ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA MAKMUR MULIA KECAMATAN SATUI KABUPATEN TANAH BUMBU TAHUN 2021

Nur Islamiyah, Fakhsiannor, Sugiannor

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NPM17120143

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN1120106301

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN1106038903

Email : islamiiiiyahh17@gmail.com

ABSTRAK

Nur Islamiyah, 2021, "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021", Pembimbing I : Drs. Fakhsiannor, M.Si, M.Kes , Pembimbing II : Sugiannor, S.Sos., M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Mixed Method* dengan jenis penelitian *Exploratory Design*. Untuk penelitian kualitatif sampel ditentukan dengan teknik sampling *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Subjek penelitian 3 orang. Adapun untuk penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini ialah masyarakat Desa Makmur Mulia. Sampel yang diambil untuk penelitian ini berjumlah 80 responden dengan teknik penarikan sampling jenuh. Sedangkan uji analisis data menggunakan aplikasi SPSS 22. Hasil penelitian kualitatif mengenai kinerja pegawai Kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi pada Kantor Desa Makmur Mulia dapat dikategorikan Sangat Baik, namun pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan lagi khususnya dari segi sarana dan prasarana serta ketepatan waktu pelayanan. Untuk hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini berdasarkan hasil koefisien korelasi *product moment* yakni sebesar 0,220. Diperoleh pula nilai sig. 0,241 yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai ; Pelayanan Administrasi ; Masyarakat

Abstract

Nur Islamiyah, 2021, " Analysis of Performance Village Office Employees in Providing Administrative Services to the Community in Makmur Mulia Village, Satui District, Tanah Bumbu Regency in 2021" , Advisor I : Drs. Fakhsiannor, M. Si, M. Kes, Advisor II : Sugiannor, S.Sos., M.AP

This research aims to analyze performance of village office employees in providing administrative services to the community. The method used in this research is Mixed Method with Exploratory Design research type. For qualitative research, with non-probability sampling method. As for quantitative research, population in this research is a Makmur Mulia village community. Samples taken to support this research amounted to 80 respondents with saturated sampling technique. While data analysis test using SPSS 22 application. Qualitative research results on performance of village office employees in providing administrative services in Makmur Mulia village office can be categorized very well, but services provided need to improve again, especially in terms of facilities and infrastructure and timeliness of services. The results of quantitative research show that administrative services have no effect on employee performance, this is based on the results product moment correlation coefficient of 0,220. Also obtained the value of sig. 0,241 which means no significant influence.

Keywords : Employee Performance ; Administrative Services ; Community

PENDAHULUAN

Pelayanan Administrasi di Indonesia masih menjadi masalah yang perlu mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Harus diakui bahwa dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah, maka pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus terus diperbarui baik dari segi paradigma maupun bentuk pelayanan. Pelayanan administrasi menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan kegiatan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan pegawai memenuhi harapan masyarakat saat ini.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk bisa mengemban amanat Undang-Undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah memerlukan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, profesional, serta sanggup bersaing secara global.

Berkaitan dengan ketentuan tersebut, hal ini mengisyaratkan bahwa dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga desa, perlu dibina oleh perangkat desa untuk membangun masyarakat, dan memajukan perekonomian desa, bersamaan dengan pertumbuhan masyarakat desa yang telah berkembang dengan berbagai kegiatan yang semakin memerlukan aparatur pemerintah yang profesional.

Seiring dengan perkembangan masyarakat, masyarakat memerlukan pelayanan yang lebih kompleks dan pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan akurat dari sebelumnya. Aparatur yang berada di tengah-tengah masyarakat harus sanggup memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, aparatur ialah subsistem penyelenggaraan pemerintahan yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara efektif sesuai dengan perkembangan pemerintahan. Kinerja optimal yang dihasilkan oleh pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa akan sangat bergantung pula pada hasil kerja dari aparatur pemerintahan desa dalam memahami dan melaksanakan tugas dan peran dari tiap-tiap aparatur pemerintahan desa.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik (*public service*) ialah salah satu cabang yang cukup aktual dalam kajian birokrasi. Pelayanan Publik sebagai ujung tombak hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Kecenderungan ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak "melayani" bukan yang dilayani.

