengan baik.

Dalam undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, dikatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang

berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul dan hak tradisional diakui dan dihormati dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa dalam kamus Besar Bahasa Indonesia adalah satuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai system pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang Kepala Desa). Proses pembentukan sebuah Desa harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu: jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, perangkat desa, serta sarana dan prasarana pemerintahan. Perangkat Desa syarat dari pembentukan desa, sebab perangkat desa termasuk dalam penyelenggara pemerintah desa yang membantu kepala desa dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Perangkat Desa memiliki peran yang sangat penting dalam kemajuan desa, tetapi masih ada Perangkat Desa yang memiliki sumber daya manusia yang belum memenuhi.

Desa adalah sebagai unit pemerintahan terkecil dibawah Kecamatan dalam prakteknya berhubungan langsung dengan masyarakat setempat. di Kantor Desa Masyarakat mengurus Surat Pengantar KTP, masalah tanah dan memusyawarakan urusan- urusan public dan sebagiannya dengan kata lain di Desa ujung tombaknya Pelayanan Publik, Kinerja Kepemimpinan yang sesungguhnya dari seorang Kepala Desa beserta Aparatnya. Hal ini akan dapat tercipta dalam suatu lingkungan kerja yang kondusif, yang antara lain dipengaruhi oleh tipe kepemimpinan yang tepat. Kepemimpinan dibutuhkan manusia, karena adanya suatu keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu pada Manusia. Disinilah timbulnya kebutuhan akan Pemimpin.

Masalah Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan menjadi keluhan utama Masyarakat. Ini disebabkan karena dalam proses Pelayanan sering kali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar Pelayanan minimal (SPM) dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada. Inilah permasalahan dari implementasi penyelenggaraan Pemerintahan. Hal yang sering dikeluhkan Masyarakat terhadap proses Pelayanan Publik, khususnya mengenai masalah pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Pengantar KTP, pengantar surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah, dan surat keterangan tidak mampu dan surat-surat lainnya adalah Terjadinya Diskriminasi dalam memberikan Pelayanan. Adapun syarat dalam pembuatan surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat setempat yaitu, 1. KTP (Kartu Tanda Penduduk), 2. KK (Kartu Keluarga).

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

Kinerja birokrasi dalam memberika pelayanan kepada masyarakat di haruskan memenuhi kebutuhan dari masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur. Peran seorang aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting karna hal tersebutlah yang akan menentukan sejauh mana seorang aparatur pemerintahan

mampu untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan begitu dapat menentukan sejauhmana negara telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Melihat pelayanan publik yang masih rendah maka diperlukan adanya upaya perbaikan kinerja untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan administrasi atau pelayanan publik. Perbaikan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena masyarakat sebagai pengguna pelayanan selalu memerlukan mekanisme pelayanan yang cepat, ringkas dan jujur.

Demikian pula dari beberapa masalah di ataslah yang menjadi inti dari keluhan Masyarakat dalam proses Pelayanan dan sangat dibutuhkan adanya pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat. Tidak hanya terjadi di semua proses pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah, dan surat keterangan tidak mampu, melainkan surat-surat keterangan lainnya tetapi ini terjadi di semua proses Pelayanan Publik lainnya.

Kinerja Aparat Desa adalah kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa. Sedangkan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) adalah lembaga legislasi dan pengawasan dalam hal pelaksanaan peraturan desa, anggaran pendapatan dan belanja desa dan keputusan Kepala Desa.

Tingkat Pendidikan suatu Aparat Desa atau kinerja Pegawai di kantor Desa Bontomanai kecamatan Mangarabombang kabupaten Takalar ada ketidaksesuaian dengan pekerjaan yang diterima dengan kemampuan atau gelar

masing-masing, contohnya seperti gelar S. Pd, tentunya gelar tersebut berprofesi sebagai seorang guru tetapi berahli profesi dengan bekerja di kantor Desa bahkan beberapa kinerja pegawai tanpa gelar berada di Kantor Desa tersebut.

Camat Mangarabombang mengharapkan Kinerja Perangkat Desa disetiap Desa Kecamatan Mangarabombang semakin tinggi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin perangkat Desa mempunyai kinerja yang tinggi, maka hasil dari kinerja perangkat desa akan semakin meningkat. Maka dari itu Perangkat Desa dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien.

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.

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.

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa dan BPD, pelaksanaan tugas sehari-hari Kepala Desa dibantu oleh Sekretaris Desa dan Perangkat Desa.

Hasil observasi awal peneliti, menemukan bahwa tingkat Kinerja Pegawai

Suatu Aparat Desa di kantor Desa Bontomanai belum bisa dikatakan baik karena terdapat sejumlah pegawai belum berada di Kantor, dan kurang ramah terhadap masyarakat setempat, dan pelayanan publik yang lambat.

Adapun 2 (dua) system pelayanan administrasi Kependudukan di kantor Desa Bontomanai yang digunakan selama masa pandemic Covid-19 yaitu, Pertama, Pelayanan dengan menggunakan via online (Via Whatsapp) dimana pelayanan ini digunakan masyarakat setempat untuk berkomunikasi dengan Perangkat Desa dalam pelayanan Pembuatan Surat Keterangan yang dibutuhkan, Kedua, Pelayanan administrasi Kependudukan secara offline dimana Pelayanan ini menggunakan pelayanan secara manual atau secara langsung datang ke Kantor Desa.

Adapun beberapa masyarakat dalam melakukan proses pengurusan Surat Keterangan dan surat keterangan lainnya menyatakan bahwa Kinerja Pegawai dan pemimpin di Kantor Desa Bontomanai Kabupaten Takalar masih perlu untuk ditingkatkan dan masih banyak ditemukan beberapa pegawai dan pemimpin (Kepala Desa) belum bisa beradaptasi dengan baik dengan masyarakat setempat dalam melayani serta masih banyak pegawai yang belum berada di kantor Desa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan pada pukul 07 :59 WITA.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Kantor Desa Bontomanai untuk dapat mengetahui tingkat Kinerja pegawainya sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman guna meningkatkan tingkat Kinerja pada kantor Desa Bontomanai.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika perlu mengangkat judul, “ **Kinerja Pegawai Dalam pelayanan Administrasi Kependudukan Di kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, makarumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?
2. Bagaimana Kuantitas kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?
3. Bagaimana Pelaksanaan tugas pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?
4. Bagaimana Tanggung jawab kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi

Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

2. Untuk mengetahui Ku antitas kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar
3. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar
4. Untuk mengetahui Tanggung jawab kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritisnya
 - a. Menambah manfaat sebagai kajian ilmu pengetahuan, penambah wawasan, pengembangan teori.
 - b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan informasi serta masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan khususnya bagi lembaga dan pemerintahan.
 - b. Membantu dalam memecahkan suatu masalah yang dihadapi oleh lembaga pemerintahan (Desa Bontomanai).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang berkaitan penelitian pada aspek fokus/tema yang akan diteliti adalah :

- 1) Michella Agustin adalah Mahasiswa Universitas Riau yang judul skripsinya Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Peneliti mengkaji tentang kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi.

Dimana Penelitian yang dilakukan Michella Agustin berlokasi pada Desa petani Kecamatan Mandau. Sedangkan lokasi penelitian yang saya lakukan terletak dilokasi Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

Dimana hasil penelitiannya adalah menjelaskan bahwa Kinerja aparatur Desa Petani sangat tidak baik, dan kurangnya perhatian dari Kepala Desa sehingga Kinerja Pegawai tidak berjalan dengan baik.

- 2) Ones Gita Crystalia adalah Mahasiswa dari Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul skripsinya yang tentang judul Kualitas Pelayanan di kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulo Progo, peneliti juga mengkaji tentang Kinerja Aparatur Desa terhadap Pelayanan Administrasi yang diberikan kepada masyarakat setempat.

Fokus penelitian yang dilakukan oleh Ones Gita Crystalia adalah mengenai kualitas pelayanan publik sedangkan yang saya akan teliti

adalah Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan dan yang dilakukan oleh Ones Gita Crystalia ia memilih judul yang sama dengan penelitian yang saya lakukan, tetapi yang perbedaannya adalah Ones Gita Crystalia membahas tentang Pelayanan publik di kantor Kecamatan pengasih Kabupaten Kulo Progo, Sedangkan yang saya bahas tentang Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan yang berada dilokasi Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

- 3) Al Husaini Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Syaifuddin Jambi yang berjudul Strategi Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Mersam Kabupaten Batanghari.

Fokus penelitian yang dilakukan oleh Al Husaini tentang Pengaruh Komunikasi camat dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor camat kecamatan mersam kabupaten batanghari provinsi jambi, Sedangkan peneliti juga membahas tentang judul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Admiistrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

B. Teori Dan Konsep

1. Konsep Kinerja Pegawai

Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang adalah pekerjaan yang banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dan juga komitmennya terhadap bidang pekerjaan yang ditekuninya. Tetapi sebuah perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia

yang ada.

Setiap manusia mempunyai potensi untuk bertindak dalam berbagai bentuk aktifitasnya. Dan kemampuan bertindak hanya dapat diperoleh manusia baik secara alami (ada sejak lahir) dan dipelajari. Walaupun manusia memiliki potensi berperilaku tertentu tetapi perilaku hanya bisa diaktualisasikan pada saat-saat tertentu saja. Potensi untuk berperilaku tertentu disebut dengan Kemampuan, sedangkan dari ekspresi dari potensi yang dikenal adalah sebagai kinerja.

Pada dasarnya apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja dapat diartikan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja adalah sebagai hasil fungsi kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu yang telah tertentu, **(Tika, 2006)**.

Sedangkan menurut **Rivai dan Basri (2005)** kinerja merupakan kesediaan seorang individu ataupun kelompok untuk melakukan sesuatu aktivitas untuk menyempurnakan sesuatu menggunakan tanggung jawab menggunakan hasil misalnya yang diharapkan. Seperti yang disampaikan, kinerja adalah perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh berbagai karyawan menggunakan standar yang sudah ditentukan. Kinerja juga berarti hasil yang dicapai oleh seseorang, baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Suyadi Prawirosentono (1999: 35): “Kinerja adalah outcome yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode tertentu”, sedangkan **menurut Amstrong (1994: 94)** mengatakan bahwa: “Kinerja adalah unjuk kerja yang merupakan hasil kerja dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi.”

Kinerja merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja merupakan indicator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

Menurut Prawirosentono, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh setiap individu atau sekelompok individu dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing individu, dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara ilegal, dan tidak melanggar hukum yang sesuai dengan moral dan etika.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.

2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja

a. Tujuan penilaian kinerja

Penilaian kinerja pegawai mempunyai beberapa tujuan, diantaranya: 1) mengetahui keterampilan dan kemampuan pegawai, 2) sebagai dasar perencanaan

bidang kepegawaian khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja, 3) sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan pegawai seoptimal mungkin, 4) mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antar atasan dengan bawahan, 5) mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang kepegawaian, khususnya kinerja pegawai dalam bekerja, 6) secara pribadi, karyawan mengetahui kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat memacu untuk berkembang. Bagi atasan yang menilai akan lebih memperhatikan dan mengenal bawahan/pegawainya, sehingga dapat lebih memotivasi pegawai dan 7) hasil penilaian kinerja dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan di bidang kepegawaian.

