

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA GOLO NCUANG KECAMATAN CIBAL KABUPATEN MANGGARAI

Thomas More Garu¹, Sumardi², Dedy Herianto³, dan Ahmad Firman⁴

¹Universitas Pancasakti

Email: thomasmoregaru94@gmail.com

²Universitas Pancasakti

Email: mardierni69@gmail.com

³Universitas Pancasakti

Email: dedyherianto@unpacti.ac.id

⁴Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia

Email: firman.nobel53@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil kinerja pegawai dan faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai pada kantor desa Golo Ncuang. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacuh pada konsep miles dan hubermen yaitu iteraktif model yang mengklarifikasikan analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi pengukuran kinerja berdasarkan aspek kuantitas pegawai dilihat dari pelayanan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan program lainnya sudah cukup baik. Dari aspek kemandirian, pemerintah desa masih perlu ditingkatkan. Dari aspek Inisiatif, pemerintah desa sudah memiliki semangat yang cukup baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab kepada masyarakat. Dari aspek adaptasi, pemerintah desa sudah memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja maupun elemen masyarakat. Dari aspek kerjasama, pemerintah desa belum terjalin kerja sama dengan baik antara pihak-pihak terkait. Adapun faktor pendukungnya adalah pegawai mampu beradaptasi dengan baik terhadap lingkungan kerjanya dan pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Sementara faktor penghambat kinerja pegawai adalah fasilitas yang belum memadai dan tingkat pendidikan pegawai yang masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci : Kinerja, Pegawai, Pelayanan, dan Administrasi.

Abstrack

This study aims to determine the results of employee performance and factors supporting and inhibiting employee performance at the Golo Ncuang village office. This research design uses a qualitative approach. Data collection techniques in this study are interviews, observation and documentation. The analysis in this study uses the data analysis technique used in this study, referring to the concept of miles and hubermen, namely an interactive model that clarifies data analysis, namely data reduction, data presentation and verification. The results of this study indicate that the dimensions of performance measurement based on the quantity aspect of employees seen from the service of introduction letters for Identity Cards, Family Cards, and other programs are quite good. From the aspect of independence, the village government still needs to be improved. From the Initiative aspect, the village government already has a pretty good spirit in carrying out its duties and responsibilities to the community. From the aspect of adaptation, the village government already has the ability to adapt to the work environment and elements of society. From the aspect of cooperation, the village government has not established good cooperation between the parties concerned. The supporting factors are employees are able to adapt well to their work environment and employees provide friendly and courteous service. Meanwhile, the inhibiting factors for employee performance are inadequate facilities and the level of employee education that still needs to be improved.

Keywords: Performance, Employee, Service, and Administration.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kekuatan dalam membuat kebijakan, fungsi manajemen, dan penerapan etika sangat di perlukan oleh para penyelenggara agar dapat menyediakan barang-barang jasa publik yang profesional. Akan tetapi hal tersebut dirasakan manfaat apabila mereka mampu menunjukkan reaksi layanan yang baik kepada masyarakat. Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dan organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan atau pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja juga dapat dikatakan produk dari melakukan sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi dengan penuh rasa tanggungjawab, dedikasi dan loyaltas yang maksimum. Kerja yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu segala daya dan upaya yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Kinerja yang diharapkan ini tercermin pada tiga aspek yaitu, (a) aspek kognitif yaitu pemahaman pegawai tentang sistem pelayanan administrasi kepada masyarakat, (b) aspek efektif yaitu kinerja aparat pegawai dalam pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh pegawai untuk menerima dan menciptakan hubungan interpersonal yang harmonis dengan masyarakat, (c) aspek kinerja adalah segala apa yang dilakukan oleh pegawai dalam menggunakan fisik dalam bertindak sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

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

kerja, dan lain-lain (Herzberg dalam Herianto dan Mirsa, 2018).

Dalam penelitian ini, peneliti memusatkan mengenai penghubung beberapa aspek pada diri pegawai dengan kinerja yang digapai setiap para pegawai yang berhubungan dengan mengakomodasi layanan administrasi kepada public pada umumnya. Pelayanan merupakan proses pemenuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Terlebih kusu lagi apabila pelayanan itu telah menerapkan sistem yang baik dengan alat teknologi yang mencakupi. Dengan demikian waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dengan sarana prasarana yang mencukupi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Salah satu harapan masyarakat dalam kaitanya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikanya. Sesungguhnya, pengukuran kinerja pelayanan publik juga merupakan pengukuran kinerja pemerintah, karena bantuan publik membentuk tanggungjawab pemerintah. Dengan itu, volume kerja pemerintah berhasil memperhatikan kerjanya dalam memperjuangkan pelayanan kepada rakyat.