Hal ini berdampak negatif terhadap perkembangan kualitas pelayanan. Artinya, upaya peningkatan pelayanan seringkali terabaikan, kurangnya perkembangan inovasi pelayanan dan kurangnya motivasi dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Setelah reformasi Indonesia, tuntutan untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah semakin meningkat, peran aparatur pemerintah sebagai pelayan publik menjadi fokus utama masyarakat, pergeseran paradigma aparatur yang dulunya ialah seorang penguasa menjadi seorang pelayan masyarakat. Salah satu aspek reformasi yang menjadi fokus perhatian sampai sekarang ialah isu kebijakan otonomi daerah. Otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 32 Tahun 2004.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 8 April 2021 melalui wawancara kepada beberapa masyarakat dan observasi langsung di Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu, peneliti menemukan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai kantor desa Makmur Mulia untuk masyarakat kurang terpenuhi. Dilihat dari pelaksanaannya masih terdapat beberapa masyarakat merasa bahwa kinerja pegawai kantor desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan administrasi kurang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Beberapa kinerja pegawai yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya, yakni pegawai di kantor desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu dikenal masyarakat kurang disiplin dalam jam kerja. Seringnya pegawai keluar di jam kerja

membuat masyarakat kesulitan dalam menemui pegawai dalam hal keperluan administrasi. Masyarakat yang memerlukan pelayanan harus menunggu, karena pegawai yang bersangkutan tidak ada dengan alasan yang tidak jelas. Tidak hanya itu saja, pegawai di kantor desa juga sering pulang pada saat jam kerja belum berakhir.

Selain permasalahan diatas, dalam hal penyelesaian pelayanan administrasi pegawai kantor desa tidak menepati janji. Pada saat pengurusan surat keterangan tidak mampu dikatakan dua hari kemudian akan selesai, tetapi kenyataannya masyarakat belum mendapatkan setelah waktu yang sudah dijanjikan. Hal tersebut membuat masyarakat lelah dan jenuh berurusan dengan pegawai desa. Kemudian masyarakat desa Makmur Mulia juga dikenakan biaya tambahan administrasi apabila ingin mendapatkan penyelesaian pelayanan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan pegawai kantor desa, yang pada dasarnya memberatkan masyarakat. Hal tersebut menjadikan kinerja pegawai semakin diragukan oleh masyarakat dan tidak sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah, yakni : 1) Bagaimana kinerja pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021 ? 2) Seberapa besar Pengaruh antara Pelayanan Administrasi dengan Kinerja Pegawai di desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021 ?

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk 1) menganalisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021. 2) Mengetahui terhadap kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021.

Manfaat dari penelitian ini ialah diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparat pemerintah Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi guna meningkatkan kualitas kerja, sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani serta dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pemerintahan dan pembangunan yang diharapkan dapat memberi manfaat kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.

KAJIAN LITERATUR

Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja mengacu pada istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, diartikan sebagai kualitas dan kuantitas yang diperoleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.(Mangkunegara, 2009:9)

Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, keahlian untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan (*Prawirosentono,2011*).

Berdasarkan sudut pandang diatas, dapat dilihat bahwa kinerja merupakan hasil kerja atau kebijakan pegawai yang dirumuskan oleh Kantor Desa untuk mencapai tujuannya.

Untuk mencapai kinerja yang tinggi, karyawan harus bersedia melakukan pekerjaan dengan baik (*motivasi*), harus mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif (*kemampuan*), dan harus memiliki materi, sumber daya, perlengkapan, dan informasi yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut (*lingkungan*). Defisiensi di salah satu area bidang ini akan menurunkan kinerja. Oleh karena itu, manajer atau pimpinan harus bekerja keras untuk memastikan bahwa ketiga kondisi tersebut terpenuhi (*Moorhead dan Griffin,2013*).

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

Masyarakat

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari kata Latin *socius* yang berarti teman. Kata masyarakat berasal dari kata bahasa Arab *syaraka* yang berarti ikut serta dan berpartisipasi. Masyarakat adalah sekumpulan orang yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Definisi lainnya adalah masyarakat mengacu pada sejumlah besar orang yang tinggal dalam wilayah yang sama, *relatif independent* dan orang-orang diluar wilayah, dengan budaya yang relatif sama.

