

Peningkatan Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat

Hendra¹, Daud², Al-Munip³, Wargo⁴, Zeni Sunarti⁵

^{1,2} Institut Islam Al-Mujaddid Sabak

hendra@gmail.com

Corresponding Author: Author¹

Abstrak indonesia

Pelayanan administrasi di Kecamatan Mendahara Ulu harus memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal. Kualitas pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah desa dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi dapat dilihat dari sikap dan moral pegawai atau aparat desa yang melayani dengan baik. Masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik memiliki harapan tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepercayaan dan nilai-nilai positif dari masyarakat terhadap pemerintah juga akan semakin baik. Pelayanan administrasi yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga memperhatikan aspek moral dan etika dalam melayani. Pegawai pemerintah desa diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan akurat, sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Pada akhirnya, pelayanan yang berkualitas akan menciptakan sinergi positif antara pemerintah desa dan masyarakat, meningkatkan citra pemerintah, serta membangun kepercayaan yang lebih kuat dalam jangka panjang.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Administrasi, Kepuasan Masyarakat*

Abstract English

Administrative services in Mendahara Ulu District must meet the needs of the community to achieve optimal public service quality. Good public service quality is greatly influenced by the village government's ability to provide effective and efficient services. Community satisfaction with administrative services can be observed from the attitude and morals of village employees or officials who serve well. As customers of public services, the community has high expectations for the quality of services provided. If the quality of service improves, public trust and positive values toward the government will also increase. Good administrative services not only meet technical needs but also take into account the moral and ethical aspects of service. Village government employees are expected to provide professional, fast, and accurate services, ensuring community satisfaction. Ultimately, quality services will create a positive synergy between the village government and the community, enhance the government's image, and build stronger trust in the long term.

Keywords: *Service Quality, Employee Performance, Administration, Community Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat oleh aparatur Pemerintah Desa selama ini masih ditemukan kekurangan yang belum diinginkan oleh Masyarakat(Laia, Sitepu, and

Perwirawati 2022). Dalam hal ini terdapat keluhan dari Masyarakat-masyarakat melalui media massa, sehingga bisa mengurangi citra dan kinerja para pejabat desa. Sehingga fungsi utama dari pelayanan Masyarakat dapat terus ditingkatkan(Pamungkas and Jakfar 2022).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk isu yang saat ini harus terus ditimbulkan, karena semakin besarnya tuntutan yang timbul dari Masyarakat. Dari hal lain ada bentuk pelayanan yang tidak mengalami perubahan yang berarti apapun. Masyarakat selama dalam tuntutan pelayanan Masyarakat yang berkualitas dari birokrat, meskipun seringkali tidak sesuai dengan harapan, karena secara empiris pelayanan administrasi yang saat ini condong lambat, mahal, berbelit-belit dan melelahkan(Lolo, Pati, and Londa 2015).

Kinerja yang hasilnya secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya(Daulay, Kurnia, and Maulana 2019; Ilham 2022). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kinerja yaitu suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Menjelaskan kinerja merupakan catatan outcome yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu(Farid, Hamid, and Nurtjahjono 2016; Sismar, Syah, and Sudirman 2023; Thomas, Rorong, and Tampongangoy 2017).

Oleh karena itu,kesejahteraan Masyarakat yang akan dapat mewujudkan tujuan Pembangunan Masyarakat dapat dilihat dari pelayanan yang bersifat positif dan berkualitas yang pada dasarnya adalah dibutuhkan reformasi dalam pelayanan Masyarakat dengan begitu maka akan timbul kepuasan dan kebahagiaan itu tersendiri. Oleh sebab itu dibutuhkan suatu bentuk standar pelayanan yang harus direncanakan terlebih dahulu untuk mensejahterakan Masyarakat dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah desa. Adapun kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan public sebab jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diinginkan ataupun yang diharapkan maka akan berdampak terhadap semua sector yang mempunyai kepentingan(Luas, Kimbal, and Singkoh 2017; Usman 2023).

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.

Upaya memenuhi harapan dan tuntutan Masyarakat secara terintegritas dan berkesinambungan adalah kewajiban pemerintah di Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu. Pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan publik pada administrasi merupakan kegiatan dari rangkaian-rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan bagi Masyarakat atas barang ataupun pelayanan jasa administratif yang disediakan oleh badan penyelenggara pelayanan(Rusnan 2022).