Tujuan pokok dari sistem penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat tentang perilaku dan kinerja anggota-anggota organisasi.¹⁷ Semakin akurat informasi yang dihasilkan, semakin besar potensi penilaian mempengaruhi organisasi atau instansi. Setiap instansi atau organisasi memiliki tujuan utama dari proses penilain kinerja yang mereka lakukan, letak perbedaannya hanya pada variasi dalam penggunaan khusus yang dibuat oleh organisasi atau instansi atas informasi yang dihasilkan dari proses penilaian mereka.

Tujuan-tujuan khusus dari penilaian kinerja pegawai dapat digolongkan dalam dua bagian besar, yaitu evaluasi (evaluation) dan pengembangan (development). Kedua tujuan tersebut tidak saling terpisah, tetapi memang secara tidak langsung berbeda dari segi orientasi waktu, metode-metode dan peran atasan serta bawahan. Penilaian untuk kedua tujuan tersebut haruslah dilaksanakan dalam konteks program consoling, perencanaan karier, penentuan tujuan dan

pemantauan kinerja yang berkelanjutan.

b. Manfaat penilaian Kinerja

Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain, evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan dalam diri setiap individu, pemeliharaan sistem, dan dokumentasi.

1). Evaluasi Antara Individu Dalam Organisasi

Penilaian kinerja bisa bertujuan buat menilai kinerja setiap individu pada organisasi. Tujuan ini bisa menimbulkan manfaat dalam memilih jumlah dan jenis kompensasi yang berupa hak bagi setiap individu pada organisasi. Kepentingan lain atas tujuan ini merupakan dasar dalam pemindahan pekerjaan (job transferring) dalam posisi yang tepat, promosi pekerjaan, mutasi atau demosi hingga tindakan pemberhentian.

2) Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi

Penilaian kinerja dalam tujuan untuk mengembangkan karyawan. Setiap individu pada organisasi dievaluasi kinerjanya, bagi karyawan yang mempunyai kinerja rendah perlu melakukan pengembangan baik melalui pendidikan juga pelatihan. Karyawan yang berkinerja rendah ditimbulkan kurangnya pengetahuan atas pekerjaan akan ditingkatkan pendidikannya, sedangkan bagi karyawan yang kurang terampil pada pekerjaannya akan diberi pembinaan yang sesuai.

3) Pemeliharaan Sistem

Berbagai sistem yang terdapat pada organisasi, setiap subsistem yang terdapat saling berkaitan antara satu subsistem menggunakan subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya

subsistem yang lain. Oleh lantaran itu, sistem pada organisasi perlu di pelihara menggunakan dengan cara yang baik. Tujuan pemeliharaan sistem akan memberi beberapa manfaat antara lain, pengembangan perusahaan menurut individu, penilaian pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

4) Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkai tan dengan keputusan keputusan manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

Penilaian kinerja dapat dijadikan motivasi bagi para pegawai dalam meningkatkan dan mengembangkan karier mereka. Selain itu, hasil dari penilaian kinerja pegawai memberikan informasi dasar bagi perencanaan, pelatihan dan pengembangan pegawai yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau instansi.

3. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja atau performance indicator kadang-kadang digunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja, namun banyak juga yang membedakannya. Pengukuran kinerja berkaitan menggunakan hasil yang bisa dikualitatifkan dan mengusahakan data sehabis kejadian. Terdapat tujuh indikator kinerja dari Wibowo (2017:86). Dua diantara lain memiliki peran yang sangat penting, yaitu tujuan dan motif. Namun kinerja memerlukan adanya interaksi sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik. Berikut penerapan indikator

kinerja tersebut: a) Tujuan; b) Standar; c) umpan Balik; d) Alat atau Sarana; e) Kompetensi; f) Motif; dan g) Peluang.

Pekerja perlu menerima kesempatan untuk menerangkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan dalam adanya kekurangan kesempatan buat berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan memenuhi kondisi. Tugas menerima prioritas lebih tinggi, menerima perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia. Apabila pekerja dihindari lantaran supervisor tidak percaya terhadap kualitas atau kepuasan konsumen, mereka secara efektif akan dihambat berdasarkan kemampuan memenuhi kondisi untuk berprestasi.

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian.

Sedangkan indikator kinerja menurut Kasmir (2018:208) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas (Mutu) Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.
2. Kuantitas (jumlah) Untuk melihat kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang
3. Waktu (jangka waktu) Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya
4. Penekanan biaya, Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan.
5. Pengawasan, Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan
6. Hubungan antar karyawan, Penilaian kinerja sering kali

dikaitkan dengan kerjasama atau kerukunan antar karyawan dan atau antar pimpinan

Menurut Mangkunegara (2009:75) mengemukakan bahwa indicator kinerja, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja merupakan seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya sudah terlaksana. Kualitas kerja adalah suatu hasil yang bisa diukur menggunakan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau target perusahaan menggunakan baik dan berdaya guna.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja merupakan seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam suatu hari. Kuantitas kerja ini bisa dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. Kuantitas adalah jumlah kinerja yang didapatkan oleh seorang karyawan. Jumlah kinerja bisa diukur sesuai dengan target dengan menggunakan sasaran waktu perencanaan deskripsi kerja. Sehingga pengukuran kuantitas kinerja akan lebih mudah dilakukan oleh pengelola perusahaan atau organisasi.

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat tanpa ada kesalahan.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Tanggung

jawab adalah kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang diambilnya.

4. Konsep Pelayanan Administrasi

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mengelompokkan 3 jenis Pelayanan dari Instansi Pemerintah serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara) atau BUMD (Badan Usaha Milik Desa).

a. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16).

Menurut Suparlan (2000 : 35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain. Baik berupa materi ataupun non materi agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008:5)

Pelayanan publik pada umumnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana yang dikemukakan **Rusli (2004)** bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan.

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Lukman (2000), disebutkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

b. Konsep Administrasi

Administrasi adalah seluruh kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya, yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13) administrasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Geogre terry administrasi adalah kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Athur Grager Administrasi menjadi fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat suatu organisasi.

Menurut **WH Evans** Administrasi adalah fungsi yang menyangkut manajemen dan pengarahannya semua tahap operasi perusahaan mengenai pengolahan bahan keterangan, komunikasi, dan ingatan organisasi. Sarana-sarana Administr

c. Tugas Administrasi

Menurut Beratha (1992:37) mengemukakan bahwa tugas pemerintah desa termasuk dalam menjalankan administrasi adalah :

- 1) Tugas bidang pemerintahan meliputi registrasi dilakukan dalam berbagai buku register mengenai berbagai hal dan peristiwa yang menyangkut kehidupan tindakan masyarakat berdasarkan laporan yang diperoleh melalui sub Pelayanan umum dari masyarakat yang kepentingan.
- 2) Tugas-tugas umum meliputi menerima dan melaksanakan instruksi-instruksi dan petunjuk-petunjuk dari pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Kabupaten mengenai pemerintahan dan tugas-tugas teknisnya.
- 3) Membuat laporan periodik mengenai keadaan dan perubahan produk, keamanan serta sosial ekonomi.
- 4) Melaksanakan hal-hal yang sudah menjadi Keputusan di tingkat desa.
- 5) Melaksanakan kerjasama dengan instansi ditingkat Desa dan menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan tanah.
- 6) Tugas bidang Pelayanan umum yaitu: Pemberian bermacam-macam Izin (Izin tempat tinggal, izin meninggalkan Desa, izin Usaha, dan Pendirian bangunan) memberikan macam-macam keterangan (bukti diei, keterangan catatan kepolisian dan sebagainya).

Pelayanan Administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya : Status Kewarganegaraan, Sertifikat Kompetensi, Kepemilikan atau Penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda, dan sebagainya.

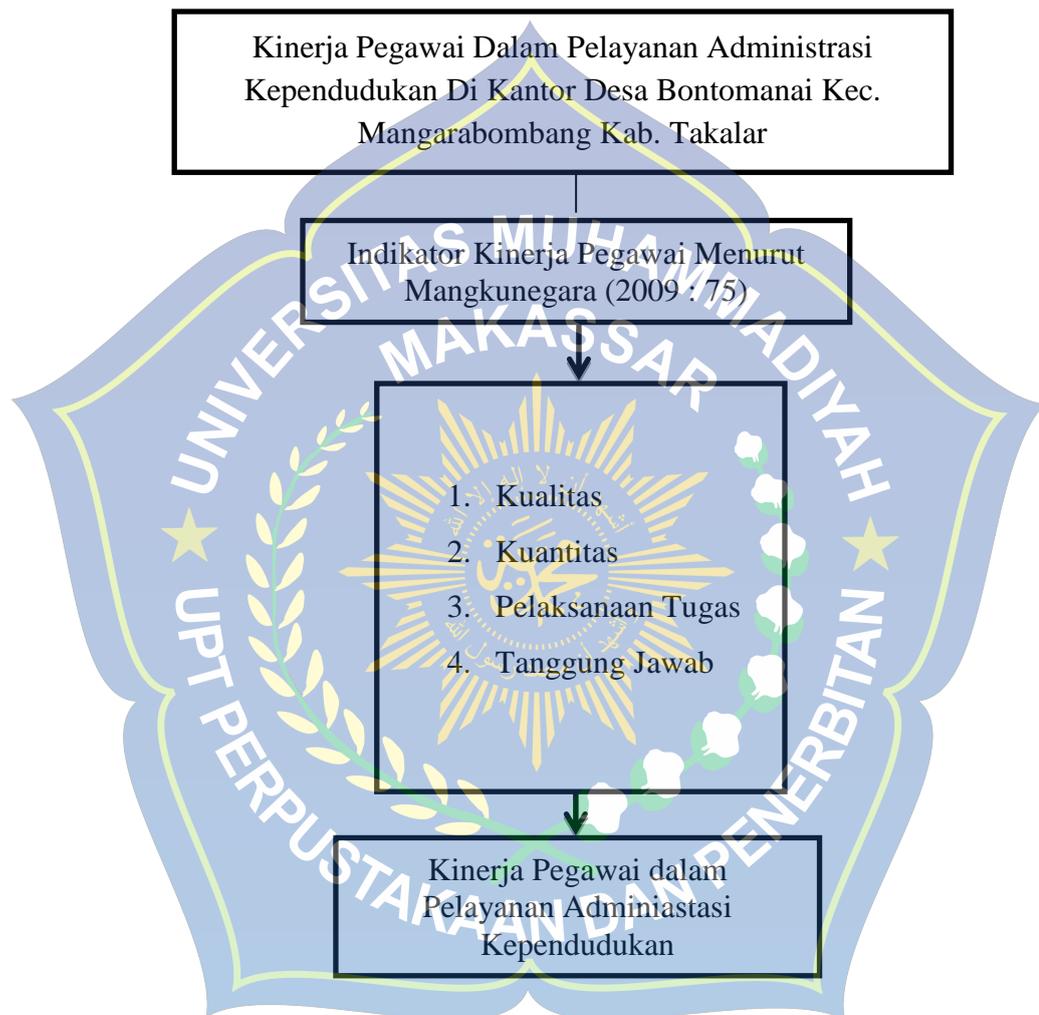
C. Kerangka Pikir

Penelitian ini Berjudul "Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar". Penelitian ini akan menganalisis Variabel Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan, Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi rekomendasi bagi pemimpin Kepala Desa di Kantor Desa Bontomanai Kab. Takalar terhadap Kinerja Pegawai di Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

Dan Penelitian tentang Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar akan dianalisis Menurut Mangkunegara (2009:75) berdasarkan indikator kinerja Pegawai adalah ; 1. kualitas, 2. kuantitas, 3. Pelaksanaan Tugas, 4. Tanggung Jawab.