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

Pemerintah Desa

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Desa, Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut 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/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Pelayanan Masyarakat

Pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang berarti membantu (*mengurus*) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata Pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani jadi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (*2001:9*), Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memusat proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat Kantor Desa sebagai penyelenggara pemerintahan Desa. Karena pada dasarnya menerima pelayanan pegawai pemerintah desa yang memuaskan diri merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tatalaksana pelayanan umum.

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah penyelenggaraan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila dilaksanakan secara efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini mengisyaratkan bahwa setiap pemerintah harus mengikuti perkembangan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Yang dimaksud dengan pelayanan barang publik adalah pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sedang pelayanan atas jasa publik adalah penyediaan jasa publik yang diberikan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh

dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Pelayanan Administratif yang dimaksud mengacu pada tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.(*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bab II, Pasal 5*)

Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yakni :

1. Persyaratan, ialah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
2. Prosedur, ialah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, ialah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, ialah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, ialah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, ialah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, ialah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan, ialah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, ialah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil survei kepuasan masyarakat harus diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Hasil survei kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui media massa, *website* dan media sosial.

Kerangka Berpikir

Kantor Desa merupakan suatu tempat dimana masyarakat dapat mengaspirasikan keperluan penduduk, maksud dari keperluan penduduk ialah pelayanan publik dan desa merupakan bagian organisasi terkecil dalam suatu Negara. Selanjutnya kantor desa tidak terlepas dari adanya jenis-jenis pelayanan, dalam administrasi yang diberikan kepada masyarakat desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu adalah :

1) Pelayanan pembuatan surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP),
2) Pengantar Kartu Keluarga,
3) Pengantar surat nikah,
4) Pengantar akte kelahiran,
5) Pengantar akte kematian.
6) Pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu, dan surat rekomendasi lainnya.

Selanjutnya kualitas Pelayanan Publik, secara teori tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang terbuka, sederhana dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak membeda-bedakan dengan cara apapun terutama dalam suku, ras, agama, golongan, dan harapan masyarakat.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Bertolak dari landasan teori diatas, dibangun sebuah kerangka pemikiran yang

menjadi acuan untuk meneliti karena dalam landasan teori diatas diduga ada pengaruh positif antara Pelayanan Administrasi dengan Kinerja Pegawai. Karena pelayanan publik merupakan bagian dari mekanisme sistem yang menjadi perhatian kita bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggara dan penerimaan layanan. Maka luasnya lingkup-lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani yaitu *hupo* (sementara) dan thesis, yaitu pernyataan atau dugaan. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya masih harus dilakukan pengujian.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti memiliki hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ho : Tidak ada pengaruh Pelayanan Administrasi dengan Kinerja Pegawai.

Ha : Ada pengaruh Pelayanan Administrasi dengan Kinerja Pegawai.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Mixed Method*. Menurut Sugiyono (2013), penelitian campuran (*mixed method*) merupakan metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus, kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan didapat data yang lebih valid, reliabel, objektif dan komprehensif. Fokus penggabungan dua metode (kualitatif dan kuantitatif) lebih pada teknik pengumpulan data dan analisis data, sehingga peneliti dapat membandingkan seluruh data temuan dari kedua metode tersebut, yang selanjutnya diperoleh kesimpulan dan saran apakah kedua data saling memperkuat, memperlemah atau bertentangan.

Jenis pendekatan yang digunakan adalah *Exploratory Design*, dimana pada tahap pertama penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan pada tahap kedua dilakukan dengan metode kuantitatif. (Creswell 2009 dalam Sugiyono 2013)

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu. Waktu pelaksanaan dilakukan sejak bulan Mei 2021 hingga penyelesaian juli 2021.

Pada tahap awal (metode kualitatif), subjek penelitian dipilih dari orang-orang yang memiliki kapasitas sebagai "*key informan*" penelitian yaitu : Kepala Desa Makmur Mulia, Kepala Pelayanan Kantor Desa (*Sekretaris Desa*) Makmur Mulia dan Petugas Pelayanan Kantor Desa Makmur Mulia. Informan ditempatkan pada posisi aktif dan dipandang memahami dengan baik tentang kinerja pegawai Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui, Kabupaten Tanah Bumbu. Pada tahap penelitian selanjutnya (metode kuantitatif), populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui, Kabupaten Tanah Bumbu yang memperoleh pelayanan administrasi dari penyelenggara pelayanan publik. Besarnya populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yakni masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui, Kabupaten Tanah Bumbu, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data.