Dalam UU. Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 1 menyatakan desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan gagasan masyarakat, hak asal usul atau hukum adat yang diakui dan dihormati dalam kedaulatan pemerintah Negara Republik Indonesia. Pemerintah desa menjelaskan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam ruang lingkup pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah desa merupakan elemen terkecil menjalankan struktur pemerintahan di wilayah. ketika membahas masyarakat sehingga fungsi pemerintah desa sangat diperlukan manfaat dan menyenangkan hak masyarakat, keterbukaan negara dalam mengajuhkan pelayanan sangat pengaruh

terhadap keunggulan layanan yang terkandung baik, Pada intinya masyarakat selalu menuntut layanan baik, apalagi lebih nyata mampu diungkapkan hingga layanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan penduduk dalam komunitas tersebut. Masyarakat saat ini selalu membutuhkan layanan publik secara bermutu oleh aparat terkait, walaupun kebutuhan selanjutnya sering tidak sama keinginan kami disebabkan bukti layanan publik yang dialami oleh masyarakat sedang dalam kondisi berkurang. Menurut informasi yang saya peroleh diawal penelitian ini, kondisi yang terjadi di Desa Golo Ncuang. Kecamatan Cibal Kab. Manggarai sebagai daerah penelitian yang disiapkan, menunjukkan hingga kapabilitas aparat pada instansi Desa Golo Ncuang didalam menjalankan tugas khususnya pada saat mempersiapkan infentaris yang dibutuhkan untuk keperluan publik, Hasinya belum optimal. Dilihat dari hasil pelaksanaan tugas tata laksana yang tida berjalan dengan baik sesuai ketentuan, baik pelaksanaan pekerjaan umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Berdasarkan informasi masalah yang terjadi kurangnya layanan administrasi yang diberikan dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk: 1) surat pindah penduduk. 2) Surat keterangan tidak mampu. 3) pembuatan surat kartu pengantar keluarga (kk). 4) pelayanan pembuatan surat pengantar kartu Tanda Penduduk (KTP),5) kurang efektif dalam menginput data-data kependudukan. Akan tetapi peneliti hanya berfokus pada permasalahan pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP) karena sering adanya permasalahan masyarakat desa golo ncuang dalam pelayanan persuratan. Berdasarkan identifikasi masalah yang ada diatas maka peneliti bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi adanya hambatan kemampuan pegawai dalam melayani administrasi kepada public, dengan mengangkat judul “ *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang, Kecamatan Cibal, Kab. Manggarai*”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kinerja aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi

kepada masyarakat sudah optimal Didesa Golo Ncuang, Kec. Cibal, Kab. Manggarai?

2. Bagaimana aspek pendukung dan penghambat dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat di desa Golo Ncuang, Kec. Cibal, Kab. Manggarai?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui bagaimanakah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sudah optimal pada Desa Golo Ncuang, Kec. Cibal, Kab. Manggarai.
- 2) Untuk menegetahui apakah faktor mendukung dan menghambat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Golo Ncuang, Kec. Cibal, Kab. Manggarai.

1.4. Tinjauan Pustaka

Manajemen keahlian manusia adalah kegiatan untuk sampai kesuksesan organisasi sampai tujuan dan berbagai tujuan dan juga kapabilitas menghadapi beragam macam tantangan, baik yang berwujud eksternal maupun internal, melalui strategi, praktek dan serta komponen yang mempengaruhi kegiatan, sikap, dan kinerja pegawai.

Sistem MSDM melalui tugas manajerial yaitu perancangan atau (planing), organisasian (organizing), arahan (directing), dan kontrol (controlling) yang terarah pada setiap aktifitas organisasi untuk mencapai tujuan yang tepat dan cepat. Ulfatin, (2019:3)

a. Pengertian kinerja pegawai

Menurut Priansa, (2019:48) dalam bahasa Inggris kinerja dapat disebut sebagai *job performanc* atau *actual performance* atau *level of performance*, merupakan tingkat pencapaian karyawan dan konfigurasi karyanya. Kinerja merupakan tidak individualitas, seperti minat atau kemampuan,perbedaan mewujudkan kekuatan dalam bentuk karya yang terbukti,merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam menjalankan fungsi dan pekerjaan yang berasal dari industri. Moeheriono (2018 : 95) Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan strategi aktifitas atau kegiatan dalam mencapai tujuan sasaran, visi dan misi organisasi yang masuk melalui perencanaan strategis sekelompok.

Kriteria –kriteria kinerja pegawai adalah :

- 1) Sifat
Tolak ukur menurut sifat memfokuskan diri pada karakteristik diri individu tenaga kerja. Berbagai jenis tolak ukur ini menempatkan orang pada prinsip kerja setiap individu tidak mengikuti apa yang inginkan atau bukan pencapaian individu disuatu bekerja.
- 2) Perilaku.
Berdasarkan cara pandang berfokus pada cara mengerjakan pekerjaan yang diberikan. barometer sangat diperlukan bagi pekerja yang menginginkan kaitan antarpersonal tenaga kerja.
- 3) Hasil.
Persyaratan pendapat ini memberi tumpuan kepada apa yang sesuatu telah diinginkan atau dihasilkan dalam cara sesuatu untuk pencapaian.

Aspek-aspek yang memengaruhi kinerja pegawai

- 1) Kemampuan seseorang
Kemampuan individual mencakup talenta, keinginan dan aspek pribadi. peningkatan keahlian yaitu parah setiap orang seperti memiliki pendidikan, pengertian, keahlian, keterampilan berkomunikasi, dan kecakapan teknis.
- 2) Usaha yang mencurahkan
Upaya dibayarkan untuk tenaga kerja merupakan ketika mereka bekerja kehadiran dan motivasi.
- 3) Lingkup Organisasi
Wilayah institusi, industri menyediakan perlengkapan alat bantu bagi tenaga kerja yang meliputi pelatihan dan pengembangan, inventaris, teknologi dan tata kelola.

Menurut Mangkungara dalam Umam, (2019:189) menerangkan aspek yang mempengaruhi kapasitas tenaga kerja merupakan.