Uraian Yang telah Dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada gambar :

Bagan Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian adalah Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar Sebagaimana telah disebutkan pada bagian pendahuluan di atas bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana kinerja

pegawai di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar, maka digunakanlah konsep Indikator kinerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2009:75), yaitu : (1) Kualitas, (2) Kuantitas, (3) Pelaksanaan Tugas, (4) Tanggung Jawab.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun sub-sub fokus dari fokus Penelitian Kinerja Pegawai di Kantor Desa Bontomanai adalah :

1. Kualitas

Kualitas kerja merupakan seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya sudah terlaksana. Kualitas kerja adalah suatu hasil yang bisa diukur menggunakan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau target perusahaan menggunakan baik dan berdaya guna.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja merupakan seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam suatu hari. Kuantitas kerja ini bisa dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. Kuantitas adalah jumlah kinerja yang didapatkan oleh seorang karyawan. Jumlah kinerja bisa diukur sesuai dengan target dengan menggunakan sasaran waktu perencanaan deskripsi kerja. Sehingga pengukuran kuantitas kinerja akan lebih mudah dilakukan oleh pengelola perusahaan atau organisasi

3. Pelaksanaan tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat dan tanpa ada kesalahan sama sekali.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Tanggung jawab merupakan kesanggupan untuk merampungkan pekerjaan yang dibebankan digunakan sebaik-baiknya dan tepat dalam waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang diambilnya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih 2 bulan dimulai pada tanggal 07 juni sampai 07 Agustus 2022 tepatnya pada Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Karena Peneliti ingin melihat seberapa Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1) Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan alasan karena saya merasa metode penelitian Kualitatif dapat memudahkan saya menyusun kerangka pikir, memilih varian metode, menganalisis, dan menyusun kesimpulan dari penelitian saya. Dan sebagaimana diketahui penelitian Kualitatif menyanyikan secara komprehensif pembahasan dan sistematika yang menghubungkan antara teori dan praktis.

Metode penelitian kualitatif lebih menekankan pada intuisi, perasaan dari pada menggunakan data numerik. Meskipun demikian, bukan berarti pengambilan data tidak penting. Tetapi penting dan landasan utama, hanya saja penelitiannya lebih menggali secara perasaan.

Fokus utama penelitian ini menggunakan satu variable yang menjadi tolak ukurnya yaitu : Kinerja pegawai dalam pelayanan administasi di kantor desa

bontomanai kecamatan mangarabombang kabupaten takalar.

2) Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe pendekatan studi kasus merupakan kegiatan ilmiah yang dilakukan secara insentif, terinci, dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, aktivitas, baik pada tingkat perorangan, lembaga, untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang penelitian .

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah narasumber atau orang yang dimintai keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian dipilih dari orang-orang yang mengetahui pokok permasalahan penelitian.

Dimana informan ini diharapkan memberikan data secara objektif, netral, dan dapat di pertanggung jawabkan. Adapun informan dari penelitian ini diambil dari sumber datanya dari beberapa narasumber yakni :

Tabel 3.1 informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1	Muhammad Aris, S.Sos	Kepala Desa
2	Muhammad Zakir	Masyarakat
3	Tuan Ewa'	Masyarakat
4	Dg Paleng	Masyarakat

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran dalam hal ini penelitian melakukan Pengamatan secara langsung.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden sesuai jenis data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dalam wawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dan responden.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini di pergunakan untuk melengkapi teknik observasi dan wawancara sekaligus menambah keakuratan kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan bahan-bahan dokumentasi yang ada dilapangan serta dapat dijadikan pengecekan keabsahan data.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu kegiatan pengelolaan data agar menjadi lebih sederhana,dapat dimengerti dan dapat digunakan dalam pemecahan masalah atau mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara jelas. Dalam Penelitian ini metode analisis deskriptif Kualitatif,hal ini untuk menggambarkan analisis deskriptif Kualitatif ini karena sangat fleksibel dan dapat mengolah data

dari berbagai metode pengumpulan data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017), yaitu:

1. Reduksi data (data reduction), dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola dari data; Data ini didapatkan pada saat penelitian kurang lebih dua bulan di Polsek Kahu Kabupaten Bone jumlahnya cukup mumpuni, maka dari itu perlu untuk dicatat secara teliti serta terperinci, seperti yang telah dikemukakan peneliti bahwa semakin lama meneliti di lapangan maka semakin banyak pula data yang diperoleh, maka dari itu perlunya analisis data melalui reduksi data.
2. Penyajian data (data display), menyajikan data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sebagainya; dan
3. Penarikan kesimpulan (conclusions), dengan mendeskripsikan/menggambarkan (drawing) atau meverifikasi (verifying) data yang akan diinterpretasi dalam narasi kualitatif untuk kemudian melakukan penarikan kesimpulan terhadap makna-makna yang muncul dari data tersebut.

F. Teknik Pengabsahan Data

Trigulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. alidasi data merupakan standar keabsahan data yang diperoleh. Menurut Yuliani dalam Sugiyono (2012:373), ada tiga macam triangulasi yang menentukan keabsahan data, yaitu:

1. Triangulasi sumber

Artinya, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara pengecekan data yang diperoleh dari beberapa sumber.

2. Teknik Triangulasi

Adalah untuk menguji kredibilitas data, dan menguji data dari sumber yang sama melalui teknologi yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi keandalan data. Jadi, dari segi kredibilitas data, dilakukan pada waktu yang berbeda atau dalam situasi yang berbeda.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Kantor Desa Bontomanai kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

Pada awal terbentuknya Desa Bontomanai, dimulai dari keinginan masyarakat yang ada di wilayah timur Desa Lakatong, karena jarak ke Desa Lakatong sangat memakan waktu dengan jarak tempuh \pm 15 Km ke Desa Lakatong, maka masyarakat di wilayah timur Desa Lakatong melakukan musyawarah / rapat untuk pembentukan Desa Baru, maka disepakati salah satu Dusun yaitu Dusun Bontomanai menjadi Desa Persiapan Bontomanai, maka pada tanggal 1 Januari 1989 Desa Persiapan Bontomanai bersama dengan Desa-Desa di Kabupaten Takalar Resmi di bentuk dengan Pejabat Kepala Desa Persiapan Bontomanai yang pertama yaitu **BAKHTIAR, BA.** Pada tahun 1992 Desa Persiapan Bontomanai menjadi Desa Defenitif pada Tanggal 25 Februari 1993 dilakukan pemilihan Kepala Desa Defenitif dan yang terpilih Menjabat menjadi Kepala Desa Bontomanai yaitu **SYACHRIR MILE.** Kemudian di lantik pada Tanggal 17 Maret 1993 dan berakhir 31 juli 2001. Selanjutnya pada Tahun 2001 tongkat estafet Kepala Desa Bontomanai di jabat oleh **MUH. SOFYAN DG NGITUNG** dan berakhir pada tahun 2005 . kemudian pada Tahun 2006 sampai Bulan Oktober Tahun 2018 yang menjadi Kepala Desa Bontomanai yaitu **AGUS SALIM DG NAI.**

Pada Akhir Bulan Oktober tahun 2018 Bapak Bupati Takalar memberi tugas kepada **drh. AHMAD NUR** menjadi Penanggung Jawab Kepala Desa Bontomanai. Tak berselang lama menjadi PJ. Kepala Desa Bontomanai, kemudian di Ganti oleh Kepala Camat Mangarabombang bapak **MAPPATURUNG, S. Sos** sebagai PJ. Kepala Desa Bontomanai Pada Bulan Juni tahun 2019. Setelah Lebih dari satu Tahun lamanya menahkodai Desa Bontomanai menjadi penanggung jawab Kepala Desa kemudian di ganti lagi pada Tanggal 10 September 2020 oleh Bapak **MUHAMMAD ARIS, S.Sos.**

Kurang lebih Dua Tahun menjadi PJ. Kepala Desa Bontomanai, Muhammad Aris, S.Sos digantikan oleh Bapak **SYAMSUL BAHRI** pada Tanggal 20 Oktober 2021 hingga 22 Desember 2021. Setelah beberapa kali Kepala Desa Bontomanai di jabat oleh penanggung jawab Kepala Desa, akhirnya Pada tanggal 22 Desember 2021 telah dilantik kepala Desa Defenitif Bontomanai hasil Pemilihan Kepala Desa Serentak se Kabupaten Takalar yaitu Bapak **MUHAMMAD ARIS, S.Sos.**

2. Visi - Misi Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

Visi : Terwujudnya tata kelola pemerintahan desa yang baik dan bersih guna mewujudkan desa bontomanai yang adil, makmur, sejahtera dan

Misi : bermartabat “.

1. BIDANG PEMERINTAHAN

- a) Menjaga Kekompakan Pemerintah Desa demi terwujudnya Administrasi yang cepat, jujur dan transparan.
- b) Meningkatkan Peran dan Fungsi Lembaga Desa (BPD, LKMD, PKK, KPMD, Karang Taruna dan Kader Desa Lainnya).

2. BIDANG PEMBANGUNAN

- a) Meningkatkan Pembangunan dan Perawatan Jalan yang ada di Desa (Jalan Tani, Jalan Paving Blok, Talud, Drainase dan Jalan Setapak).
- b) Pengentasan Kemiskinan (Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni dan Jambanisasi).

3. BIDANG EKONOMI

- a) Meningkatkan Sektor Pertanian dan Peternakan (Penggadaan Bibit, Pupuk, Sumur Bor Pertanian dan Alat Pertanian serta Alat Peternakan).
- b) Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Desa dengan Mewujudkan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES)

4. BIDANG KEAGAMAAN

- a) Mendukung dan mendorong semua Kegiatan Keagamaan di Mesjid dan Mushollah.
- b) Meningkatkan Kesejahteraan Kepada Guru Mengaji/ Pendidikan Keagamaan.
- c) Memperhatikan Kesejahteraan untuk Para Imam Desa, Imam

Dusun dan Imam Mesjid.

5. BIDANG KESEHATAN

- a) Meningkatkan Pelayanan Kesehatan bagi Balita, Ibu Hamil dan Lansia.
- b) Penyediaan Sarana Air Bersih untuk menekan Angka Stunting Didesa.