Untuk memperoleh data primer, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kombinasi dari beberapa teknik pengumpulan data primer yakni melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Adapun data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan menelaah dokumen-dokumen yang ada pada Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

Analisis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif, yaitu menggambarkan dan mendeskripsikan Kinerja Pelayanan Pegawai Kantor Desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu. Untuk Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perhitungan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya melalui uji regresi sederhana. Penelitian ini menggunakan model regresi sederhana yakni model regresi yang hanya menggunakan satu variabel bebas. Tingkat signifikansi pengaruh pelayanan administrasi terhadap kinerja karyawan dapat diketahui dengan melakukan uji Anova yang akan menunjukkan

regresi secara statistik apakah signifikan atau tidak dengan melihat angka signifikansinya (Sig). Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari α = 0.05, maka disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara variabel. Begitu pula sebaliknya, jika nilai signifikansinya lebih besar dari α = 0.05, maka disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antar variabel.

PEMBAHASAN

a. Hasil Analisis Data Penelitian Kualitatif

Berikut akan peneliti paparkan hasil penelitian tentang pelayanan bidang administrasi di Desa Makmur Mulia :

a. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang dilakukan tentang tanggapan responden terhadap prosedur pelayanan pada Pemerintahan Desa Makmur Mulia dapat diketahui bahwa untuk responden yang memberikan tanggapan sangat baik berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 45 orang atau 45%. Penilaian ini didasarkan atas baiknya prosedur pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan Desa Makmur Mulia, Riska Fitriyanti menyatakan bahwa : *" Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ada ketentuan dan prosedur pelayanan yang diberikan terutama pembuatan surat-surat pengantar sudah ditetapkan waktu penyelesaiannya, dan persyaratannya juga telah ditetapkan oleh desa." (Wawancara. 01 juli 2021)*

Jadi berdasarkan hasil analisis dapat dinyatakan bahwa dalam prosedur pelayanan pada Kantor Desa Makmur Mulia termasuk dalam kategori Baik. Prosedur pelayanan yang dijalankan berjalan dengan baik, baik tahapan, persyaratan maupun kejelasan pelayanan yang diberikan. Namun masih ada masyarakat yang masih mengeluhkan dengan persyaratan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa.

b. Waktu Pelayanan

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang tanggapan responden terhadap waktu pelayanan pada Pemerintahan Desa Makmur Mulia dapat diketahui bahwa untuk responden yang memberikan tanggapan sangat baik berdasarkan jumlah rata-rata ditanggapi sebanyak 42 orang atau 42% dari jumlah responden. Penilaian ini didasarkan atas baiknya waktu pelayanaan yang diberikan oleh perangkat desa kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan maka hasil tanggapan responden dan wawancara yang telah peneliti lakukan diperoleh bahwa pihak aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Makmur Mulia berusaha untuk menyelesaikan tugasnya tepat waktu dan memakan waktu yang singkat untuk memuaskan masyarakat saat membutuhkan pelayanan, namun tidak jarang waktu pelayanan yang diberikan masih dirasakan lama oleh masyarakat hingga memakan waktu berhari-hari.

c. Biaya Pelayanan

Berdasarkan data hasil olahan penelitian yang dilakukan tentang biaya pelayanan diperoleh bahwa responden yang memberikan tanggapan sangat baik berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 46 orang atau 46%. Menurut tanggapan Riska Fitriyanti Kasi Pelayanan menyatakan bahwa : *"Untuk peraturan terbaru ada biaya untuk proses pelayanan karena dana desa yang untuk pelayanan digunakan untuk penanganan pandemi covid-19." (Wawancara, 01 Juli 2021)*

Dari hasil tanggapan responden dan hasil wawancara dengan informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pihak aparat dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Makmur Mulia berusaha untuk mengenakan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan, namun masih ada masyarakat yang menilai bahwa biaya pelayanan yang dikenakan belum transparan dan masyarakat masih dikenakan biaya yang jauh diatas biaya standar.