- 1) Aspek kemampuan
intelektual, kekuatan (ability) tenaga kerja berbagai kemampuan kesangupan (IQ) dan kekuatan kenyataan (pendidikan). Oleh karena itu, pegawai perlu diposisikan pada pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya.
- 2) Aspek motivasi
Aspek ini mewujudkan tigkah laku (*attitude*) seorang tenaga kerja dalam mengimbangi situasi kerja. Cita-cita merupakan keadaan yang mengarahkan pegawai kearah perolehan tujuan kerja.

- 3) Sikap mental
Perbuatan mentalitas merupakan keadaan mentalitas yang mengarahkan seorang.

b. Dimensi Pengukuran Kinerja Pegawai

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

- 1) Kuantitas kerja quantity of work, berkaitan dengan kapasitas pekerjaan dan kerja yang dihasilkan oleh tenaga kerja pada waktu yang sudah ditetapkan oleh instansi.
- 2) Kualitas kerja quantity of work, berjalanan dengan peninjauan kecerdasan, kecekatan kerja mampu menangani tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.
- 3) Kemandirian dependability, berhubungan dan ketelitian dengan kemampuan tenaga kerja dan memprioritaskan tugas secara individu untuk menjegah bantuan orang lain.
- 4) Inisiatif (initiative), berhubungan dan pertimbangan individual, keluwesan berpikir, dan kesangupan untuk mendapatkan tanggung jawab.
- 5) Adaptabilitas (adaptability), berhubungan dengan kekuatan untuk penyesuaian, meninjau kemampuan untuk menggapai terhadap kepentingan dan situasi.
- 6) Kerja sama (cooperation), berkaitan dengan kontrol kemampuan untuk kerjasama dengan rekan kerja yang lain.

c. Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut Nasrudin, (2018:80) Manajemen adalah persiapan pengelolaan, penataan, petunjuk dan pengontrolan keahlian manusia dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Gronroos dalam Nasrudin, (2018:80) menguraikan maka pelayanan adalah kegiatan dan sederajat kesibukan yang karakter tidak berwujud kenyataan yang ada mengakibatkan adanya hubungan pembeli dengan tenaga kerja atau hal-hal lain yang dipertunjukkan oleh industri pemberian layanan, tujuan yang untuk menyelesaikan masalah pembeli.

Prinsip layanan publik adalah:kebiasaan,keterbukaan,ketepatan,tanggung jawab, perlengkapan vasilitas.Standarisasi layanan publik mewujudkan barometer yang dilakukan

dalam pelaksanaan kegiatan layanan publik harus wajib ditaati oleh penerima layanan, setidaknya-tidaknya menaungi hal-hal sebagai berikut: tatacara layanan, tepat waktu, biaya layanan, pembutan layanan, kompetensi petugas pemberi layanan

d. Konsep Pelayanan publik

Menurut (Sinamblala, 2006), pada intinya Manusia bahkan sangat diperlukan layanan yang sangat dinyatakan bahwa layanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Dimana pelayanan begitu akrab dalam kehidupan kita hari-hari. Pelayana publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhan karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setia harinya. Menurut kotler (sinambela dkk, 2011)

Menurut Bagian 5 dari Undang-Undang, Layanan Publik 2009 No. 25, ruang lingkup layanan publik mencakup barang publik dan layanan publik dan perwujudan yang diatur oleh hukum. Ruang lingkup meliputi pendidikan, pengajaran dan bisnis, residensi, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan kesehatan, intensitas, layanan perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata dan cara lainnya. Adapun peningkatan pengembangan dalam masyarakat menunjukan segera tercapainya masyarakat adil dan makmur berdsarakan pancasila defenisi pelayanan publik menurut KEMENPAN No. 63 tahun 2004 tentang Pedunia umum Implementasi layanan publik adalah semua kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat layanan dan implementasi ketentuan-ketentuan hukum. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Ada 5 jenis Pelayanan administrasi yaitu:

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

e. Administrasi Desa

Persoalan atau masalah administrasi publik yang menjadi persoalan atau masalah negara, demikian pula haalnya bahwa

persoalan atau masalah negara menjadi masalah pemerintah, karena memang ketiga elemen ini merupakan satu kesatuan dalam totalitas Makmur dan Thahire, (2016)

Amercan Socly Puby Administrasi Administrasi Publik Bentuk di (Basuki, 2018) menyebutkan prinsip Etika Administrasi Publik:

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

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

1) Administrasi Umum

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

2) Administrasi penduduk

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

3) Administrasi keuangan

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

4) Administrasi pembangunan

Administrasi pembangunan, Informasi pendaftaran dan pengembangan data

yang akan moderat dan dilakukan dalam buku administrasi keuangan.

- 5) Administrasi permusyawaratan desa
Administrasi permusyawaratan desa, kegiatan pencantoran data dan informasi mengenai BPD. Bentuk administrasi pembangunan adalah pencatatan kedalam buku administrasi permusyawaratan desa.

f. Masyarakat

Menurut (James 2017, 50) Masyarakat adalah sekumpulan orang yang tinggal wilayah tertentu dan memiliki budaya adat istiadat, relativ sendiri dan orang-orang diluar wilayah itu, dan mempunyai budaya yang relativ sama.

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

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Studi ini berupaya menggambarkan atau menemukan kinerja aparat dalam mendorong layanan administrasi di desa, di Kantor Desa Golo Ncuang, KEC. Cibal, Kab. Mangg. Penelitian ini dilakukan di desa Golo Ncuang, KEC. Cibal, Kab. Manggarai. waktu peneliti adalah kurang dan lebih dua bulan, Januari hingga Februari 2021. Jenis Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data yang dapat dari desa Golo Ncuang, KEC. Cibal, Kab. Manggarai tidak dalam bentuk angka, seperti struktur organisasi, hasil wawancara dan data lainnya (Sugiyono, 2018).