Berbicara tentang kualitas pelayanan yang baik dan efesiensi menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan oleh pemerintah daerah, Pelayanan yang baik menjadi ukuran dalam menilai keberhasilan pemerintah, oleh karena itu tugas pemerintah adalah melayani masyarakat dan mensejahterakan kebutuhan kehidupan di masyarakat. Penilaian pelayanan administrasi harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan tugas yang bertanggung jawab dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan administrasi merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan administrasi di suatu lembaga penyedia layanan administrasi. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Kualitas nya juga dapat digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian terhadap suatu hal dalam persyaratan atau lebih spesifiknya agar terpenuhi. Kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai acuan pedoam dalam memberikan pelayanan(Nugroho and Halik 2016).

Tolak ukur kepuasan Masyarakat merupakan elemen penting saat proses pelayanan yang berkualitas, yang mana tujuannya harus menyelenggarakannya pelayanan yang lebih baik, efisiensi dan efektif berbasis dari kebutuhan Masyarakat. Pelaksan program yang dilaksanakan berhasil atau tidaknya merupakan acuan kepuasan dari Masyarakat. Dalam bentuk pelayanan bisa dinillai dari bentuk penilaian yang memuskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Di sini aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada mayarakat mengalami ketidaksesuaian(Setiawati, Musthofa, and Daud 2021), yang mana di antaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat saat pelayanan pada saat jam kantor, jam kerja pegawai tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat sangat kesulitan untuk menyelesaikan segalakepentingannya, staf tidak sigap dan cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat, dalam proses melayani masyarakat terlihat sikap dan prilaku staf seperti acuh tak acuh kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sangat terlihat dibedakan dengan begitu para aparatur pemerintahan desa sering sebagai pelaksana suatu komponen pemerintahan dalam hal proses administrasi atau memberikan pelayanan memegang peranan yang amat penting(Saputra 2023).

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya ditentukan oleh dua orang manusia atau lebih dari dua orang manusia supaya bias mencapai tujuan yang telah ditentukan dari sebelumnya(Lembong, Lopian, and Kalangie 2017). Efisiensi dan efektivitas menyelenggarakan pemerintah desa, pemerintah desa harus mendukung dengan tata usaha yng benar dan bagus, administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa. Pemerintah desa akan berjalan lancar ketika didukung oleh sistem tata usahavatau administrasi yang benar, rapi dan tertib

Para aparatur desa sering kali datang tidak tepat waktu dan pulang pun tidak menentu membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus kepentingan mereka. Hal tersebut sudah seharusnya dilaksanakan dengan baik oleh aparatur desa ataupun pegawai kantor desa. Berdasarkan dari berbagai permasalahan di atas penulis tertarik untuk melihat kinerja aparatur Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada sebuah penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”

Menguraikan dan Menganalisis dari pernyataan dengan teori dilapangan dengan tujuan:

- a) Untuk mengetahui dan menjelaskan kepuasan masyarakat.
- b) Untuk mengetahui dan memahami serta memaparkan kepuasan Masyarakat
- c) Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kantor Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu Kabupaten Tanjung Jabung Timur
- d) Untuk menganalisis dan mengetahui dari kualitas pelayanan dan pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang ada di Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

LANDASAN TEORI

Teori Kinerja (Performance Theory)

Teori kinerja menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan kombinasi dari tiga elemen utama: kemampuan (ability), motivasi (motivation), dan kesempatan (opportunity)(Adinata 2015; Nurhadian 2017; Ong and Mahazan 2020; Rohaeni 2016). Kemampuan pegawai meliputi keterampilan teknis dan non-teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas mereka secara efektif. Dalam konteks pegawai kantor desa, kemampuan teknis seperti penguasaan prosedur administrasi yang tepat, serta kemampuan non-teknis seperti keterampilan komunikasi interpersonal dan etika pelayanan, menjadi krusial untuk memastikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat. Sementara itu, motivasi pegawai dipengaruhi oleh faktor-faktor intrinsik dan ekstrinsik, yang mencakup kepuasan kerja, penghargaan atas prestasi, dan rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Peluang atau kesempatan untuk bekerja, termasuk fasilitas yang memadai dan akses terhadap pelatihan, juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Herzberg's Two-Factor Theory relevan dalam menganalisis faktor motivasi yang mendorong peningkatan kinerja pegawai di kantor desa. Menurut teori ini, terdapat dua kategori faktor yang memengaruhi motivasi kerja: faktor motivator dan faktor pemeliharaan (hygiene). Faktor motivator, seperti pengakuan atas hasil kerja, tanggung jawab yang lebih besar, dan kesempatan untuk pengembangan diri, memiliki dampak langsung terhadap peningkatan kepuasan kerja dan kinerja. Di sisi lain, faktor hygiene, seperti kondisi kerja yang baik dan gaji yang memadai, hanya mencegah ketidakpuasan, tetapi tidak secara langsung meningkatkan motivasi. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai desa harus mencakup upaya untuk tidak hanya memberikan penghargaan material, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang

mendorong pegawai untuk berprestasi lebih baik dengan memberikan tanggung jawab yang lebih besar serta peluang untuk pengembangan keterampilan.