6. BIDANG PENDIDIKAN

- a) Peningkatan Kesejahteraan bagi Guru Paud/TK

7. BIDANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA

- a) Pengadaan Alat Pertukangan (Tukang Batu, Tukang Kayu)
- b) Pengadaan Alat Perbengkelan
- c) Pengadaan alat dan Fasilitas UMKM yang ada di Desa
- d) Pengadaan Alat untuk Kelompok Tambak Garam

8. BIDANG PEMBINAAN KEMASYARAKATAN

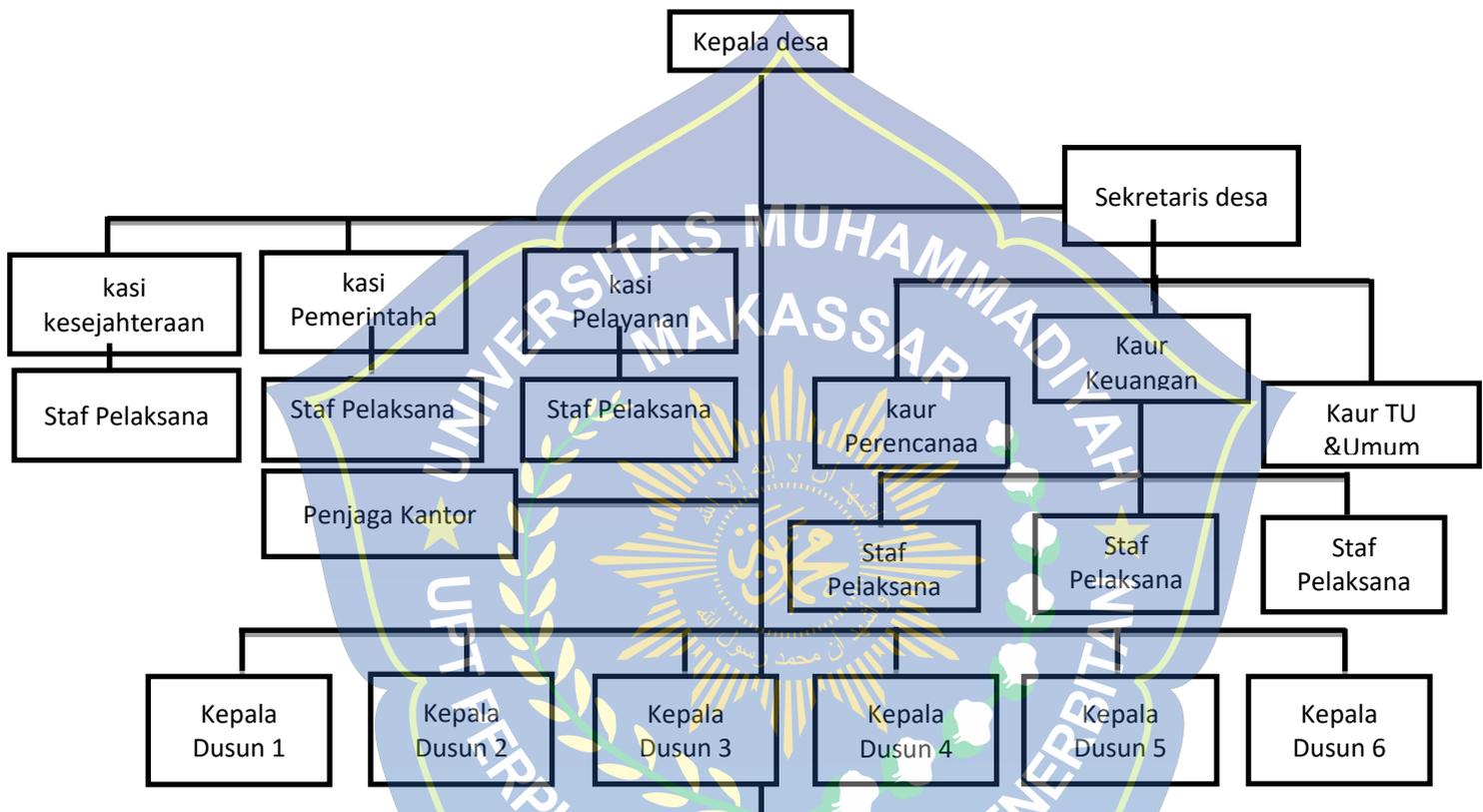
- a) Peningkatan Kapasitas kepada Kelompok Tani
- b) Peningkatan Kapasitas Kepada Kelompok UMKM
- c) Peningkatan Kapasitas Kepada Kelompok Pertukangan
- d) Peningkatan Kapasitas Kepada Kelompok Tambak Garam
- e) Peningkatan Kapasitas Kelompok Perempuan

Motto : “Masyarakat Bersatu, Desa Bontomanai Maju

3. Struktur Organisasi dan Job Description

a. Skruktur Organisasi Kantor Desa Bontomanai

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber : kantor desa Bontomanai

b. Job Description

1) Kepala Desa

Kepala desa adalah pejabat pemerintah desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga desanya dan melaksanakan tugas dari pemerintah dan pemerintah daerah.

2) Sekretaris Desa

Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.

Untuk melaksanakan tugasnya Sekretaris Desa mempunyai fungsi :

- a) melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi;
 - b) melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum
 - c) 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 melakukan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan
- 3) Kasi Kesejahteraan

Kasi Kesejahteraan adalah perangkat desa yang berkedudukan sebagai salah satu unsur pelaksana teknis yang membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Kasi Kesejahteraan biasa disingkat Kasi Kesra. Atau juga dengan kalimat lain bahwa kepanjangan kasi kesra adalah Kepala Seksi Kesejahteraan.

- 4) Kasi Pemerintahan

Kasi Pemerintahan adalah perangkat desa yang berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis yang membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pemerintahan desa.

5) Kasi Pelayanan

Kasi Pelayanan adalah perangkat desa yang berkedudukan sebagai salah satu unsur pelaksana teknis yang membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional.

6) Kaur Keuangan

Kepala urusan keuangan atau biasa disingkat Kaur Keuangan adalah perangkat desa yang berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat desa yang membidangi urusan keuangan desa. Kepala urusan keuangan bertugas membantu Sekretaris Desa melaksanakan fungsi kebendaharaan dalam urusan pelayanan administrasi keuangan desa.

7) Kaur Perencanaan

Mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya. menyusun DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran), DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran), dan DPAL (Dokumen Pelaksanaan Anggaran Lanjutan) sesuai bidang tugasnya. melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya.

8) Kaur TU & Umum

Tugas Kaur TU dan Umum melaksanakan anggaran kegiatan sesuai bidang tugasnya. mengendalikan kegiatan sesuai bidang tugasnya.

menyusun DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran), DPPA (Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran), dan DPAL (Dokumen Pelaksanaan Anggaran Lanjutan) sesuai bidang tugasnya.

9) Staff Pelaksana

Sekelompok orang yang bekerja sama dalam membantu seorang Ketua dalam mengelolah tugas atau pekerjaan.

10) Penjaga Kantor

Penjaga Kantor sebagai penanggung Jawab Menjaga dan bersih bersih Kantor Desa.

11) Kepala Dusun

a) Berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.

b) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2)

Kepala Dusun memiliki fungsi :

1. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan dan penataan, dan pengelolaan wilayah.
2. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
3. Melaksanakan pembinaan kemsayarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.

4. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa

Adapun uraian penjelasan diatas dapat dilihat dari Data Aparat Desa pada table 4.2 berikut :

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Muhammad Aris,S.Sos	S1	Kepala Desa Bontomanai
2	Abdul Rahman	SMA	Sekretaris Desa Bontomanai
3	Irmawati,S.Pd.I	S1	Kepala Urusan Keuangan
4	Burhan	SMA	Kepala Urusan Perencanaan
5	Patolla	SMA	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum
6	Muh Irmansyah Aris,SE	S1	Kepala Seksi Kesejahteraan
7	Habri Andi Asrawi	S1	Kepala Seksi Pelayanan
8	Muhammad Sakir,S.Pd	S1	Kepala Seksi pemerintahan
9	Novianti	SMA	Staf Urusan Keuangan
10	Muhammad Husain	SMA	Staf Urusan Perencanaan
11	Masita,S.Pd.I	S1	Staf Urusan Tata Usaha dan Umum
12	Ismail	SMA	Staf Kepala seksi pemerintahan
13	Rahmatiah	SMA	Staf seksi pelayanan
14	Dewi Sartika	S1	Staf seksi kesejahteraan

Sumber : daftar nama-nama pegawai di kantor Desa Bontomanai

Adapun daftar nama-nama Kepala Dusun Desa Bontomanai sebagaimana uraian penjelasan diatas dapat dilihat dari table 4.3 berikut :

No.	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Abd Wahab Dg Ronrong	SMA	Kadus Bontobila
2	Mustakim Basra	SMA	Kadus Bontomanai
3	Syamsuddin Dg Taja	SMA	Kadus Bontopa'ja
4	Muh Basri Dg Nyampa	SMP	Kadus Balang
5	Zainal	S1	Kadus Lakatong
6	Tajuddim Dg Naja	SD	Kadus Matteke

Sumber : daftar nama-nama pegawai di kantor Desa Bontomanai

B. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dikantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

Kinerja Pegawai adalah suatu hasil yang dicapai oleh para pegawai tersebut dalam pekerjaannya dengan kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.

Fungsi dari kinerja pegawai atau aparatur pemerintah desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat desa harus mempunyai tugas antara lain ialah meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat, melaksanakan prinsip tata dalam pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik.

Pada dasarnya masyarakat selalu membutuhkan pelayanan public yang baik dan berkualitas dari pemerintahannya, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbeli-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan.

1. Kualitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

Kualitas kerja merupakan seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya sudah terlaksana. Kualitas kerja adalah suatu hasil yang bisa diukur menggunakan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau target perusahaan menggunakan baik dan berdaya guna.

Berdasarkan hasil wawancara, Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar memiliki kualitas kerja pegawai. Adapun kualitas kerja pegawai ialah sebagai berikut:

a. Kemampuan Pegawai

Kemampuan adalah kesanggupan atau kecakapan dalam melaksanakan tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan yang dimiliki oleh pegawai atau aparat desa dalam mengerjakan semua yang menyangkut dengan hal pelayanan di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar itu sangat baik. Ini dilihat dari kecakapan dan kesanggupan mereka dalam mengerjakan berbagai hal dengan cepat, contohnya yaitu pegawai atau aparat desa

mampu mengerjakan surat keterangan tidak mampu dengan waktu yang singkat. Sebagaimana yang dituturkan oleh Muhammad Aris kepala desa Bontomanai bahwa:

“jadi untuk mengenai Kemampuannya, setiap aparat desa mempunyai tupoksinya masing-masing. Dan sayapun kemarin sudah sampaikan bahwa kasi pemerintahan tupoksinya ke pemerintahan begitupun untuk kasi dan kaur lainnya mempunyai tupoksinya masing-masing sesuai jabatan yang diamanahkan untuk menjalankan pekerjaannya masing-masing. Semoga amanah yang diberikan dijalankan dengan baik.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas bahwa untuk kemampuan dalam melaksanakan tugas dalam suatu pekerjaan setiap aparat desa mempunyai pekerjaan masing-masing sesuai dengan amanah yang diberikan dalam hal pelayanan untuk masyarakat di kantor desa bontomanai kecamatan mangarabombang kabupaten takalar. Namun seperti yang disampaikan oleh informan Muhammad aris diatas pengguna layanan pun mengatakan hal yang sama berdasarkan hasil wawancara dengan informan lainnya dituturkan oleh Muhammad Zakir menyatakan :

“Kalau dilihat dari kemampuan aparat desa disini di desa bontomanai terhadap pelayanan, kemampuannya masing-masing ada yah disitu memiliki fungsi dan tugas masing-masing. Jadi, mereka memiliki kemampuan tersendiri. Tapi kalau dalam pelayanan, menurut saya lumayan baik.” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022).