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang dimana peneliti mencari data yang dapat diperoleh secara lansung dari sumber asli (bukan melalui media online) data primer yang dikumpulkan secara individu oleh para peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indriantoro & Supomo, 2016) dan data sekunder yang dimana data yang diperoleh peneliti secara tidak lansung. Data

sekunder umumnya bukti, catatan atau laporan historis yang telah dikompilasi dalam arsip yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan (Indriantoro & Supomo, 2016)

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara, pengarsipan, dan observasi. Jumlah informan dalam penelitian sebanyak sembilan orang yang dimana informannya yaitu: kepala desa, sekertaris desa, ketua BPD, tokoh masyarakat lima orang dan satu sebagai tokoh pemudah. Teknik analisis data pada penelitian adalah proses penelitian dan organisasi sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan menyusun data dalam kategori, menerangkan dalam bentuk sintesis, dengan menyusun bentuk, Menentukan apa yang perlu dipahami, dan mengambil kesimpulan kemudian semua orang mengerti (Sugiono (2018).

HASIL PENELITIAN

a. Kinerja Pegawai Desa

Kinerja merupakan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai untuk berorganisasi agar mencapai tujuan yang diharapkan. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai desa dapat diukur dengan beberapa dimensi yaitu : kuantitas, kualitas, kemandirian, inisiatif, adaptasi dan kerja sama. Kinerja pegawai desa Golo Ncuang dalam penelitian ini masih kurang. Hal Ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan.

1. Kuantitas

Hal ini disampaikan oleh Bapak Yohanes Lalu selaku kepala Desa Golo Ncuang bahwa tingkat pencapaian kerja yang telah dilaksanakan oleh pegawai dari desa ini sudah banyak sekali dan sudah sesuai dengan harapan saya dan juga harapan dari seluruh masyarakat seperti yang sudah terealisasinya pembuatan surat pengantar KTP, KK ,proyek Air minum, Rabat Jalan, pembuatan irigasi dan masih banyak lainnya”(hasil interview ini dilaksana pada tanggal 04 Januari 2021).

Kuantitas pegawai desa berdasarkan pernyataan dari informan diatas bahwa pegawai desa Golo sudah melaksanakan tugas mereka dengan baik dan sesuai dengan harapan kepala desa dan masyarakat. Pendapat yang berbeda

disampaikan oleh Bapak. Honoratus Got tokoh masyarakat desa golo nuang.

Pegawai Desa Golo Ncuang sudah tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya seperti dalam pelayanan pembuatan surat pengantar KTP ataupun dokumen lain yang walaupun masih ada beberapa pegawai yang kurang mampu dan kurang bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya karna penempatan jabatannya tidak sesuai tingkat pendidikan.”(wawancara ini dilaksanakan 24 januari 2021).

Berdasarkan pernyataan dari informan diatas yang menyatakan bahwa penempatan jabatan juga sangat perlu untuk meningkatkan kinerja agar dapat mampu menjalankan tugasnya masing-masing.

2. Kualitas

Untuk menentukan kualitasnya pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa Golo Ncuang kepada masyarakat dapat dilihat pada jawaban beberapa informan dibawah ini:

Melalui hasil wawancara dengan Bpk Yohanes Lalu Kepala Desa Golo Ncuang Sejauh ini pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat desa sudah maksimal dan efektif, dan tentunya kami juga tetap mempertahankan hal ini dan terus berkerja dengan rasa tanggungjawab untuk tujuan supaya masyarakat Desa Golo Ncuang merasa nyaman dengan pelayanan yang kami berikan”(wawancara ini dilaksanakan pada tanggal 04 januari 2021)

Kualitas pegawai desa Golo Ncuang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sudah maksimal sesuai dengan pernyataan informan diatas.

Sedangkan masih ada infoman yang memberikan pernyataan yang berbeda. Untuk melihat jawaban dari informan lain diperhatikan dibawah ini

Menurut Bapak Geradus Madur sebagai sekretaris Desa Golo Ncuang, agar tercapainya suatu tujuan dari organisasi perlu adanya kesesuaian tingkat pendidikan dengan penempatan jabatan dari setiap para staf desa, untuk saat ini aparat Desa Golo Ncuang masih ada yang memiliki jabatan belum sesuai pendidikan yang dimiliki. (dilaksanakan 11 januari 2021)

Berdasarkan jawaban informan diatas bahwa untuk mencapai tujuan suatu organisasi perlu adanya kesuaian tingkat pendidikan dengan jabatan yang mereka miliki supaya

tugasnya berjalan secara efektif sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Sedangkan menurut Bapak Honoratus Got sebagai tokoh masyarakat

Menurutnya pegawai Desa Golo Ncuang sudah memberikan pelayanan yang cukup baik tetapi masi ada masyarakat masih menganggap kurang puas dengan pelayanannya, karena belum memiliki fasilitas yang memadai.”(wawancara ini dilaksanakan 24 januari 2021)

Selain itu juga dikatakan oleh Bapak Sebastianus Badu Ketua (BPD) Desa Golo Ncuang

Pelayanan pegawai desa kepada masyarakat cukup baik” (wawancara ini dilaksanakan pada tanggal 1 Februari 2021)

3. Kemandirian

Kamandiran adalah aspek penting dari kepribadian penting bagi setiap individu yang relatif mampu menangani semua masalah.