Teori Pelayanan Publik (Public Service Theory)

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator kunci keberhasilan pemerintahan, karena mencerminkan bagaimana pemerintah melayani kebutuhan masyarakatnya. Teori Pelayanan Publik menekankan pentingnya lembaga pemerintah, termasuk kantor desa, dalam menyediakan layanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Ali and Saputra 2020; Anggraeni, Indartuti, and Murti 2023). Pelayanan publik yang responsif berarti bahwa pemerintah mampu menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara tepat waktu dan sesuai dengan harapan. Transparansi dalam pelayanan publik menciptakan akuntabilitas, di mana masyarakat dapat memantau dan menilai bagaimana layanan tersebut dijalankan. Kepuasan masyarakat menjadi tujuan akhir yang diupayakan melalui penyampaian layanan yang berkualitas. Salah satu pendekatan yang relevan dalam teori ini adalah Teori New Public Service (NPS), yang menekankan bahwa peran pemerintah bukan hanya untuk mengendalikan masyarakat, tetapi untuk melayani mereka dengan sebaik-baiknya. NPS berfokus pada prinsip-prinsip partisipasi, keadilan, dan kolaborasi dalam pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan administratif di tingkat desa, pegawai desa harus mampu memberikan layanan yang ramah, cepat, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tepat. Hal ini tidak hanya mencakup pengelolaan prosedur administratif, tetapi juga mencakup bagaimana pegawai desa berinteraksi dengan masyarakat, membangun hubungan yang baik, dan memperlihatkan empati serta profesionalisme. Dengan pelayanan yang berkualitas ini, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin meningkat, menciptakan hubungan sinergis antara pemerintah dan warganya yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan pemerintahan secara keseluruhan.

Teori Administrasi Efektif (Effective Administration Theory)

Administrasi yang efektif adalah kunci dalam memastikan bahwa suatu organisasi, termasuk kantor desa, dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan efisien dan tepat sasaran. Teori Administrasi Efektif menekankan pentingnya pengelolaan yang sistematis dan terstruktur, yang mencakup aspek-aspek utama seperti proses kerja yang jelas, prosedur yang efisien, serta pengelolaan sumber daya yang optimal, baik itu sumber daya manusia, teknologi, maupun keuangan (Bahar et al. 2024; Saraswati, Suyeno, and Putra 2023). Struktur organisasi yang jelas memungkinkan setiap anggota dalam lembaga pemerintah, seperti pegawai desa, memahami peran dan tanggung jawab mereka masing-masing, sehingga tugas-tugas dapat dilaksanakan dengan baik tanpa tumpang tindih atau kebingungan. Selain itu, prosedur yang dirancang secara efisien mempermudah alur kerja dan mempercepat penyelesaian layanan administrasi, sehingga masyarakat sebagai penerima layanan dapat merasakan manfaat langsung dari kecepatan dan keakuratan proses tersebut. Pentingnya komunikasi yang baik tidak bisa diabaikan, karena melalui komunikasi yang efektif, baik antarpegawai

maupun antara pegawai dan masyarakat, informasi dapat disampaikan dengan jelas dan akurat, mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam konteks kantor desa, administrasi yang efektif tidak hanya akan mempercepat pelayanan tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, sehingga prosedur pelayanan lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan demikian, masyarakat akan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan, karena mereka mendapatkan pengalaman pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan, yang pada akhirnya memperkuat citra positif pemerintah desa di mata publik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana peneliti mencoba menjelaskan bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu, dengan apa yang dipelajari secara langsung di lapangan. Serta menjelaskan kondisi yang ada dengan lebih banyak dituangkan kedalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dan data dokumentasi. Dengan digunakannya metode penelitian dengan pendekatan kualitatif, maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. metode kualitatif lebih mudah diadaptasikan dengan realitas yang beragam dan saling berinteraksi (Arifin and Agustina 2017).