Setiap pegawai seharusnya serba biasa dalam melakukan pekerjaan dalam proses pelayanan, termasuk dalam proses pelayanan masyarakat dan harus selalu siap menerima tugas yang diberikan oleh masyarakat maupun pemimpin atau kepala kantor.

Pendapat yang samapun dilontarkan oleh beberapa masyarakat yang dituturkan oleh Tuan Ewa' sebagai salah satu pengguna layanan menyampaikan pendapatnya bahwa :

“Kalau masalah kemampuannya aparat desa bontomanai di sini rata-rata bagus, pelayanannya bagus, dan kelengkapan administrasinya lengkap.” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022)

Selain pujian, masukan atau saranpun perlu dari pengguna layanan. Dengan begitu kemampuan pegawai dalam hal pelayanan lebih baik lagi.

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas oleh informan, dapat disimpulkan bahwa selama ini kemampuan para aparat kinerja pegawai desa bontomanai mempunyai tupoksinya masing-masing dan memiliki keahlian masing-masing dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan memiliki cara tersendiri dalam hal pelayanan kepada masyarakat setempat yang ada di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

b. Keterampilan Pegawai

Keterampilan adalah sesuatu hal yang berhubungan dengan kemampuan dalam mengerjakan sesuatu dengan mengkolaborasikan antara kecakapan dengan alat bantu lainnya seperti komputer dalam mempercepat pekerjaan. Keterampilan pegawai dimiliki oleh pegawai atau aparat desa dalam mengerjakan semua yang menyangkut dengan hal pelayanan di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan

Mangarabombang Kabupaten Takalar itu sangat baik. Keterampilan yang dimiliki pegawai atau aparat desa di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar adalah pegawai dalam mengoperasikan komputer dan alat bantu lainnya seperti printer untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaannya. Sebagaimana yang dituturkan oleh Muhammad Aris kepala desa Bontomanai bahwa:

“kalau saya melihat keterampilannya setiap hari yah alhamdulillah sudah ada beberapa bisa menjalankan komputer dan adapun beberapa pegawai belum bisa mengomprasikannya. Tapi alhamdulillah dengan adanya pelatihan komputer ini mudah-mudahan aparat yang belum bisa menjalankan komputer mudah-mudahab bisa menyamai teman-temannya yang lain. Sehingga pelayanan kedepannya lebih baik lagi..” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas terkait dengan keterampilan dapat dikatakan bahwa pegawai di kantor desa bontomanai sudah mulai ada kemajuan dalam mengoprasikan computer dengan ada pelatihan yang diadakan oleh pemerintah kabupaten takalar.

Berikut berdasarkan hasil wawancara dengan Masyarakat Desa Bontomanai dituturkan oleh Muhammad Zakir menyatakan :

“Sama halnya juga dengan keterampilannya, semuanya masing-masing mempunyai keterampilan dari beberapa, seperti kasi kesejahteraan, pemerintahan, pelayanan dan lainnya juga mereka itu masing-masing memiliki keterampilan dalam hal pelayanan masyarakat.” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas terkait dengan keterampilan dapat dikatakan bahwa pegawai di kantor desa bontomanai mempunyai keterampilan masing-masing sesuai dengan

tugas dan jabatan yang diberikan dalam hal pelayanan kepada masyarakat .

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat bontomanai yang dituturkan oleh Tuan ewa' berikut penjelasannya :

“Kalau masalah keterampilannya hampir semua aparat desa bontomanai disini itu rata-rata bagus sesuai dengan standar sama juga dikantor-kantor lain dalam hal palayanannya begitupun di kantor desa bontomanai.” .” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022).

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas oleh informan, dapat disimpulkan bahwa selama ini keterampilan para aparat kinerja pegawai desa bontomanai belum semaksimal mungkin dalam pelayanannya karena masih ada beberapa aparat desa yang belum bias berjalan kompoter sebgaimana mestinya.

c. Tingkat Kesesuaian Kerja

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai. Tingkat kesesuaian yang dimiliki pegawai atau aparat desa di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar adalah pagawai belum bisa dikatakan begitu baik dikarenakan dalam proses pelayanan masih banyak yang tidak sesuai sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad aris selaku Kepala Desa Bontomanai bahwa :

“Untuk mengenai tingkat kesesuaian memang masih banyak yang belum sesuai karena banyak pegawai baru yang harus disesuaikan dengan pegawai sebelumnya. Kalau memang pegawai tersebut tidak mampu dalam pembuatan surat menyurat sesuai yang diperintahkan kami selaku kepala desa memberikan arahan untuk dalam pembuatan surat menyurat supaya dalam membuat suatu dokumen tidak ada lagi kesalahan”. .” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas terkait dengan tingkat kesesuaian nya bahwa pegawai aparat desa bontomanai sudah mengalami perubahan dalam menyesuaikan aparat desa yang lainnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat untuk pembuatan surat keterangan.

Selanjutnya hasil wawancara yang dituturkan oleh Muhammad zakir berbeda dengan hasil wawancara yang dituturkan oleh Muhammad aris selaku kepala desa bontomanain bahwa :

Kalau dilihat dari kesesuaian mereka dalam mengerjakan apa yang saya suruhkan, seperti saya menginginkan surat keterangan usaha, sebelum dia mengerjakannya dia bertanya dulu kepada saya mengenai usaha saya " apa usahata"?.” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diatas terkait dengan tingkat kesesuaian dapat dikatakan bahwa pegawai kantor desa bontomanai sudah baik dalam mngerjakan tugas yang diperintahkan oleh para masyarakat dalam hal pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan Tuan Ewa’ selaku masyarakat Desa Bontomanai beliau mengatakan bahwa :

“Kalau masalah pelayanan dalam mengajukan permintaan sebelumnya bentuk perintah dalam pembuatan surat keterangan untuk masyarakat sebetulnya itu biar tidak kekantor kan sudah sudah ada arahan bahwasanya sudah bisa melalui sistem online selama covid-19 bisa mengajukan perintah keaparat desa dengan

cukup dirumah saja dan untuk mengenai tanda tangan kepala desa bisa langsung saja kekantor desa bontomanai.” .” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022).

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara di atas oleh informan, dapat disimpulkan bahwa selama ini para aparat kinerja pegawai desa bontomanai dari segi tingkat kesesuaiannya sudah baik dalam hal pelayanan walaupun masih ada beberapa aparat desa belum bisa menyesuaikan dengan pegawai aparat lainnya dalam hal pembuatan surat menyura. Inilah salah satu kendala yang sering kita jumpai di beberapa kantor dalam hal pembuatan surat keterangan.

d. 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. Berhubungan dengan kedisiplinan waktu, pak Muhammad Aris selaku kepala kantor menyatakan 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 dan pulang jam 14.00, walaupun ada beberapa aparat desa yang terlambat datang kekantor sesuai jam yang ditentukan dan kami sebagai pegawai disini sudah berusaha menepati jadwal yang telah ditentukan. Disiplin waktu yang lain adalah dengan melayani sesuai antrian pengguna layanan” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022).

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.

Adapun Pendapat yang samapun dilontarkan oleh beberapa masyarakat. Oleh bapak Muhammad Zakir sebagai salah satu pengguna layanan menyampaikan pendapatnya bahwa:

“Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya walaupun pegawainya ada beberapa yang terlambat datang” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Tuan Ewa’ selaku masyarakat Desa Bontomanai beliau mengatakan bahwa :

“Secara umum kedisiplinan penting apalagi disiplin waktu. Seperti yang telah ditetapkan di kantor Desa bahwa waktu masuk kantor pukul 08.00 dan pulang pukul 14.00. Tetapi ada saja para pegawai yang terlambat datang ke kantor dengan tepat waktu.” (Wawancara Senin, 16 Juli 2022)

Penjelasan pendapat pendapat tersebut diatas juga disampaikan oleh beberapa pengguna layanan lainnya. Namun disamping itu masih ada pengguna layanan yang merasa bahwa kedisiplinan yang dimaksudkan dalam hal ini terutama kedisiplinan waktu belum sepenuhnya terlaksana. Ibu paleng menyatakan bahwa :

“Belum disiplin, karena belum waktunya jam istirahat tapi pegawai sudah istirahat” (Wawancara Senin 18 juli 2022)

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya program kedisiplinan kerja. Karyawan yang berdisiplin tinggi berarti karyawan yang harus mentaati semua peraturan yang ada dikantor 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 aturan. Oleh karena itu diperlukan prinsip-prinsip disiplin yang sehat.

Sehubungan dengan ulasan diatas saya melihat saat penelitian bahwa pegawai layanan belum bisa dikatakan disiplin dalam ketepatan waktu, ini dapat dilihat dari pegawai yang belum semuanya bisa datang tepat waktu. Setelah beberapa hari penelitian yang saya lakukan hanya ada beberapa orang yang selalu datang tepat waktu, dan yang lainnya kadang cepat kadang juga lambat. Berbeda dengan kedisiplinan pelayanan dalam melakukan proses pelayanan. Pegawai layanan sudah baik dalam proses pelayanan. contohnya seperti kedisiplinan dalam melayani pengguna layanan, bisa dilihat dari cara pegawai melayani pengguna layanan yang sudah sesuai dengan cara mengantri.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait dengan Kualitas kerja di kantor desa bontomanai kecamatan mangarabombang kabupaten

takalar dengan apa yang diuraikan di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama dilapangan dapat diketahui bahwa kualitas kerja pegawai aparat desa dalam hal pelayanan memiliki kemampuan tersendiri dalam melayani masyarakat walaupun dalam pelayanannya masih ada beberapa aparat desa belum bisa mengoperasikan alat bantu yang disediakan seperti komputer dan lainnya sebagaimana mestinya akan tetapi untuk mengenai tingkat kesesuaiannya sudah baik dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Walaupun dalam hal kedisiplinan sering kali kita jumpai terdapat beberapa aparat desa yang sering terlambat datang kekantor sesuai jam yang ditetapkan dikantor desa bontomanai.