Seseorang dikatakan mandiri apabila independen baik dalam berpikir maupun dalam melakukan sesuatu yang mampu untuk berdiri sendiri tanpa harus meminta bantuan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan. Individu yang mandiri tidak tergantung pada orang lain dan selalu berusaha memecahkan masalah yang ada.untuk mengetahui bagaimana kemandirian pegawai Desa Golo Ncuang dalam menjalankan tugas pelayanan terhadap masyarakat dapat diperhatikan jawaban beberapa informan dibawah ini

Bapak Yohanes Lalu selaku Kepala Desa Golo Ncuang;

masih ada pegawai yang belum mandiri”

Menurut sekretaris Desa Golo Ncuang bapak Gradus Madur mengatakan bahwa :

Kemandirian adalah perbuatan yang diperoleh oleh setiap orang dalam melaksanakan fungsi yang diberikan kepada aparat saat ini belum terlihat mandiri sebagian pegawai Desa Golo Ncuang dalam melaksanakan tugas yang terkadang tidak tepat waktu dan sering melakukan kesalahan-kesalahan yang mestinya tidak perlu terjadi. Dan apabila tidak dipandu oleh atasan dan rekan-rekan kerja maka akan menghambat tugas-tugas lain. Jadi intinya pegawai Deas Golo Ncuang harus lebih berusaha membentuk sikap, kemampuan dalam melaksanakan tugas yang dibebani. “ (interview dilaksanakan 11 Januari 2021)

Berdasarkan jawaban informan diatas maka disimpulkan bahwa pegawai desa Golo Ncuang belum mandiri dalam melaksanakan tugas dan pelayanan terhadap masyarakat.

4. Inisiatif

Inisiatif merupakan mengenai pertimbangan kemandirian dan kesedian untuk menjalankan wewenang yang sudah di berikan dengan penuh rasa tanggung jawab. Seseorang yang bernisiatif apabila mampu melahirkan ide-ide yang bagus untuk melakukan sesuatu tanpa diberitahu terlebih dahulu apa yang harus dilakukan. Untuk mengetahui apakah pemerintah desa sudah memiliki inisiatif desa Golo Ncuang dalam menjankan tugas tugas pelayanan kepada masyarakat dapat diperhatikan jawaban dari informan-informan dibawah ini.

Menurut Bapak Yohanes Lalu (Kepala Desa Golo Ncuang) bahwa Selaku pemerintah desa masih menjalankan Crossek dalam semua kegiatan yang dilakukan oleh perangkat desa sinkron dengan keahlian setiap orang bagian pelaksanaan pembangunan, menjalankan pemerintah, bagian pemberdayaan masyarakat dan bagian pembinaan kemasyarakatan, hal demikian juga tentu saja berinisiatif untuk melakukan kegiatan pelayanan administrasi tanpa harus diprintah dari saya. Dan kami pun berinisiatif untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat supaya kehidupan bermasyarakat tetap berada pada situasi dan kondisi yang nyaman".(wawancara, 4 januari 2021)

Pendapat Bapak Geradus Madur Sekertaris Desa Golo Ncuang.

Kami selaku pejabat desa, kami harus tetap memberikan saran dan motivasi di daerah dusun kami masing-masing, mempertimbangkan masih bnyak msyarakat yang masih belum menyadari pentingnya kesehatan lingkungan atau sanitasi contohnya; membuat tempat sampah disetiap rumah warga masing-masing".(pada 11 januari 2021).

Berdasarkan jawaban kedua informan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam menjalan tugas aparat desa sudah memiliki inisiatif untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai aparat desa dan bahkan sudah memperhatikan masyarakat yang memang belum menyadari pentingnya kesehatan lingkungan.

5. Adaptasi

Adaptasi adalah suatu proses yang dalam menanggapi perubahan lingkungan dan dapat mempengaruhi pertumbuhan fisik ataupun psikologi. Adaptasi juga merupakan suatu proses untuk mengenali lingkungan baru, Adaptasi ini berhubungan dengan manusia, manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan orang lain dan tidak mungkin hidup sendiri. Sesorang dapat dikatakan mampu beradaptasi apabila mampu menyesuaikan dirinya dan merespon perubahan secara cepat dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan.

Pegawai desa Golo Ncuang sejauh ini sudah mampu untuk beradaptasi setiap perubahan yang ada dilingkungan kerja berdasarkan jawaban dari beberapa informan.

Menurut Bapak Yohanes Lalu (Kepala Desa Golo Ncuang) Tentunya dalam hal ini kami selalu berkomitmen atas kewajiban kami masing-masing untuk mencapai target sesuai dengan harapan kami bersama, untuk membangun Desa Golo Ncuang kedepan".(wawancara pada tanggal 4 januari 2021)

Berdasarkan jawaban informan diatas dapat ditarik kesimpulan inisiatif pegawai sangat diharapkan oleh setiap pegawai yang ada dikantor desa dan mereka selalu berkomitmen untuk selalu hadir dikantor desa dengan tepat waktu.

Menurut Bapak Gradus Madur (Sekertarsi Desa Golo Ncuang), Membimbing teman-teman perangkat desa sesuai dengan tupoksi atau sesuai tugas mereka dan disiplin masuk kantor dan keluar kantor sesuai waktu".(wawancara pada tanggal 11 januari 2021)

Berdasarkan jawaban informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menjalankan tugas pelayanan pegawai sudah mampuberadaptasi.