Penelitian kualitatif juga dinilai lebih sensitif terhadap segala aspek dan perubahan yang saling mempengaruhi yang bakal dihadapi peneliti. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005:4), menyatakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metodologi penelitian kualitatif dilakukan dalam situasi yang wajar (natural situation) dan data yang dikumpulkan Secara umum bersifat kualitatif. Oleh karena itu penelitian ini disebut metode kualitatif. David Williams dalam Moleong (2005:5), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data secara latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Pemilihan metode penelitian kualitatif dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat” dianggap sudah cukup tepat karena dalam proses penelitian serta pengumpulan data terhadap informasi yang telah ditentukan sebelumnya. Peneliti membutuhkan data berupa pendapat, persepsi, dan penilaian informan berupa untaian kata-kata guna peneliti dapat menilai bagaimana kinerja pegawai Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini difokuskan pada analisa prosedur dan mekanisme Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu, dimana instrumen penelitian ini yang menjadi instrumen adalah peneliti itu sendiri dan dibantu instrumen penelitian yang lain yaitu alat perekam, catatan lapangan dan kamera sederhana. Sehingga data yang akan dihasilkan dapat dipertanggung jawabkan validitas dan keabsahannya.

PEMBAHASAN

Proses pelayanan administrasi kepada Masyarakat di Desa Sinar Wajo.



(a)



(b)

Gambar 1. Foto kegiatan.

Pada kenyataannya yang menyelesaikan tugas-tugas tersebut tidak hanya kaur pemerintahan tetapi. Ada petugas lain yang bersangkutan. Pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), pengurusan kartu keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akta kelahiran. Surat pindah dan surat keterangan tidak mampu tergolong lama sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pekerjaan aparatur desa.

Fungsi tugas pelaksanaan aparatur desa saat ini belum dilaksanakan dengan baik yang dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa ada beberapa aparatur yang sudah memahami akan tugas dan fungsinya namun realistiknya aparatur desa belum dijalankan dengan baik sehingga menyebabkan tidak profesionalnya aparatur dalam mencapai tujuan pelaksanaan dari pemerintah yaitu kesejahteraan masyarakat.

Faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap administratif kepada Masyarakat di Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu belum begitu cukup optimal dalam melaksanakan dan penerapan di kantor Desa Sinar Wajo Sehingga menjadi salah satu kendala yang saat ini dihadapi oleh Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu.

Dalam hal lain yang membuat kurangnya optimal pada pelayanan aparatur desa adalah Tingkat Pendidikan yang masih rendah di Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu, hal ini dapat dilihat dari struktur organisasi pemerintah yang rata-rata dari aparatur desa pemerintahan lulusan SLTA, karena struktur organisasi ada yang belum bergelar baim itu gelar ahli madya, sarjana, magister ataupun diatasnya. Dengan Pendidikan bisa dikatakan saat ini sangat mempengaruhi kinerja dari perangkat desa yang sangat mungkin terjadinya tidak optimalnya yang diberikan kepada Masyarakat.

Untuk meningkatkan pengetahuan dan Pendidikan dari aparatur desa sehingga lebih dapat mengoptimalkan dan meningkatkan motivasi, prestasi, dan output yang diharapkan adalah bagian dari Upaya pemerintah Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu Kinerja yang optimal secara umum dapat dicapai apabila seorang pegawai menjalankan tugasnya yang memiliki rasa nyaman dan aman dan bahagia pada saat melaksanakan tugasnya serta tanggung jawabnya yang baik.

Salah satu yang dapat ditingkatkan dan dicapai dengan dukungan serta factor-faktor organisasi dan SDM pegawainya adalah Kinerja itu sendiri. Kontrol dalam Kinerja dalam aparatur desa sangat diperlukan. Adanya aturan-aturan dalam kerja yang telah dibuat oleh pemerintah untuk aparatur harusnya dilaksanakan yang sesuai dengan tugas masing-masing jabatan. Disini diperlukan adanya pengawasan-pengawasan dari pemerintah untuk aparatur agar aturan-aturan tersebut terlaksana dengan baik dan juga jujur sehingga tidak adanya terjadi pelanggaran norma dan nilai-nilai.

Adapun pengawasan ini bisa terlaksana apabila saling bekerjasama antara aparatur desa dengan daerah lain dalam menjalankan tugasnya masing-masing begitu pula dengan Masyarakat. Selain dari itu hal yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kinerja dengan pemberian sanksi yang berat dan tegas, maka aparatur desa akan semakin takut untuk melanggar peraturan kantor dan serta kinerja aparatur dapat ditingkatkan lagi dalam tugasnya.