d. SDM Pelayanan

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian tentang tanggapan responden terhadap SDM Pelayanan di Pemerintahan Desa Makmur Mulia dapat diketahui bahwa responden yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 45% atau 45%. Sedangkan responden yang memberikan tanggapan baik sebesar 51 atau 51%.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang SDM dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Makmur Mulia berada pada kategori Baik, tanggapan ini sebagian besar diberikan responden karena SDM yang ada di Desa Makmur

Mulia memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan, selain itu pihak SDM memiliki kesadaran untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kasi Pemerintahan Zakariya Anshari :*"Sumber Daya Manusia merupakan pihak yang menjadi faktor pelaksana atas kegiatan dalam organisasi, SDM harus mempunyai keterampilan atau skill, pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakan roda organisasi pemerintahan, berkualitasnya SDM dalam organisasi tentunya akan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi sehingga tercapai efisien dan efisiensi kerja."(Wawancara, 30 Juni 2021)*

e. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan tanggapan responden tentang sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Desa Makmur Mulia dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Desa Makmur Mulia berada pada kategori Baik, tanggapan ini diberikan karena ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Makmur Mulia untuk mendukung pelayanan terbilang baik.

Menurut Kepala Desa Makmur Mulia, bapak H. Marhasani beliau menyatakan bahwa :"*Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Desa Makmur Mulia sejauh ini sudah cukup lengkap namun tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat sarana dan prasarana yang kurang seperti kursi pelayanan dan komputer untuk menunjang pelaksanaan pelayanan." (Wawancara, 28 Juni 2021)*

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana ialah salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan namun pada Kantor Desa Makmur Mulia masih terdapat sarana dan prasarana yang belum lengkap.

f. Keamanan dan Kenyamanan Pelayanan

Berdasarkan hasil tanggapan responden, keamanan dan kenyamanan pelayanan di Kantor Desa Makmur Mulia berada pada kategori baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sekretaris Desa, Hasan:*" Keamanan lingkungan kantor saat ini walaupun situasi nya sangat terbatas keamanan sudah cukup memberikan kenyamanan bagi masyarakat."(Wawancara, 28 Juni 2021)*

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara yang telah peneliti lakukan diperoleh bahwa keamanan dan kenyamanan pelayanan adalah salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan pada Kantor Desa Makmur Mulia dan masuk kategori baik.

Dari hasil penelitian yang peneliti telah lakukan maka Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Makmur Mulia berada pada kategori baik, sejauh ini aparat berusaha menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan, namun pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan lagi khususnya dari segi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan dan didukung SDM yang berkualitas. Dengan demikian berdasarkan data rekapitulasi Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Makmur Mulia dari 80 orang responden sebagian besar memberikan tanggapan **Baik**.

b. Hasil Analisis Data Penelitian Kuantitatif

Pada pembahasan hasil penelitian yang didapat setelah diolah menggunakan software SPSS 22 dengan menggunakan analisis data asumsi klasik dan regresi linier berganda. Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini seluruhnya merupakan data primer yang dikumpulkan melalui survey berupa kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi responden yang melakukan pelayanan administrasi di Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu dan menyebarkan kuesioner online dalam bentuk *google form* melalui aplikasi *Whatsapp*.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan yakni Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

   Adapun hasil uji normalitas yang telah peneliti uji melalui program SPSS 22 dapat dilihat bahwa besarnya signifikansi pengujian *Kolmogorov-Smirnov* untuk variabel pelayanan administrasi diperoleh sebesar 0,200 , dan untuk variabel kinerja pegawai diperoleh sebesar 0,005. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa data untuk pelayanan administrasi dan

kinerja pegawai dapat dikatakan berdistribusi **Normal**.