Menurut Bapak sebastianus badu ketua (BPD) Badan permusyawaratan desa golo ncuang.

Berkemampuan dengan baik menyatuh dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat terlebih kusus pelayanan administrasi".(wawancara pada tanggal 1 februari 2021)

Berdasarkan jawaban informan diatas bahwa kemampuan pegawai untuk beradaptasi dengan masyarakat sudah cukup baik.

6. Kerjasama

Kerjasama adalah suatu upaya bersama antar individu atau sekelompok sosial untuk mengapai tujuan yang sama. Kerjasama yaitu kegiatan atau tugas-tugas secara bersama dalam melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang sama. Kerjasama antar sesama berarti setiap manusia saling membantu satu sama lain dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk mewujudkan tujuan bersama. Pegawai yang mampu bekerjasama dengan baik akan berpengaruh baik terhadap proses kelancaran suatu kegiatan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti saat ini pemerintah Desa Golo Ncuang belum bisa berkerja sama, baik dilingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja.

Menurut Bpk Yohanes lalu Kepala Desa Golo Ncuang, Sejauh yang kami jalankan selama ini ketika menemukan persoalan dalam lingkungan kerja kami akan selalu berkordinasi satu sama lain. (wawancara pada tanggal 4 januari 2021)

Berdasarkan jawaban informan diatas dapat ditarik kesimpulan. kerjasama pegawai sangat penting untuk membahas persoalan yang ada pada lingkungan kerja pemerintah desa maupun dilingkungan masyarakat sejauh ini pemerintah selaluh berkordinasi dengan aparat desa untuk selalu bekerjasama.

Menurut Bapak Sebastianus Badu Ketua (BPD) Desa Golo Ncuang Sejauh ini pemerintah Desa Golo Ncuang kurangnya bekerjasama (wawancara pada tanggal 1 february 2021)

Pendapatan yang sama juga disampaikan oleh bapak Honoratus (Tokoh Masyarakat Desa Golo Ncuang) Sebagai masyarakat tentunya kami sangat menginginkan kerja sama yang baik antara pemerintah desa, tetapi sejauh ini yang kami lihat dan kami rasakan pemerintah desa Golo Ncuang saat ini kurangnya berkerja sama dengan masyarakat, karena pemerintah desa selalu mengedepankan kepentingan pribadi dan golongan tertentu. Wawancara pada tanggal 24 januari 2021).

Berdasarkan jawaban kedua informan diatas bahwa pemerintah desa Golo Ncuang selalu mengedepan kepentingan pribadi dan golongan tertentu dan ini tentunya tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat karena pada umumnya sebagai masyarakat tentunya menginginkan kerjasama yang baik dalam membangun desa.

b. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Desa

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah faktor yang dapat memperlancarkan kerja pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat. Faktor ini merupakan faktor penguat kinerja pegawai desa. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung kinerja pegawai desa Golo Ncuang dalam melayani kepentingan masyarakat dapat diperhatikan pernyataan nara sumber berikut

Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Yohanes Lalu (Kepala Desa Golo Ncuang), Faktor pendukung kinerja pegawai desa Golo Ncuang yaitu setiap pegawai mempunyai kemampuan dalam menggunakan komputer untuk pelayanan administrasi surat menyurat". 4 januari 2021

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa semua pegawai yang bekerja dikantor Desa Golo Ncuang sudah memiliki pengetahuan dalam memaksimalkan fasilitas yang disediakan dikantor seperti komputer untuk mengurus segala dokumen penting masyarakat.

Pernyataan yang berbeda disampaikan oleh Bapak Honoratus Got sebagai tokoh masyarakat desa Golo Ncuang, Faktor pendukung kinerja pegawai desa Golo Ncuang adalah ramah dan sapa ketika kita ke kantor desa (wawancara dilakukan pada tanggal 24 januari 2021)

Dari pernyataan diatas dapat gambarkan bahwa pegawai desa sudah menunjukkan sikap yang ramah kepada masyarakat yang berkunjung ke kantor desa.

Pernyataan disampaikan oleh Bapak Gerardus Madur (SEKDES), Faktor pendukung kinerja pegawai adalah semua pegawai desa selalu datang ke kantor tepat waktu (interview, 11 januari 2021).

Dari jawaban beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa disiplin dengan jam kerja ialah salah satu aspek yang terdapat mendukung kinerja pegawai desa Golo Ncuang.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah faktor yang mempengaruhi lambatnya kerja pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui faktor-faktor tersebut dapat dilihat pada pernyataan beberapa informan berikut;

Pernyataan disampaikan oleh Bapak Yohanes Lalu (Kepala Desa), Sejauh ini faktor penghambat yang di kantor desa

adalah masih kurangnya fasilitas seperti alat print dan alat tulis kantor (ATK) lainnya, selalu mengalami kerusakan pada alat percetakan dan aliran arus listrik sering mengalami gangguan sehingga menghambat proses pembuatan surat menyurat. (interview, 4 Januari 2021)

Pernyataan disampaikan Bapak Honoratus Got (tokoh masyarakat); menurut saya faktor penghambatnya adalah tingkat pendidikan yang masih kurang, kades kurang kontrol terhadap bawahan (staf desa) dan fasilitas kantor yang tidak memadai

Untuk memperlancarkan kegiatan pegawai dalam mengelola semua kepentingan masyarakat selain mempunyai sumber daya manusia yang baik tentunya sangat membutuhkan fasilitas yang memadai seperti alat print, alat tulis kantor (ATK) dan lainnya. Dari pernyataan beberapa narasumber di atas memastikan bahwa fasilitas kantor dan Tingkat Pendidikan, dan pemimpin yg kurang mengontrol terhadap bawahannya merupakan faktor yang menghambat pelaksanaan kerja aparat desa dalam memberikan layanan tata laksana kepada masyarakat.