Sudah seharusnya pemerintah desa dapat memberikan suatu pelayanan yang baik kepada Masyarakat, sebab salah satu prinsip pelayanan merupakan wujud pemerintah yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pemerintah desa harus didukung oleh perangkat-perangkat yang handal atau akun tabel serta bertanggung jawab, sehingga aparatur Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu dapat melaksanakan tugas pokoknya dan fungsi yang sesuai dengan bidang yang dibebankan kepadanya dalam hal melayani Masyarakat.

Berdasarkan dari penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan memenuhi segala kebutuhan Masyarakat yang mana dalam hal ini ingin dipenuhi dan dicapai. Jika pelayanan administrasi diberikan tugas yang sesuai dengan pegawai dengan aturan yang berlaku maka akan terlaksana dengan baik sehingga pelayanan publik pun bisa dinyatakan layak untuk dikatakan terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan ini bisa dikatakan sudah cukup baik dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi, yang artinya pemerintah sudah melakukan perbaikan dan meningkatkan dibagian administrasi dengan pelayanan publik dan dikembangkan secara maksimal dalam melayani Masyarakat. Dengan begitu Masyarakat akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan secara administrasi, jika komponen pelayanan terjadi kemacetan maka perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu di formulasikan standar pelayanan Masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada.

Jadi berdasarkan hasil analisis dapat dinyatakan bahwa dalam prosedur pelayanan pada Kantor Desa Sinar Wajo 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

KESIMPULAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk isu yang saat ini harus terus ditimbulkan, karena semakin besarnya tuntutan yang timbul dari Masyarakat. Dari hal lain ada bentuk pelayanan yang tidak mengalami perubahan yang berarti apapun. mewujudkan tujuan Pembangunan Masyarakat dapat dilihat dari pelayanan yang bersifat positif dan berkualitas yang pada dasarnya adalah dibutuhkan reformasi dalam pelayanan Masyarakat dengan begitu maka akan timbul kepuasan dan kebahagiaan itu tersendiri.

Oleh sebab itu dibutuhkan suatu bentuk standar pelayanan yang harus direncanakan terlebih dahulu untuk mensejahterakan Masyarakat dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah desa. Adapun kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan administrasi sebab jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diinginkan ataupun yang diharapkan maka akan berdampak terhadap semua sector yang mempunyai kepentingan.

Faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja pegawai terhadap administrasi kepada Masyarakat di Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu belum begitu cukup optimal dalam melaksanakan dan penerapan di kantor Desa Sinar Wajo Sehingga menjadi salah satu kendala yang saat ini dihadapi oleh Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu.

Salah satu yang dapat ditingkatkan dan dicapai dengan dukungan serta faktor-faktor organisasi dan SDM pegawainya adalah Kinerja itu sendiri. Kontrol dalam Kinerja dalam aparatur desa sangat diperlukan. Adanya aturan-aturan dalam kerja yang telah dibuat oleh pemerintah untuk aparatur harusnya dilaksanakan yang sesuai dengan tugas masing-masing jabatan. Disini diperlukan adanya pengawasan-pengawasan dari pemerintah untuk aparatur agar aturan-aturan tersebut terlaksana dengan baik dan juga jujur sehingga tidak adanya terjadi pelanggaran norma dan nilai-nilai.

Pelayanan ini bisa dikatakan sudah cukup baik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, yang artinya pemerintah sudah melakukan perbaikan dan meningkatkan dibagian administrasi dengan pelayanan publik dan dikembangkan secara maksimal dalam melayani Masyarakat.

Pemerintah desa harus didukung oleh perangkat-perangkat yang handal atau akun table serta bertanggung jawab, sehingga aparatur Desa Sinar Wajo Kecamatan Mendahara Ulu dapat melaksanakan tugas pokoknya dan fungsi yang sesuai dengan bidang yang dibebankan kepadanya dalam hal melayani Masyarakat.

REFERENSI:

- Adinata, Ujang Wawan Sam. 2015. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Kjk Bmt Tamzis Bandung." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 9(2):41358.
- Ali, Khaidir, and Agung Saputra. 2020. "Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar." *Warta Dharmawangsa* 14(4):602–14.
- Anggraeni, Siti Lia, Endang Indartuti, and Indah Murti. 2023. "Kualitas Pelayanan Publik Di Mini Mall Pelayanan Publik (Mmpp) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur." *Jurnal Inovasi Penelitian* 4(2):289–300.

- Arifin, Johan, and Lili Agustina. 2017. "Bentuk Tindak Tutur Persuasi Perawat Dan Pasien Di Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong." *STILISTIKA: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya* 2(2).
- Bahar, Tanzila, Nazry Nasyifa, Afrohul Fadhillah, and Ahmad Mukhlisin. 2024. "Peran Manajemen Organisasi Dalam Kemajuan Pendidikan." *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan Dan Bahasa* 1(3):284–300.
- Daulay, Raihanah, Efry Kurnia, and Irvan Maulana. 2019. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Di Kota Medan." Pp. 209–18 in *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*. Vol. 1.
- Farid, Hendra Taufik, Djahur Hamid, and Gunawan Eko Nurtjahjono. 2016. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kedisiplinan Dan Kinerja PegawaiPT. PLN Distribusi Jawa Timur Area Malang." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 32.
- Ilham, Muhammad. 2022. "Peran Pengalaman Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan: Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris." *Jmm Unram-Master of Management Journal* 11(1):13–20.
- Laia, Sokhizanolo, Elisabeth Sitepu, and Elok Perwirawati. 2022. "Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan." *Jurnal Governance Opinion* 7(1):7–15.
- Lembong, Friadly, Marlien Tineke Lopian, and Fredie Kalangie. 2017. "Penataan Administrasi Desa Dalam Menunjang Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Di Desa Tewasen Kecamatan Amurang Barat." *Jurnal Eksekutif* 1(1).
- Lolo, Arnel Marthen, Agustinus B. Pati, and Very Y. Londa. 2015. "Peran Adat Istiadat Dalam Terbentuknya Solidaritas Sosial Suku Togutil Di Kecamatan Maba Utara Kabupaten Halmahera Timur." *Jurnal Ilmiah Society* 1(14):93–104.
- Luas, Jessica, Marthen Kimbal, and Frans Singkoh. 2017. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon." *Jurnal Eksekutif* 2(2).
- Nugroho, Mulyanto, and Abdul Halik. 2016. "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri." *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian* 1(02).
- Nurhadian, Adhie Fasha. 2017. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 11(1):59–74.
- Ong, Johan Oscar, and Masyhudzulhak Mahazan. 2020. "Strategi Pengelolaan Sdm Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Berkelanjutan Di Era Industri 4.0." *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)* 2(1):159–68.
- Pamungkas, Teguh Karya, and Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar. 2022. "Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Paradigma Madani* 9(1):13–24.
- Rohaeni, Heni. 2016. "Model Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 4(1):32–47.
- Rusnan, Rusnan. 2022. "Peran Pemerintah Daerah Bone Bolango Dalam Melestarikan Bahasa Bolango." *Dikmas: Jurnal Pendidikan Masyarakat Dan Pengabdian* 2(2):461–82.
- Saputra, Angga Ade. 2023. "Peran Koperasi Pondok Pesantren (Kopontren) Jarinabi Mart Dalam Meningkatkan Ekonomi Pondok Pesantren Jarinabi." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9(3):4038–47.
- Saraswati, Pita Puspita, Suyeno Suyeno, and Langgeng Rachmatullah Putra. 2023. "Implementasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Melalui Peraturan Daerah No 07 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Malang (Studi Pada Dinas

- Lingkungan Hidup Kota Malang)." *Respon Publik* 17(12):55–65.
- Setiawati, Lilis, M. Arif Musthofa, and Daud Daud. 2021. "Analisis Kelayakan Usaha Air Mineral Isi Ulang Aser Water Dalam Pandangan Ekonomi Islam Di Desa Pandan Lagan Kecamatan Geragain." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3(1):79–84.
- Sismar, Andi, Sri Rahayu Syah, and Sudirman Sudirman. 2023. "Analisis Variabel Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Financial Multi Finance Makassar." *Jurnal Mirai Management* 8(2):413–19.
- Thomas, Yeltsin Aprioke, Arie Junus Rorong, and Deysi Tampongangoy. 2017. "Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Dinas Pendidikan Minahasa Tenggara." *Jurnal Administrasi Publik* 3(046).
- Usman, Muh Yusuf. 2023. "Mitra Sanding Pelayanan Publik Bidang Transportasi Online (Studi Kasus Kebijakan Publik Dalam Konteks Transportasi)." *SEIKO: Journal of Management & Business* 6(2).