2. Kuantitas kinerja pegawai Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

Kuantitas kerja merupakan seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam suatu hari. Kuantitas kerja ini bisa dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. Kuantitas adalah jumlah kinerja yang didapatkan oleh seorang karyawan. Jumlah kinerja bisa diukur sesuai dengan target dengan menggunakan sasaran waktu perencanaan deskripsi kerja. Sehingga pengukuran kuantitas kinerja akan lebih mudah dilakukan oleh pengelola perusahaan atau organisasi.

a. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dalam artian pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan

pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan yang diinginkan pengguna layanan dan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Bapak Muhammad aris selaku kepala desa bontomanai mengatakan bahwa :

“ kami di kantor desa bontomanai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam melayani masyarakat. Contohnya ketika masyarakat ingin mengurus surat keterangan apapun itu kami kami melakukannya dengan cepat tidak sampai 10 menit dalam mengurus surat keterangan yang diinginkan masyarakat.” (Wawancara sabtu 16 juli 2022)

Pelayanan yang cepat merupakan impian semua masyarakat, dengan begitu tidak akan menunggu lama. Sebagai pegawai mereka juga selalu ingin melakukan pelayanan yang terbaik yang kemudian bias membuat masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Bapak Muhammad Zakir menyatakan bahwa :

“ kalau menurut saya pribadi sudah memenuhi standar pelayanan. Misalnya dalam hal pengurusan surat keterangan usaha dan sebagainya, bias mereka lakukan dengan cepat dengan hanya beberapa menit saja langsung selesai atau jadi. (Wawancara sabtu 16 juli 2022)

Pelayanan yng cepat ketika pegawai memanggil masyarakat yang ingin dilayani, dengan kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga masyarakat yang dilayani puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dalam hal melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidak adanya pegawai diruangan.

Hal yang sama juga dismapaikan oleh informan lainnya yaitu

bapak Tuan ewa' selaku masyarakat desa bontomanai mengatakan bahwa :

“Pelayanannya cepat dan tepat asal ada pegawai atau aparat desa dikantor atau diruangannya.” (Wawancara sabtu 16 juli 2022)

Meskipun begitu masih ada juga masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanannya sudah cepat dan tepat, seperti yang dikatakan ibu paleng sebagai berikut :

“Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan, contohnya ketika saya mengurus surat keterangan yang saya butuhkan langsung mereka kerjakan yang saya suruhkan.” (Wawancara Senin 18 juli 2022)

Berdasarkan hasil observasi mengenai pelayanan yang cepat dan tepat adalah bahwa pegawai telah memberikan pelayanan yang mudah sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan. Meskipun ada masyarakat yang berpendapat bahwa pelayanannya terkadang lambat itu mungkin karna kurangnya aparat desa di Kantor Desa. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah termasuk cepat dan tepat hanya saja terkendala di Sumber Daya Manusianya.

b. 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 masyarakat menunggu terlalu lama. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh bapak Muhammad aris selaku kepala desa sebagai berikut :

“kami disini berusaha tepat waktu dalam melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan kinerja kami dikantor desa.”
(Wawancara Sabtu 16 Juli 2022)

Tepat waku adalah kedisiplinan utama yang perlu dalam setiap pekerjaan. Sebagai pegawai Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar mereka perlu menerapkan kedisiplinan itu. Bapak Muhammad Zakir menyatakan bahwa :

“Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung jadi dalam 1 hari saja tanpa membutuhkan waktu lama dan tidak perlu ditunda.” . (Wawancara Sabtu 16 Juli 2022)

Dilihat dari penyampaian informan pertama diatas bahwa mereka selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Namun pendapat masyarakat lainnya lah yang menentukan benar atau tidaknya pernyataan itu. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Tuan Ewa' bahwa :

“Menurut saya mengurus surat ketereangan KK atau surat keterangan usaha pegawai langsung mnegerjakannya tidak lama dan saya diminta menunggu sebentar da setelah itu langsung jadi.”
(Wawancara Sabtu 16 Juli 2022)

Dilihat dari penyampaian masyarakat diatas terkait dengan pelayanan yang tepat waktu ternyata berbeda-beda. Berikut yang disampaikan ibu Paleng Bahwa :

“ Tidak tepat waktu, karena kemungkinan terkendala dengan Komputernya ataupun printnya jadi dalam proses pelyananya lambat.” .” (Wawancara Senin 18 Juli 2022)

Dari semua pernyataan yang diberikan oleh masyarakat setempat hanya ada satu orang mengatakan bahwa pelayanannya

memang kadang tidak tepat waktu. Dalam proses pelayanan, pegawai belum sepenuhnya memberikan waktu yang tepat. Contohnya dalam proses pembuatan surat keterangan Usaha atau KK karena terkendala dengan alat bantu yang digunakan tidak berfungsi dengan baik.

Jadi sebaiknya pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seharusnya terlebih dulu memeriksa computer atau print sebelum digunakan, agar masyarakat tidak merasa kecewa dan menunggu lama terkait pelayanan di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait dengan Kuantitas kerja di kantor desa bontomanai kecamatan mangarabombang kabupaten takalar dengan apa yang diuraikan di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama dilapangan dapat diketahui bahwa Kuantitas kerja para pegawai atau aparat desa dalam hal pelayanan yang cepat dan tepat adalah bahwa pegawai telah memberikan pelayanan yang mudah sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan. Meskipun ada masyarakat yang berpendapat bahwa pelayanannya terkadang lambat itu mungkin karna kurangnya aparat desa di Kantor Desa. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah termasuk cepat dan tepat hanya saja terkendala di Sumber Daya Manusianya. Sedangkan dalam pelayanan tepat waktu para pegawai sudah semaksimal mungkin dalam hal pelayanan tetaapi ada saja kendala Dalam proses pelayanan sehingga masyarakat

mengatakan bahwa proses pelayanan yang diberikan tidak waktu dalam pelayanan.

3. Pelaksanaan Tugas Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat tanpa ada kesalahan.

a. Pegawai melayani dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan)

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya adalah ketika melayani masyarakat, pegawai tidak mendahulukan masyarakat yang yang dikenal saja misalnya keluarga ataupun teman dekat. Tetapi semuanya harus dilayani dengan sama sesuai dengan antrian.

Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak Muhammad aris bahwa :

“kami melayani masyarakat dengan tidak membeda-bedakan. Kami melayani semuanya dengan sama tanpa terkecuali.” (Wawancara Sabtu 16 juli 2022)

Sebagai pegawai aparat desa seharusnya memang berusaha untuk melaksanakan pelayanan dengan baik. Dan harus melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Seperti yang dituturkan oleh bapak Muhammad Zakir menyatakan bahwa :

“Kalau menurut saya mereka tidak pernah membeda-bedakan setiap masyarakat yang datang ke kantor desa” (Wawancara sabtu 16 juli 2022)

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 yang diberikan oleh informan di atas bahwa deskriminasi merupakan adanya tindakan negative ataupun tindakan yang membeda-bedakan terhadap yang diberikan kepada pelaku diskriminasi dalam hal ini salah satu hal dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. Untungnya pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar sesuai yang disampaikan masyarakat bahwa dalam pelayanannya tidak ada yang membeda-bedakan atau diskriminatif. Salah satu masyarakat desa bontomanai ibu paleng menyatakan bahwa :

“Tidak ada yang membeda-bedakan. Semuanya dilayani sesuai dengan nomor antrian.”(Wawancara Sabtu 18 juli 2022).

Berdasarkan observasi bahwa pegawai aparat desa memang tidak pernah membeda-bedakan atau mendeskriminasi masyarakat dalam proses pelayanan. Semua dilayani dengan sama dan tidak membeda-bedakan sekalipun masyarakat itu keluarga atau temannya. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti

pegawai aparat desa sudah melakukan pelayanan dengan professional dan sesuai dengan standar pelayanan administrasi.

b. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahanan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam pelaksanaan tugas untuk melayani. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari masyarakat, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang 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 masyarakat. Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak Muhammad Aris selaku kepala desa Bontomanai menyatakan bahwa :

“kami rasa kami sudah melayani masyarakat dengan baik, sopan dan ramah, agar masyarakat merasa senang dan nyaman terhadap sikap yang kami berikan.” (Wawancara Sabtu, 16 juli 2022)

Keramahan pegawai adalah poin utama yang perlu diterapkan dalam sebuah pelayanan. Karena berawal dari keramahan itulah layanan akan merasa yakin untuk pelayanan selanjutnya. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Muhammad Zakir bahwa :

“Kalau soal keramahan dan sikap sopan santun oleh pegawai atau aparat desa dikantor desa bontomanai dalam hal pelayanan sudah ramah walaupun terkadang menggunakan bahasa sehari-hari kami”(Wawancara sabtu 16 juli 2022)

Masyarakat sebagai pengguna layanan juga bias menilai para pegawai layanan yang diberikann dengan cara memperlakukannya.

Karena sikap sopan dan ramah adalah sesuatu yang paling pertama

Nampak saat mengunjungi tempat pelayanan. Pertemuan pertama antara pegawai layanan dan masyarakat disitulah kemudian mereka saling menebak sikap, bapak Tuan eawa' menyatakan bahwa :

“sudah ramah, tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan masyarakat pemakaian bahasa terkadang tidak biasa dikendalikan.”(Wawancara sabtu 16 juli 2022)

Hal ini juga sebenarnya tidak terlalu baik. Pegawai dan masyarakat yang sudah saling kenal sebelumnya akan saling menyapa dengan baik. Tapi meskipun begitu sikap dan perkataannya pun tidak sesuai digunakan di tempat kerja. Ibu paleng menyatakan bahwa :

“Pegawai disini ya 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” (Wawancara senin 18 juli 2022)

Pegawai layanan belum sepenuhnya dikatakan memberikan keramahan kepada pengguna layanan, karena terkadang ada beberapa pegawai yang mengobrol 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 merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait dengan Pelaksanaan tugas di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar dengan apa yang diuraikan di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama dilapangan dapat

diketahui bahwa Pelaksanaan Tugas para pegawai atau aparat desa dalam hal pelayanan pegawai aparat desa memang tidak pernah membeda-bedakan atau mendiskriminasi masyarakat dalam proses pelayanan. Semua dilayani dengan sama dan tidak membeda-bedakan sekalipun masyarakat itu keluarga atau temannya. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai aparat desa sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan administrasi. Sedangkan untuk keramahan dan sopan santunnya Pegawai layanan belum sepenuhnya dikatakan memberikan keramahan kepada pengguna layanan, karena terkadang ada beberapa pegawai yang mengobrol 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 merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Tanggung Jawab Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani menanggung resiko atas keputusan yang

diambilnya.

a. Tanggung Jawab Kerja

Tanggung jawab adalah keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya. Di tempat kerja, tanggung jawab mengacu pada sejauh mana kita menjalankan peran dan tugas kita untuk berkontribusi pada keberhasilan perusahaan atau kantor. Tanggung jawab yang dimiliki pegawai atau aparat desa di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar adalah pegawai yang pandai dalam mempertanggung jawabkan pekerjaannya kepada pimpinannya atau kepala kantor. sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad aris selaku Kepala Desa Bontomanai bahwa :

“Selama ini yang saya kasi tanggung jawab kami akan memberikan sanksi. Kalau memang dia tidak mengindahkan yang saya punya arahan-arahan kita kasi sanksi saja yang bisa mendorong untuk mengerjakan pekerjaannya lebih baik lagi kedepannya. Bukan sanksi apa yang kita berikan tetapi hanya saja untuk lebih meningkatkan pekerjaannya sja dan dapat mempertanggung jawabkan pekerjaan yang diberikan. Adapun sanksi yang kasi berikan terhadap pegawai yang tidak dapat mempertanggung jawabkan pekerjaannya yaitu kalau memang kerjanya tidak becus kita akan pending gajinya supaya kedepannya pekerjaan yang diberikan memperbaiki lagi dan lebih memperlihatkan kedepannya.” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara yang dituturkan oleh Muhammad zakir berbeda dengan hasil wawancara yang dituturkan oleh Muhammad Zakir selaku masyarakat desa bontomanain bahwa :