PEMBAHASAN

A. Kinerja Pegawai

Seperti yang telah dijelaskan pada tinjauan teori bahwa kinerja merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam penelitian ini ada enam (6) dimensi yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur kinerja pegawai desa Golo Ncuang, yaitu:

1. Kuantitas

Kuantitas merupakan banyaknya suatu kegiatan dan ketepatan waktu yang digunakan setiap aparat untuk menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat yang dilayani mendapatkan kepuasan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan kuantitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik.

2. Kualitas

Index penentu dalam menilai kualitas kerja seseorang adalah melalui totalitas kerjanya. Banyak hal yang dapat mempengaruhi kualitas kerja baik internal maupun eksternal. Dalam hal internal berasal dari pribadi masing-masing pegawai seperti kemampuan dan pengalaman. Adapun

eksternal yaitu penunjang dalam pelaksanaan seperti sarana dan prasarana atau target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti di lapangan maka penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai Desa dalam melaksanakan pelayanan administrasi untuk masyarakat masih perlu ditingkatkan. sesuai dengan dengan bukti hasil interview peneliti bahwa masalah pelayanan yang sering terjadi yaitu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu keluarga (KK) kesalahan penginputan data kependudukan. Selain itu, penempatan jabatan pegawai tidak sesuai dengan tingkat pendidikan masih minim.

3. Kemandirian

Kemandirian merupakan hal yang perlu dimiliki oleh masing-masing aparat agar tidak bergantung pada kolega atau atasan. Seseorang dikatakan independen jika dia mampu menyelesaikan masalahnya sendiri, terutama dalam pengelolaan semua kepentingan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kemandirian belum nampak dalam diri masing-masing pegawai desa Golo Ncuang karena Untuk penyelesaian fungsinya dan jika Ada temuan permasalahan atau halangan yang tidak dapat menyelenggarakan, mintalah bantuan dengan atasan atau kolega yang memahami solusi untuk masalah pekerjaan.

4. Inisiatif

Inisiatif merupakan kepribadian yang tidak tergantung pada orang lain, yang bersedia untuk menerima wewenang yang diamanahkan dengan penuh rasa tanggung jawab. Dalam menjalankan pekerjaan perangkat desa selalu bekerja dengan tanggung jawab terutama untuk mencapai tujuan organisasi. tentu karena untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan benar setiap pegawai harus memperoleh tanggung jawab yang penuh didalam bekerja sehingga tenaga kerja yang diberikan dapat diselesaikan dengan benar.

Berdasarkan hasil penelitian pemerintah desa Golo Ncuang secara umum sudah memiliki semangat yang cukup baik untuk menjalankan fungsi baru sesuai dengan waktu dan aturan yang berlaku untuk memperbanyak tanggung jawab. tentu dilihat dari aparat desa selalu melakukan pendekatan kepada masyarakat supaya kehidupan bermasyarakat

tetap berada pada situasi dan kondisi yang nyaman.

5. Adaptasi

Adaptasi merupakan seorang yang bisa mengimbang diri dengan dalam lingkup kerja. Berdasarkan hasil penelitian pemerintah desa Golo Ncuang saat ini sudah beradaptasi dengan baik dengan lingkungan kerja maupun dengan elemen masyarakat.

Pemerintah desa juga sudah berkomitmen atas tugas mereka sesuai tupoksi atau devisi masing-masing, hingga tercapainya tujuan diharapkan.

6. Kerja sama

Kerja sama biasanya dilakukan atas dasar tujuan yang sama yaitu tujuan yang hendak di capai. Dalam sebuah organisasi sangat di perlukan adanya suatu kerja sama kelompok, karena semua penggerak dalam sebuah organisasi adalah manusia, bukan mesin, komputer atau yang lainnya Setyanti (dalam Sofyanto Torau 2019). Kerja sama dalam organisasi atau instansi berarti pegawai saling membantu dalam hal pekerjaan untuk mencapai tujuan dari organisasi. Kerjasama antara pemerintah desa dalam pelaksanaan pembangunan bermanfaat guna menumbuhkan semangat dan mempermudah jalanya kegiatan agar setia program-program yang dijalankan dapat selesai tepat waktu dan sesuai dengan aturan yang berlaku waktu. Dalam melayani administrasi pemerintah desa golon ncuang bekerjasama dengan instansi terkait, dan semua elemen masyarakat. Terus begitu juga kerjasama yang dilakukan dengan pihak terkait mulai tahap perencanaan sampai tahap pelaksanaan program yang di jalankan.

Hasil penelitian dan observasi dilapangan menunjukan bahwa pegawai desa Golo Ncuang belum terjalin kerja sama yang baik, baik itu kerjasama antara pemerintah desa sendiri maupun dengan pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan pelayanan administrasi serta elemen-elemen tertentu hingga mencapai tujuan yang di inginkan.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Kantor Desa Golo Ncuang

1. Faktor pendukung

Seperti yang telah dijelaskan ditinjau teori bahwa faktor pendukung adalah faktor yang mendukung kerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

- a. Beradaptasi dengan lingkungan kerja

Dalam setiap organisasi di tekankan kepada setiap pegawai harus bisa beradaptasi dengan tujuan untuk memahami kondisi yang ada di lingkungan kerja.