2. Uji Multikolinieritas

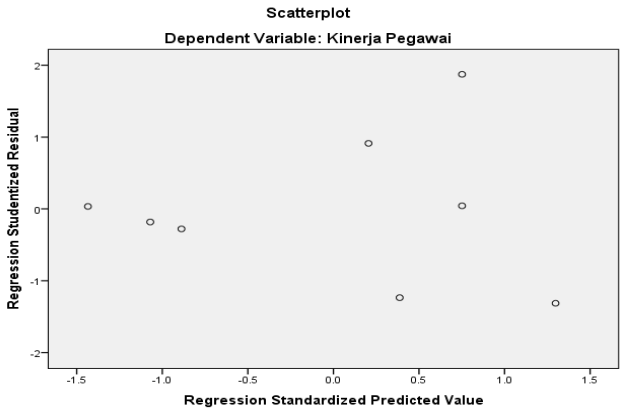
Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dengan melihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika hasil uji menunjukkan angka *Tolerance* diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Dari hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa variabel pelayanan administrasi dan kinerja pegawai memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Artinya model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan melalui pengamatan pola pada grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Model regresi dikatakan heteroskedastisitas ketika titik-titik data pada grafik menjalar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Gambar 1 Hasil *Scatterplot*



Hasil uji *scatterplot* yang tersaji dalam gambar 1 menunjukkan titik-titik sampel menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Data tersebar baik berada diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, hasil ini menunjukkan model regresi bebas heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis dan menghitung seberapa besar pengaruh antara pelayanan administrasi dengan kinerja pegawai digunakan analisis regresi linier berganda, uji signifikansi parsial (uji T), uji signifikansi simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi (uji R^2) sebagai berikut :

1. Uji Regresi Linier Berganda

Dari hasil perhitungan statistik dengan program SPSS 22 dapat diketahui persamaan regresi berganda antara variabel pelayanan administrasi dengan variabel kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

Y = 183,225 + 0,330

Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel Pelayanan Administrasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai secara linear. Berdasarkan data diatas maka Pengaruh tersebut terlihat dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

1. a = 183,225

   Adalah nilai ketika belum ada variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu.
2. b = 0,330

   Nilai konstan dari koefisien regresi sebesar 0,3b30 dengan tanda positif, dapat dikatakan bahwa dengan peningkatan variabel pelayanan administrasi, maka secara langsung akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu.

2. Uji T

Uji signifikansi parsial (uji T) digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh variabel pelayanan administrasi terhadap variabel kinerja pegawai Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu. Pedoman yang digunakan apabila probabilitas signifikansi > 0,05, maka tidak ada pengaruh signifikan atau Ho diterima dan Ha ditolak dan apabila probabilitas signifikansi < 0,05, maka ada pengaruh signifikan atau Ho ditolak dan Ha diterima.

Berdasarkan hasil uji statistik t diperoleh hasil sebagai berikut variabel Pelayanan Administrasi, T_{hitung} sebesar 1,302 sedangkan T_{tabel} sebesar 2,447 dan signifikansi sebesar 0,241, sehingga $T_{hitung} < T_{tabel}$ dan nilai signifikansi juga menunjukkan lebih kecil dari 0,05, sehingga menolak Ha dan menerima Ho, yang menyatakan Pelayanan Administrasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu.

3. Uji F

Untuk menguji signifikansi pengaruh variabel pelayanan administrasi terhadap variabel kinerja pegawai maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji F.

Berdasarkan perhitungan SPSS diatas diketahui bahwa besarnya F hitung sebesar 1,695 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,241. Oleh karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka Ha ditolak dan Ho diterima. Artinya pelayanan administrasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu.

4. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel pelayanan administrasi terhadap variabel kinerja pegawai. Hasil uji koefisien determinasi berdasarkan perhitungan program SPSS 22 dapat dilihat bahwa koefisien determinasi pada kolom *R Square* yakni sebesar 0,220. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan administrasi memberi pengaruh terhadap variabel kinerja pegawai sebesar 22% dan sisanya sebesar 78% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sementara itu nilai R diketahui sebesar 0,469. Apabila dibandingkan dengan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi, maka nilai R tersebut masuk kategori korelasi yang sedang (0,40-0,599). Oleh karena itu korelasi atau hubungan pelayanan administrasi dengan kinerja pegawai adalah sedang. Artinya menunjukkan bahwa terdapat tingkat keeratan hubungan yang sedang antara variabel pelayanan administrasi dengan kinerja pegawai.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan program SPSS 22, diperoleh hasil statistik mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Makmur Mulia.