“Kalau dibilang tanggung jawab mereka aparat desa bontomanai masing-masing memiliki tanggung jawab misalkan kasi pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat walaupun ini mereka aparat desa melayani kami yang tugas melayani tidak ada maka

akan digantikan oleh aparat desa lainnya.” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Tuan Ewa’ selaku masyarakat Desa Bontomanai beliau mengatakan bahwa :

“Tanggung jawabnya oke,bagus. Semua pekerjaan yang disuruhkan atau diperintahkan seperti dalam hal pembuatan surat keterangan dan lainnya. Itu sudah disesuaikan dengan baik dan hasilnya pun bagus.” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022)

Berdasarkan kutipan diatas dari hasil wawancara yang diberikan informan dapat kita simpulkan bahwa tanggung jawab para kinerja pegawai di kantor desa bontomanai sudah baik walaupun terkadang dalam tugasnya msih ada yang lalai menjalankannya.

b. Mendahulukan kepentingan Masyarakat

Masyarakat dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad aris selaku Kepala Desa Bontomanai menyatakan bahwa:

“Seharusnya seperti itu. Karena tujuan kami disini adalah melayani pengguna layanan jadi ya kami harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022)

Pendapat serupa juga disampaikan masyarakat lainnya. Sebagaimna yang dituturkan oleh bapak kepala desa diatas Bapak Muhammad Zakir juga selaku masyarakat bontomanai menyatakan

bahwa :

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta ijin kepada pengguna layanan terlebih dahulu” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022)

Dalam dunia pekerjaan, memang seharusnya kepentingan umum harus lebih diutamakan daripada kepentingan pribadi. Maksudnya kepentingan masyarakat lebih didahulukan daripada kepentingan pegawai itu sendiri. Dari hasil wawancara menurut pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan ternyata banyak yang mengatakan bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Sebagai salah satu pengguna layanan Tuan ewa’ mengatakan bahwa :

“Iya, pegawai layanan mendahulukan kepentingan kami yang datang” (Wawancara Sabtu, 16 Juli 2022)

Disamping itu tetap saja ada masyarakat yang mengatakan bahwa pegawai layanan lebih mengutamakan kepentingannya dibanding dengan kepentingan pengguna layanan. Ibu Paleng mengatakan bahwa :

“Tidak, saya waktu itu pernah menunggu pegawai rapat baru bisa dilayani” (Wawancara Senin, 18 Juli 2022)

Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pribadinya tapi malah lebih mementingkan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan

masyarakat seperti adanya yang membutuhkan surat keterangan dan sebagainya. Tapi jika dikaitkan lagi dengan pendapat Bapak Muhammad Zakir bahwa ketika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani.

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 tersebut.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait dengan Tanggung jawab di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar dengan apa yang diuraikan di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama dilapangan dapat diketahui bahwa Tanggung jawab para pegawai atau aparat desa dalam hal pelayanan 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 tersebut. Tanggung jawab para kinerja pegawai di kantor desa bontomanai sudah baik walaupun terkadang dalam tugasnya

msih ada yang lalai menjalankannya.

C. Pembahasan

Penelitian ini terkait dengan Kinerja pegawai dengan menggunakan empat indikator Kualitas, Kuantitas Pelaksanaan Tugas Dan Tanggung Jawab dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar.

1. Kualitas

Pada pembahasan kualitas kerja di maksud adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan atau kantor dengan baik dan berdaya guna. Lupiyoadi dan Hamdani (2011:162) mengemukakan pengertian kualitas kerja adalah kualitas kerja yang ditunjukkan pegawai dalam rangka memberikan kinerja yang baik bagi organisasi. Oleh karena itu, untuk mendapatkan hasil yang baik diperlukan tahapan-tahapan, untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Pada penelitian ini, Indikator kualitas ditentukan oleh sub-indikator yaitu kemampuan, keterampilan, tingkat kesesuaian kerja dan kedisiplinan dalam melayani pengguna layanan atau masyarakat, desa memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar sudah menerapkan

indikator Kualitas. Penilaian kualitas yang sudah diterapkan sudah berjalan dengan sesuai dengan harapan masyarakat dalam indikator Kualitas ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Kantor Desa Bontomanai.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di kantor Desa Bontomanai sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kantor Desa masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Kantor Desa masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena standard operating procedure tidak akan berjalan sesuai

dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Ones Gita Crystalia (2015) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo belum bisa dikatakan baik karena dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada indikator kualitas belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

Indikator ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam Pelayanan administrasi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan publik di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar sudah menerapkan indikator

Kuantitas. Penilaian kinerja pegawai dalam pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan masyarakat, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kinerja pegawai dalam hal pelayanan yang semakin baik.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Ones Gita Crystalia (2015) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo belum bisa dikatakan baik karena dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada indikator Kuantitas atau ketanggapan mampu merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dalam merespon keluhan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat.

3. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo, pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek.

Siagian S.P mengemukakan bahwa pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai tujuan organisasi dengan efisiensi dan ekonomis.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait dengan aspek Pelaksanaan tugas dengan apa yang diuraikan di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama dilapangan dapat diketahui bahwa Pelaksanaan tugas para pegawai atau aparat desa dalam hal pelayanan pegawai aparat desa sudah berjalan dengan harapan masyarakat dalam indikator ini antara lain pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah. Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna

layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan.

Pengguna layanan tidak akan merasa puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

4. Tanggung Jawab

Menurut Burhanudin (2000) Tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menetapkan sikap terhadap suatu perbuatan atau tugas yang diembani dan kesanggupan untuk memikul resiko dari suatu perbuatan yang dilakukan.

Selanjutnya dapat disimpulkan terkait dengan aspek Tanggung jawab dengan apa yang diuraikan di atas yang kemudian dikombinasikan dengan hasil observasi selama dilapangan dapat diketahui bahwa Tanggung jawab para pegawai atau aparat desa dalam hal pelayanan

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 tersebut. Tanggung jawab para kinerja pegawai di kantor desa bontomanai sudah baik walaupun terkadang dalam tugasnya msih ada yang lalai menjalankannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Ones Gita Crystalia (2015) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo belum bisa dikatan baik karena dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada indikator Tanggung Jawab mendahulukan kepentingan masyarakat atau pengguna layanan, ramah dan sopan santun, tidak mendiskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan dengan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanandalam melayani masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Managarabombang Kabupaten Takalar dengan menggunakan empat indikator yaitu :

1. Kualitas, yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian.
2. Kuantitas, diketahui bahwa para pegawai atau aparat desa dalam hal pelayanan yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator Kuantitas
3. Pelaksanaan tugas, para pegawai atau aparat desa dalam hal pelayanan pegawai aparat desa yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

4. Tanggung jawab, para pegawai atau aparat desa dalam hal pelayanan 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 tersebut. Tanggung jawab para kinerja pegawai di kantor desa bontomanai sudah baik walaupun terkadang dalam tugasnya masih ada yang lalai menjalankannya.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah :

1. Diharapkan pihak-pihak terkait khususnya pegawai aparat desa yang sering melayani masyarakat agar lebih mngedepankan keperluan masyarakat dan tidak membeda-bedakan dalam hal pelayanan.
2. Diperlukan Peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan dikantor desa bontomanai kecamatan mangarabombang kabupaten takalar dalam hal pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Mandiri. Skripsi Tidak Diterbitkan. Makassar :FE-Unhas
- Nawawi, H 1995. *Metode Penelitian di Bidang Soosial*, Yogyakarta: Gajah Mada. Universiy pers.
- Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. Tentang Pemerintahan Desa
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
- Reskar R. 2001. *Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan* pada PT. Surya Cipta
- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kencana Syafiie, Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Sarwoto, (2014). *Indikator dan dimensi insentif*. Rineka Cipta. Jakarta
- Siagian, Sondang P., 1994, *Pengembangan Sumber Daya Insani*, PT. Sumber Bahagia, Jakarta.
- Soekidjo Notoatmojo, 2003, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta
- 9 Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, 2015, di akses pada tanggal 23 february 2020.
- Al Husaini, *Strategi Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*, Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan UIN JAMBI, 2018.”
- Michellia Agustin, “*Kinerja aparatur desa dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat di desa petani kecamatan mandau kabupaten bengkalis*”, Jom FISIP Volume 2 No. 1-Februari 2015, di akses pada tanggal 25 february 2020, hlm.1.
- Anwar Prabu, Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Abdul Mahsyar, “*Masalah Pelayanan Public Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*” FISIP UNISMUH Vol. I, No. 2, Oktober 2011.
- Prawirosentono, Suyadi. 2011. *Kinerja*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, "Metode penelitian kualitatif R&D". Bandung Alfabeta,2009, hlm.252

Lexy J meleong, "Metode penelitian Kualitatif", hlm.290.

Sugiyono,"Metode Penelitian Kualitatif dan R & D". Bandung: Alfabeta.2009.hlm.252.

Sugiyono"Metode Penelitian Kualitatif R&?D", Bandung: Alfabeta,2009. Hlm329

Hadari Nawawi, "Metode penelitian sosial", Jakarta Gajah Mada Universitas Press. 1993. Hlm 174.

Mohammad Ali. "*Strategi penelitian pendidikan*", Bandung Angkasa, 1985, hlm.151

Blocher, Edward J., David E. Stout, dan Gary Cokins. 2014. Manajemen Biaya Penekanan Strategis. Terjemahan M. Y. Hamdan dan M. R. Adhi. Buku 2. Edisi 5. Jakarta : Salemba Empat.

Blocher, Edward J., Kung H. Chen, Gary Cokins, dan Thomas W. Lin. 2007. Manajemen Biaya Penekanan Strategis. Terjemahan Tim Penerjemah Salemba Empat. Buku 1. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat



L

A



A

N

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman Wawancara Kepala Desa Bontomanai

A. Bagaimana kualitas kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

1. Jelaskan bagaimana kemampuan pegawai dalam hal pelayanan administasi pada masyarakat ?
2. Bagaimana keterampilan pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian hasil kinerja dengan perintah yang anda berikan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?

B. Bagaimana Kuantitas kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

1. Apakah pegawai dikantor desa sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?
2. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan atau tidak ?

C. Bagaimana Pelaksanaan tugas pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

1. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan ?
2. Bagaimana sikap pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?

D. Bagaimana Tanggung jawab kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab dan bagaimana pelaksanaan tanggung jawab itu dalam hal pelayanan administrasi yang anda lakukan ?
2. Ketika memberikan layanan, apakah mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi?

PEDOMAN WAWANCARA

Pedoman Wawancara Masyarakat Desa Bontomanai

A. Bagaimana kualitas kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

1. Jelaskan bagaimana kemampuan pegawai dalam hal pelayanan administasi pada masyarakat ?
2. Bagaimana keterampilan pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya?
3. Bagaimana tingkat kesesuaian hasil kinerja dengan perintah yang anda berikan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan ?

B. Bagaimana Kuantitas kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

1. Apakah pegawai dikantor desa sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat ?
2. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan atau tidak ?

C. Bagaimana Pelaksanaan tugas pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

1. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan ?
2. Bagaimana sikap pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan ? sudah ramah dan sopan santun atau belum ?

D. Bagaimana Tanggung jawab kerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar ?

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab dan bagaimana pelaksanaan tanggung jawab itu dalam hal pelayanan administrasi yang anda lakukan ?
2. Ketika memberikan layanan, apakah mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi?

Lampiran 1. Dokumentasi di lapangan



Gambar 1
Kantor Desa Bontomanai tanggal 16 juli 2022



Gambar 2
Papan Nama Kantor Desa Bontomanai tanggal 16 juli 2022



Gambar 3
Wawancara bersama kepala Desa Bontomanai tanggal 16 juli 2022



Gambar 4
Wawancara bersama bapak Muhammad Zakir selaku masyarakat Desa Bontomanai tanggal 16 juli 2022



Gambar 5

Wawancara bersama bapak 'Tuan Ewa' selaku masyarakat Desa Bontomanai tanggal 16 juli 2022



Gamabr 6

Wawancara Bersama ibu paleng selaku masyarakat Desa Bontomanai tanggal 18 juli 2022

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
Jl. Jenderal Sudirman No.28 Telp. (0418) 323291 Kab. Takalar

Takalar, 06 Juni 2022

Nomor : 263/IP-DPMPTSPKTRANS/VI/2022 Yth. Kepada
Lamp. : - Kepala Desa Bontomanai
Perihal : Izin Penelitian Kab. Takalar
Di-
Takalar

Berdasarkan Surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor: 1989/05/C.4-VIII/VI/40/2022 tanggal 03 Juni 2022, perihal Izin Penelitian dan Surat Rekomendasi Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar Nomor: 070/261/KBP/VI/2022 tanggal 06 Juni 2022, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : DEAWANSA MASRAWI
Tempat Tanggal Lahir : Bontobila, 10 Oktober 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1) UNISMUH Makassar
Alamat : Bontobila Kel/ Desa Bontomanai
Kec. Mangarabombang Kab. Takalar

Bermaksud akan mengadakan penelitian di kantor/instansi/wilayah kerja Bapak/Ibu dalam Rangka Penyusunan *Skripsi* dengan judul :

“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA BONTOMANAI KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR”

Yang akan dilaksanakan : 07 Juni s/d 07 Agustus 2022
Pengikut / Peserta : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan dimaksud kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Takalar ;
2. Penelitian tidak menyimpang dari ketentuan yang berlaku ;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan Adat Istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil *Skripsi* Kepada Bupati Takalar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Takalar ;
5. Surat pemberitahuan penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan kepada saudara untuk diketahui dan seperlunya.

Kepala Dinas

Rusli, S., M. Si
Pembina Tk. I
9731220 200003 1 009

Tembusan : disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Takalar di Takalar (sebagai laporan);
2. Kepala Kantor Kesbangpol Kab. Takalar di Takalar;
3. Kepala Bapelitbang Kab. Takalar di Takalar;
4. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
5. Peringgal;

Lampiran 4. Surat Keterangan telah melakukan penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN TAKALAR
KECAMATAN MANGARABOMBANG
DESA BONTOMANAI**

Alamat : Jalan Poros Bontomanai-Bontopa'ja, Bontomanai Kec. Mangarabombang Kab. Takalar email: desa-bontomanai 01@gmail.com

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI
Nomor : 826/SKTM/DBM/VII/2022

Nama : MUHAMMAD ARIS, S.Sos
Pangkat : PENGATUR
Jabatan : KEPALA DESA

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DEAWANSA MASRAWI
Nomor Pokok : 105611101718
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (SI) LP3M UNISMUH MAKASSAR

Bahwa yang tersebut namanya diatas telah melakukan penelitian di Kantor Desa Bontomanai Kec. Mangarabombang Kab. Takalar dengan judul :

"KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA BONTOMANAI KECAMATAN MANGARABOMBANG KABUPATEN TAKALAR"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bontomanai, 26 Juni 2022
Kepala Desa Bontomanai


MUHAMMAD ARIS, S.Sos
NIP: 19681231 200906 1 071



BAB I - DEAWANSA MASRAWI

105611901718

by Tahap Tutup

Submission date: 24-Aug-2022 02:53PM (UTC+0700)

Submission ID: 1886315366

File name: BAB_I_DEAWANSA_MASRAWI.docx (68.56K)

Word count: 4854

Character count: 32991

BAB I - DEAWANSA MASRAWI 105611101718

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf

Tangerang

Student Paper



Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches On

BAB II - DEAWANSA MASRAWI

105611101718

by Tahap Tutup



Submission date: 24-Aug-2022 02:55PM (UTC+0700)

Submission ID: 1886315734

File name: BAB_II_DEAWANSA_MASRAWI.docx (44.16K)

Word count: 2066

Character count: 14084

BAB II - DEAWANSA MASRAWI 105611101718

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ojs.stie-tdn.ac.id Internet Source	3%
2	pt.slideshare.net Internet Source	3%
3	repository.upstegal.ac.id Internet Source	2%
4	lussychandra.blogspot.com Internet Source	2%
5	repositori.buddhidharma.ac.id Internet Source	2%
6	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	2%
7	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

BAB III - DEAWANSA MASRAWI

105611101718

by Tahap Tutup



Submission date: 24-Aug-2022 02:56PM (UTC+0700)
Submission ID: 1886315882
File name: BAB_III_DEAWANSA_MASRAWI.docx (27.22K)
Word count: 644
Character count: 4205

BAB III - DEAWANSA MASRAWI 105611101718

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	anzdoc.com Internet Source	2%
2	ejournal.talibrahimy.ac.id Internet Source	2%
3	ejournal.unma.ac.id Internet Source	2%
4	repository.liq.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On
Exclude matches On



BAB IV- DEAWANSA MASRAWI

105611101718

by Tahap Tutup



Submission date: 24-Aug-2022 02:56PM (UTC+0700)

Submission ID: 1886316078

File name: BAB_IV_1.docx (110.78K)

Word count: 6780

Character count: 44447

BAB IV - DEAWANSA MASRAWI 105611101718

ORIGINALITY REPORT



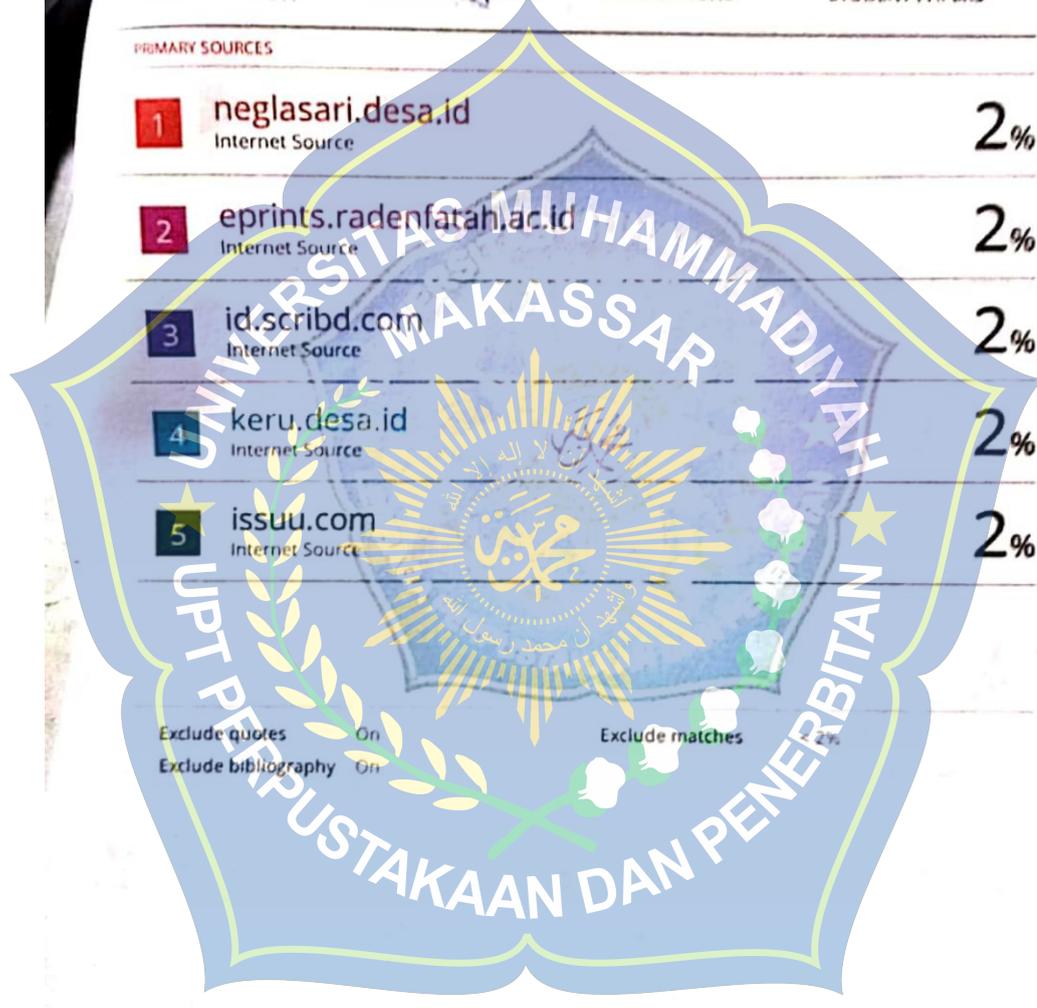
PRIMARY SOURCES

1	neglasari.desa.id Internet Source	2%
2	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	2%
3	id.scribd.com Internet Source	2%
4	keru.desa.id Internet Source	2%
5	issuu.com Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches Off



BAB V - DEAWANSA MASRAWI

105611101718

by Tahap Tutup



Submission date: 24-Aug-2022 02:57PM (UTC+0700)

Submission ID: 1886316202

File name: BAB_V_1.docx (20.76K)

Word count: 330

Character count: 2202

AB V - DEAWANSA MASRAWI 105611101718

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



RIWAYAT HIDUP



Deawansa Masrawi adalah nama penulis skripsi. Lahir pada tanggal 10 Oktober 1998, di Bontobila Desa Bontomaai Kecamatan Mangarabombang kabupaten Takalar Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis merupakan Anak 1 dari 2 bersaudara, dari pasangan Wawan Masrawi dan Samsinah. Penulis pertama kali masuk Pendidikan di SD Inpres 117 Buludoang pada tahun 2004 dan tamat pada tahun 2010 pada tahun yang sama penuli melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 2 Mangarabombang dan tamat pada tahun 2013. Setelah tamat di SMP, penulis melanjutkan ke SMA Negeri 2 Takalar dan tamat pada tahun 2016. Dan pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan tamat pada tahun 2022.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar”**