- b. Pelayanan masyarakat yang ramah
- c. Kedisiplinan waktu kerja sangat baik

2. Faktor penghambat

- a. Fasilitas yang belum memadai

Fasilitas merupakan suatu yang dapat mempermudah untuk melancarkan implementasikan kegiatan dan merupakan alat dan peralatan kantor hingga tercapai tujuan organisasi.

- b. Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan adalah pengetahuan atau keahlian pegawai untuk mengerjakan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Tingkat pendidikan ini menjadi salah satu faktor yang paling penting untuk menentukan kinerja dari setiap pegawai sehingga mencapai tujuan dari organisasi.

- c. Kerjasama akan mencapai tujuan dari sebuah organisasi tentunya memerlukan kerja sama yang baik.
- d. Kepala desa yang kurang kontrol terhadap bawahan

KESIMPULAN

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

1. Kinerja pegawai berdasarkan aspek Kuantitas kerja, aparat sudah cukup bagus dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Desa Golo Ncuang. Aspek kualitas kerja, aparat desa dalam menjalankan layanan administrasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Aspek Kemandirian, pegawai Desa Golo Ncuang dalam menyelesaikan pekerjaan masih membutuhkan bantuan dari teman atau rekan kerja. Aspek Inisiatif Pemerintah Desa Golo Ncuang secara umum sudah memiliki semangat yang baik untuk menjalankan fungsi baru sesuai dengan aturan yang berlaku untuk memperbesar tanggung jawabnya. Aspek Adaptasi, Pemerintah desa golo ncuang saat ini sudah mampu beradaptasi dengan baik dengan lingkungan kerja maupun dengan lingkungan masyarakat. Aspek Kerjasama, pegawai desa belum terjalin kerja sama yang baik dengan lingkungan organisasi

- maupun lingkungan masyarakat dalam melayani administrasi masyarakat.
2. Faktor penghambat peningkatan kinerja aparat Desa Golo Ncuang adalah pegawai sudah mampu beradaptasi baik dengan lingkungan organisasi maupun di lingkungan masyarakat, pelayanan yang ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, dan disiplin dengan waktu. Sedangkan Faktor penghambat kinerja pegawai Desa Golo Ncuang adalah Fasilitas kantor yang tidak memadai, tingkat pendidikan yang masih kurang, dan belum melakukan kerja sama baik dengan rekan kerja maupun dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki. J. (2018). *Administrasi publik: telaah teoritis dan Empiris*. Cetakan Ke-1. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Herianto, Dedy dan Mirsa, Sitti. 2018. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi kerja Pegawai Dinas Bina Marga Provinsi Sulawesi Selatan. Jurnal Politik Profetik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*. Vol. 6, No. 1. (91-105).
- Indriantoro, Nugroho., & Supomo, B. (2017). *Business Research Methods Untuk Akuntansi & Management*. Edisi pertama. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta:
- Mukarom. Z., M.W.Laksa. (2015). *Public Service Management*. Cetakan Pertama. Bandung : CV. PUSTAKA SETIA.
- Makmur. H., Thahire. R. (2016). *supranatural dan trasedental Administrasi Dan Organize against Public Policy. First*
- Organisir terhadap Kebijakan Publik. Cetakan Kesatu. Bandung: PT. Refika Aditama
- Priansa. D.J. (2017). *Manajemen Kinerja Pegawaiian*. Cetakan ke-1. Bandung : CV.PUSTAKA SETIA.
- Rohman, A., I.S.Ferina., & Ermadiani. (2018). *Pengelolaan Administrasi Keuangan Pemerintahan Desa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Cetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Santosa. P. (2017). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Cetakan ke-empat. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Satori, D., Komariah, A. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ke-6. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. cetakan ke-27. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. E. (2017). *Human Resource Management*. Cetakan ke-9. Edisi Pertama. Jakarta : KENCANA.
- Toraum, S. (2019). *Analysis of Village Government Performance in Community Development Di Desa Bontomanai Kec. Magarabombang, Kab. Takalar*. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*. 1 (2): 2656-6788. Diakses Pada Tanggal 15 Januari 2021.
- Ulfatin. N., T. Triwiyanto. (2018). *Human Resource Management Bidang Pendidikan*. Cetakan ke-2. PT. RAJAGRAFINDO PERSADA. Depok
- Umam. K. (2018). *Perilaku Organisasi*. Cetakan ke-3. CV. PUSTAKA SETIA. Bandung
- Undang-Undang Desa & Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintahan No. 6 Tahun 2014 Tentang Dana Desa Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang disampaikan peneliti adalah

1. Untuk meningkatkan kinerja pegawai Desa ketika memberikan layanan administrasi kepada masyarakat Desa Golo Ncuang dapat dijalankan dengan cara meningkatkan aspek aspek baik kuantitas, kualitas, kemandirian maupun kerja sama. Sedangkan untuk aspek inisiatif dan adaptasi tetap dipertahankan.
2. Faktor pendukung seperti disiplin, pelayanan yang ramah dan sopan, dan adaptasi tetap dipertahankan. Sedangkan yang perlu ditingkatkan adalah fasilitas kantor, Tingkat pendidikan dan kerja sama.

Redaksi Sinar Grafika. (2017). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2014 Tentang

Peraturan Lengkap Desa. Cetakan Pertama. Jakarta Timur: Sinar Grafika