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan , maka Kantor Desa Makmur Mulia, Kecamatan Satui, Kabupaten Tanah Bumbu memperoleh hasil konversi IKM sebesara 126,25. Kinerja unit pelayanan Kantor Desa Makmur Mulia, Kecamatan Satui, Kabupaten Tanah Bumbu berada dalam mutu pelayanan “A” dengan kategori “Sangat Baik”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Desa Makmur Mulia, Kecamatan Satui, Kabupaten Tanah Bumbu berada pada tingkat **Sangat Baik.** Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari 14 unsur IKM sebesar 5,05 dan nilai konversi IKM sebesar 126,25. Indikator yang memiliki IKM tertinggi adalah kenyamanan lingkungan dengan nilai IKM sebesar 10,17 dengan nilai konversi IKM sebesar 254,25. Sedangkan indikator yang memiliki IKM terendah adalah indikator kecepatan pelayanan yang memperoleh nilai IKM sebesar 3,31 dan nilai konversi IKM sebesar 82,75.

PENUTUP

a. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan : 1) Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Makmur Mulia dapat dikategorikan Baik. Hal ini terlihat dari pernyataan responden bahwa yang menyatakan sangat baik sebanyak 263 dengan persentase 44%, tanggapan baik sebanyak 316 dengan persentase 53% dan tanggapan kurang baik sebanyak 20 dengan persentase 3%. Sejauh ini aparat berusaha menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan, namun pelayananan yang diberikan perlu ditingkatkan lagi khususnya dari segi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan dan didukung

SDM yang berkualitas. 2) Berdasarkan analisis data secara kuantitatif dari pengujian hipotesis, dapat diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar 0,241 > 0,05, koefisien korelasinya yakni sebesar 33% serta koefisien determinasi (R^2) sebesar 22% terhadap variabel kinerja pegawai dan sisanya 78% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini. Jadi tidak terdapat hubungan positif dan signifikansi antara pelayanan administrasi dan kinerja pegawai kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu. Dari hasil yang diperoleh dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak mempengaruhi kinerja pegawai.

b. SARAN

Meskipun secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat yang dinilai dari Kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satui Kabupaten Tanah Bumbu telah membuat masyarakat puas akan pelayanan nya namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan perlu ditingkatkan antara lain :

1) Pelayanan di Kantor Desa Makmur Mulia perlu ditingkatkan lagi khususnya dari segi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan

2) Kantor Desa Makmur Mulia perlu menambah kursi pelayanan dan komputer untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.

3) Kecepatan pelayanan adalah unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan unsur lainnya. Oleh karena itu, Kantor Desa Makmur Mulia harus berupaya untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan.

REFERENSI

BUKU :

Griffin, Moorhead dan. 2013. *Perilaku Organisasi.* Jakarta: Salemba Empat.

KBBI. (2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).* {Online} tersedia di : https://kbbi.web.id/ (diakses pada 12 April 2021)

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.* Bandung: Penerbit Refika Aditama.

Prawirosentono, Suyadi. 2011. *Kinerja.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2010. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis.* Cetakan ke-15, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Jurnal:

Angga Adha Wiranata, I. N. (2019). *Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin, Volume 04 No.3 Agustus 2019.* Diambil kembali dari ejournal.uigm.ac.id

Irvan Junianto, I. N. (2020, Januari). *Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim, Volume 5 No.01 Januari 2020.* Diambil kembali dari ejournal.uigm.ac.id

Lanak, B. (2021, Januari). *Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang, Vol.1 No.1 Januari 2021*, 16-24.

Mustaqim. (2016, Januari-Juni). *Metode Penelitian Gabungan Kuantitatif Kualitatif/Mixed Methods Suatu Pendekatan Alternatif, Vol.04 No.1 Januari-Juni 2016.* Diambil kembali dari ejournal.unisnu.ac.id

Pramularso, E. Y. (2020, Maret). *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan, Volume 18 No.1 Maret 2020.* doi:https://doi.org/10.31294/jp.v17i2

Umar Sako Baderan, Y. I. (2018). *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo, Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018.* Diambil kembali dari journal.umgo.ac.id

Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Desa

Keputusan Menteri PAN Nomor 25/KEP/M/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Tanah Bumbu Nomor 3 Tahun 2007 Tentang Pedoman Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa