

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA
MASYARAKAT**

(Study kantor desa Karang Agung Kecamatan Tanjung Palas Utara
Kabupaten Bulungan)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun oleh :

Siti Nur Halimah (202151005)

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA**

2025

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara conceptual, terdapat perbedaan mendasar antara Pemerintahan dan Pemerintah yang memiliki pengertian berbeda. Pemerintah mengandung pengertian sebagai “organ” atau alat negara yang menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan, sedangkan pemerintahan mengandung pengertian sebagai “tugas” dari pemerintah. Istilah pemerintah dalam arti “organ” atau alat negara, dapat dibedakan menjadi dua yakni Pemerintah dalam arti sempit, khusus hanya menyangkut kekuasaan eksekutif. Pada umumnya, yang disebut dengan “pemerintahan” adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan yang dalam arti ini melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan. Sebagaimana dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi tugas pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dijelaskan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan dilaksanakan kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dalam kehidupan bernegara, pemerintahan sangat dibutuhkan untuk mengatur rakyat, mengayomi rakyat, serta memenuhi kebutuhan rakyat karena sifat hakikat negara memiliki sifat memaksa, monopoli, dan mencakup keduanya. Dengan adanya pemerintahan, semua wilayah dan batasbatasnya dapat dikontrol dan diawasi serta dapat diatur dengan mudah. Setiap wilayah memiliki pemerintahan dan perangkat pemerintahannya sendiri mulai dari desa, kelurahan, kecamatan, kabupaten, provinsi, dan pemerintah pusat.

Sinambela 2014 dalam bukunya (reformasi Publik, hal 5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Di Indonesia, pelayanan publik sering kali diselenggarakan oleh instansi pemerintahan tingkat bawah, seperti kantor desa, yang bertugas untuk mengelola berbagai layanan administratif, sosial, dan ekonomi bagi masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, kinerja pegawai kantor desa sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayan publik ditingkat desa memegang peran kursial dalam menentukan kepuasan masyarakat dan keberhasilan tata kelolah pemerintahan desa.

Pelayanan publik pada tingkat desa yaitu layanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat di bagian wilayah desa. Pelayanan publik pada tingkat desa dapat membantu fasilitas pelayanan dalam membantu masyarakat memahami hak dan tanggung jawab sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik pada tingkat desa meliputi aspek pelayanan administrasi, sosial, Kesehatan, Pendidikan, serta Infrastruktur pada desa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomer 6 Tahun 2014 tentang desa, Menyatakan bahwa pemerintahan desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan didalamnya melaksanakan tugasnya. Pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan wewenang pemerintahan desa tidak terlepas dari peran pelaksanaan administrasi pemerintahan itu sendiri yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, Pembangunan dan kemasyarakatan.

Menurut Sampara Lukman Yang dikutip oleh Sinambela (2014 : 5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, baik oleh program maupun organisasi. Pelayanan dapat berupa Tindakan atau kegiatan yang ditawarkan kepada orang lain. Kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh pemimpin terhadap kepuasan masyarakatnya. Selain itu, aktivitas kinerja untuk memastikan bahwa sasaran kinerja pegawai sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan telah mencapai secara konsisten dalam cara-cara yang efektif dan efisien. Pada dasarnya manusia masih sangat membutuhkan pelayanan administrasi, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan oleh kehidupan manusia. Setiap waktu Masyarakat menuntut pemerintahan dapat melakukan pelayanan administrasi yang lebih baik dan berkualitas dari pemerintahan.

Menurut Permendagri (2016:47)

Pelayanan kantor desa yang diberikan oleh pemerintah desa bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memfasilitasi pembangunan ditingkat desa, memenuhi kebutuhan dasar penduduk desa. Pelayanan administrasi desa merupakan salah satu upaya bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dalam urusan administrasi mencakup pelayanan administrasi penduduk seperti untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan surat-menyurat seperti surat keterangan usaha dan surat keterangan tidak mampu, pelayanan informasi seperti pemberian informasi tentang program-program dan peraturan-peraturan

desa, serta pelayanan pengaduan seperti penerimaan dan penanganan pengaduan dari masyarakat.

Kurangnya kedisiplinan dari pegawai kantor desa dalam pelaksanaan proses pemerintahan juga dapat mengurangi kepuasan kepada masyarakat terhadap kinerja pegawai desa. Kedisiplinan kerja pegawai dapat menjadi kepuasan dari masyarakat karena disiplin salah satu fondasi penting dalam keberhasilan kerja individu maupun organisasi, kedisiplinan kinerja dapat menjadi kontribusi secara optimal dan mencapai target keberhasilan yang baik.

Berdasarkan dari pengamatan/observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa, pelayanan administrasi yang di berikan oleh pegawai kantor desa terhadap pelayanan dan kepuasan masyarakat di Desa Karang Agung Kecamatan Tanjung Palas Utara Kabupaten Bulungan sudah cukup baik, namun ada beberapa penyebab yang membuat masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai kantor desa seperti kurang efektif dan efisiensi terhadap pelayanan serta seringkali ketidak tepatan waktu pegawai untuk datang ke kantor. Maka dari hal ini penulis tertarik untuk meneliti dan mengetahui lebih mendalam penyebab hal tersebut seringkali terjadi. Dengan mengadakan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi, kepada masyarakat di Desa Karang Agung, serta mengidentifikasi fakto-faktor yang mempengaruhi Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikam.

Maka dari pemaparan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat (Studi kantor Desa Karang Agung Kecamatan Tanjung Palas Utara Kabupaten Bulungan)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah di uraikan diatas tentang kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan. Dari itu penulis menarik kesimpulan untuk merumuskan masalah yang terfokus dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Karang Agung?
2. Apa saja kendala dan faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Karang Agung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi pada kantor desa di Desa Karang Agung.
2. Untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Karang Agung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak yang bersangkutan dan Adapun manfaat yang di maksud penulis yaitu :

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan yang lebih jauh bagi seluruh pihak yang terlibat terutama pihak pemerintahan desa.

2. Praktis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu acuan untuk dapat lebih baik lagi. Adapun sumber referensi dan saran pemikiran bagi kalangan akademis dan praktisi masyarakat di dalam menunjang penelitian selanjutnya yang akan menjadi bahan perbandingan bagi penelitian yang lain.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Identifikasi Masalah

Dalam bab ini, penulis membatasi pengidentifikasian konsep secara teoritis berdasarkan referensi dari sepuluh tahun terakhir serta penelitian yang relevan dengan penelitian ini, dengan menggunakan sumber-sumber terpercaya seperti jurnal dan artikel ilmiah yang telah penulis identifikasi sebelumnya.

Berdasarkan dari identifikasi yang telah penulis pahami maka masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah agar kajian yang dilakukan dapat lebih terarah serta terfokus pada satu masalah yang ada. Fokus penelitian dalam permasalahan ini adalah membahas kinerja dan kedisiplinan pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang ada di Desa Karang Agung Kecamatan Tanjung Palas Utara Kabupaten Bulungan.

Proses identifikasi masalah ini merupakan langkah awal yang sangat penting dalam penelitian, agar penulis dalam memahami secara mendalam tentang permasalahan yang ada. Serta dapat merancang metode penelitian yang sesuai, serta dapat menentukan solusi yang efektif untuk mengatasi permasalahan yang ada.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini bermaksud untuk membedakan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya. Dasar atau acuan berupa teori-teori atau temuan melalui hasil penelitian terdahulu merupakan hasil penulisan yang relevan yang

dijadikan tolak ukur penulis untuk permasalahan yang diteliti, yaitu dengan membahas tentang Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberi pelayanan administrasi pada Masyarakat di Desa Karang Agung Kecamatan Tanjung Palas Utara. Penulis mengambil penelitian berikut sebagai acuan pembuatan skripsi, sebagai berikut :

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

no	Judul>Nama/ Tahun Penelitian	Metode Penelitian	Hasil penelitian
1.	Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (Paten) dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan tualang kabupaten siak. Rahmi Ulfa (2018)	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif.	Hasil dari penelitian ini pelaksanaan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Tualang kabupaten Siak sudah terlaksana dengan cukup baik, namun belum menunjukkan hasil yang optimal. Dapat di lihat dari masih adanya pungutan biaya yang seharusnya gratis dalam proses penyelesaian berkas, yang tidak tepat waktu serta sarana dan prasarana yang masih sebelumnya terpenuhi. Adapun hambatan lainnya dalam pelaksanaan PATEN ini yaitu dari

			faktor internal seperti terbatasnya sarana dan prasarana, keuangan serta ada dari faktor eksternal kesadaran dari masyarakat yang masih kurang memahami pelayanan.
2.	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (study kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Solo Kabupaten Kampar). Yuliza Firta (2021)	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif.	Berdasarkan penelitian ini yang memiliki Tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja perangkat desa Sipungguk dalam penduduk yaitu dalam pembuatan surat menyurat, seperti pengantar KTP, KK, surat pindah, dan surat keterangan tidak mampu. dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kinerja aparatur desa Sipungguk dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat masih kurang baik terlihat dari berbagai macam masalah saat wawancara dilakukan. Faktor penghambat yang timbul dalam kinerja perangkat desa yaitu masih kurangnya pegawai, sarana

			dan prasarana yang kurang memadai, dan rendahnya Tingkat komunikasi antara perangkat desa dengan Masyarakat setempat.
3.	Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepala Masyarakat di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Ragil Utami (2023)	Penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif.	Berdasarkan dari hasil penelitian ini penulis dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yaitu kualitas kinerja sudah cukup baik dengan kedisiplinan di semua perangkat desa Tanah merah terutama dalam dalam pelayanan administrasi yang sifatnya penting . Ketepatan Waktu, dalam hal ketetapan waktu kantor desa tanah merah tepat waktu datang ke kantor tetapi masih ada juga yang masih terlambat hal tersebut tidak mengganggu pelayanan administrasi yang sedang berjalan. Inisiatif, mengenai inisiatif tidak ada inisiatif khusus yang di lakukan oleh kepala desa Tanah Merah terhadap pelayanan

			<p>administrasi yang di berikan kepada masyarakat hanya saja ditunjukan dari sikap pegawai ataupun perangkat desa dengan senyum sapa terhadap masyarakat yang sedang dilayani. Kemampuan, kemampuan dalam pelayanan administrasi di kantor desa Tanah Merah sudah dikatakan berprestasi oleh kepala desa Tanah Merah karena sudah berkerja dengan baik di setiap tupoksi masing-masing. Komunikasi, untuk hal komunikasi kepala desa menjalain silaturahmi yang baik kepada perangkat desanya sehingga agar tidak terciptanya perbedaan antara atasan dan bawahan dan disetiap hari senin kepala desa selalu melakukan <i>breafing</i> koordinasi kepada seluruh perangkat desa agar memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat</p>
--	--	--	--

			dengan baik. Namun dalam penelitian ini terdapat bahwa pelayannya kurang optimal yang disebabkan karena terkendalanya gangguan jaringan dan kehabisan blangko sehingga memperlambat proses administrasi.
--	--	--	--

Sumber : dialog penelitian 2025

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu dengan penelitian penulis terdapat perbedaan pada permasalahan yang terjadi serta persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis. Selain itu lokasi penelitian yang berbeda fokus penelitian dari penelitian terdahulu dengan penelitian penulis terdapat perbedaan seperti fokus pada faktor penyebab ketidakan tepatan pegawai pada kepuasan masyarakat seperti kedisiplinan pegawainya serta pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tentang kinerja pegawai desa dan kondisi hasilnya sama belum optimal, selain itu penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

2.3 Kajian Teori

2.3.1 Definisi Analisis

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menjelaskan bahwa analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan,

perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan sebenarnya (sebab, duduk perkara, dan sebagainya). Menurut Nana Sudjana (2016:27) menyatakan analisis adalah usaha memilah sesuatu integrasi menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya.

Analisis data adalah suatu kegiatan untuk memeriksa atau menyelidiki suatu dalam metode kualitatif adalah metode analisis ini tidak menggunakan alat statistik, tetapi dilakukan dengan menginterpretasi table, grafik, ataupun angka-angka yang ada, baru kemudian melakukan pengguraian dan penafsiran peristiwa melalui data untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis biasanya dilakukan untuk penelitian maupun dalam konteks pengolahan data yang tentunya memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian yang akan dilakukan.

Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi perlu dilakukan secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pegawai kantor desa telah melakukan tugasnya yang sesuai dengan sop yang berlaku dan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

2.3.2 Hakikat Kinerja Pemerintah

1. Pengertian Kinerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kinerja adalah hasil kerja atau prestasi yang dicapai seseorang atau sesuatu

kelompok dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas. Jadi, kinerja memicu pada evaluasi atau penilaian terhadap seberapa baik atau efektif seseorang dalam mencaapai tujuan atau hasil yang diinginkan dalam konteks pekerjaan atau tugas yang dilakukan.

Menurut Sutrisno (2016 : 172) kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Kinerja menurut (Chairunnisa et al., 2021:2) adalah pegawai yang menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan berhasil secara kualitas dan kuantitas. Sedangkan menurut (W Enny,2019:114) kinerja adalah keterampilan yang sulit dan sangat penting dari seorang supervisor.

Kinerja pemerintahan desa merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja yang baik tercermin dari kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik yang optimal kepada Masyarakat.

Pelayanan administrasi penduduk dalam pemerintah desa merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan Masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat dan mewujudkan tujuan pembangunan desa yang lebih baik lagi.

2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu kegiatan, program, atau kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. indikator kinerja pegawai atau aparatur sipil negara (ASN), termasuk pegawai di kantor desa, sering kali mengacu pada standar kinerja yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang relevan. Beberapa indikator kinerja dapat dilihat dari berbagai sumber, salah satunya adalah Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Berikut adalah beberapa indikator kinerja menurut UU terkait, khususnya mengenai kinerja pegawai atau ASN dalam memberikan pelayanan publik:

a. Kualitas Pelayanan

Undang-Undang ASN mengatur bahwa salah satu tujuan utama dari ASN adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kinerja pegawai harus dapat dilihat dari seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti:

- Kecepatan dalam memberikan layanan
- Ketepatan dalam menyelesaikan administrasi
- Kemudahan dalam mengakses layanan
- Responsif terhadap keluhan masyarakat

Dalam UU No. 5 Tahun 2014, di pasal 17 disebutkan bahwa ASN harus berorientasi pada hasil yang optimal dalam pelayanan publik.

b. Efisiensi dan Efektivitas

Kinerja ASN, termasuk pegawai kantor desa, juga diukur dari efisiensi dan efektivitas kerja mereka. Efisiensi mengacu pada seberapa baik pegawai menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan, sedangkan efektivitas lebih berkaitan dengan pencapaian hasil yang diinginkan. Indikator ini tercermin dalam:

- Penggunaan anggaran yang tepat dan tepat sasaran
- Pengelolaan waktu yang efisien dalam pelayanan

c. Kepuasan Masyarakat

Salah satu indikator yang sangat penting dalam menilai kinerja pegawai kantor desa adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui survei, pengaduan masyarakat, atau evaluasi langsung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal, yang bisa dilihat dari tingkat kepuasan mereka.

d. Disiplin

Disiplin kerja juga merupakan indikator yang penting dalam menilai kinerja pegawai. Pegawai yang disiplin dalam menjalankan tugasnya, tepat waktu dalam memberikan pelayanan, serta menjaga standar kerja yang telah ditetapkan, merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas dan kualitas pelayanan publik. Hal ini diatur dalam Pasal 8 UU ASN, yang mengharuskan ASN untuk mematuhi aturan dan norma yang berlaku.

e. Inovasi

Inovasi juga menjadi bagian dari indikator kinerja dalam pelayanan publik. Di era digital dan teknologi saat ini, pegawai pemerintah di tingkat desa diharapkan untuk berinovasi dalam menciptakan cara-cara baru yang lebih efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi dapat berupa penerapan teknologi, penyederhanaan prosedur, atau pengembangan sistem layanan baru yang memudahkan masyarakat.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pemerintahan terhambat dapat dipengaruhi oleh gaya dari pemimpin atau dari pegawainya yang mudah lalai dapat pekerjaan pribadi. Adapun

Menurut Enny (2019:115-116) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja sebagai berikut :

- a) kemampuan dan keahlian adalah yang dimiliki seseorang dalam melakukan sesuatu pekerjaan.
- b) Pengetahuan adalah pengetahuan tentang pekerjaan seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaan akan memberikan hasil kerja yang baik begitu pula sebaliknya.
- c) Desain kerja artinya jika suatu pekerjaan memiliki desain yang baik maka akan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar dan lancar.
- d) Kepribadian yaitu kepribadian seseorang atau watak yang dimiliki oleh seseorang, setiap orang memiliki kepribadian atau watak yang berbeda satu sama lainnya.
- e) Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- f) Kepemimpinan adalah perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, dan memerintahkan bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
- g) Gaya kepemimpinan adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Dalam prakteknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasi.

- h) Budaya organisasi adalah suatu kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau Perusahaan, mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima atau organisasi.
- i) Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau gembira atau perasaan menyukai seseorang sebelum dan sesudah melakukan suatu pekerjaan.
- j) Lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi di sekitar Lokasi kerja.
- k) Loyalitas merujuk pada karyawan untuk tetap bekerja dan mempertahankan Perusahaan tempatnya bekerja.
- l) Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan Perusahaan di tempat kerja.
- m) Disiplin kerja merujuk pada Upaya seorang pegawai untuk melaksanakan kegiatan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, seperti masuk kerja tepat waktu.

4. Administrasi Pemerintah Desa

Pemerintahan desa harus didukung oleh tata usaha yang benar. Tata usaha adalah kegiatan mencatat semua proses penyelenggaraan pemerintahan desa yang disebut administrasi desa. Administrasi desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa pada buku administrasi desa (Nurcolis 2011:135).

Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa. Pemerintahan desa akan berjalan lancar jika didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar dan baik, rapi dan selalu tertip. Sistem administrasi yang benar, rapi dan tertip akan memberikan data dan informasi yang mudah dan sistematis yang sangat berguna untuk pengambilan keputusan, pembuatan rencana, kontrol kegiatan, evaluasi, komunikasi dan informasi baik dalam maupun keluar organisasi.

Menurut Nurcholis (2022:236) pelayanan Administrasi desa terdiri atas :

- a) Administrasi Umum, adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan desa.
- b) Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk dan mutasi penduduk.
- c) Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan desa.
- d) Administrasi Pembangunan adalah pencatatan data dan informasi pembangunan yang akan, sedang dan telah dilaksanakan desa.
- e) Administrasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) adalah pencatatan data dan informasi mengenai BPD.

5. Fungsi Dan Tugas pemerintahan desa

Fungsi dan tugas pokok pemerintahan desa yaitu kepala desa yang memiliki kedudukan kepala pemerintahan dalam memimpin pemerintahan desa dalam melaksanakan Pembangunan di desa, pembinaan Masyarakat dan pemberdayaan Masyarakat. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai kepala desa mempunyai kewajiban memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD RI 1945, dan mempertahankan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia serta Bhinneka Tunggal Ika.

Tugas pokok dan fungsi tidak hanya dari kepala desa melainkan ada dari beberapa staf desa salah satunya dalam memberikan pelayanan yaitu bagian urusan umum yang memberikan kepuasan pelayanan kepada Masyarakat desa setempat yaitu Dimana kepala urusan umum bertugas membantu sekretaris dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Dalam melaksanakan tugas kepala urusan umum mempunyai fungsi berikut :

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas.
- b. Melaksanakan administrasi surat menyurat.
- c. Melaksanankan penataan administrasi dan ekspedisi pemerintahan desa.
- d. Melaksanakan penataan administrasi perangkat desa.

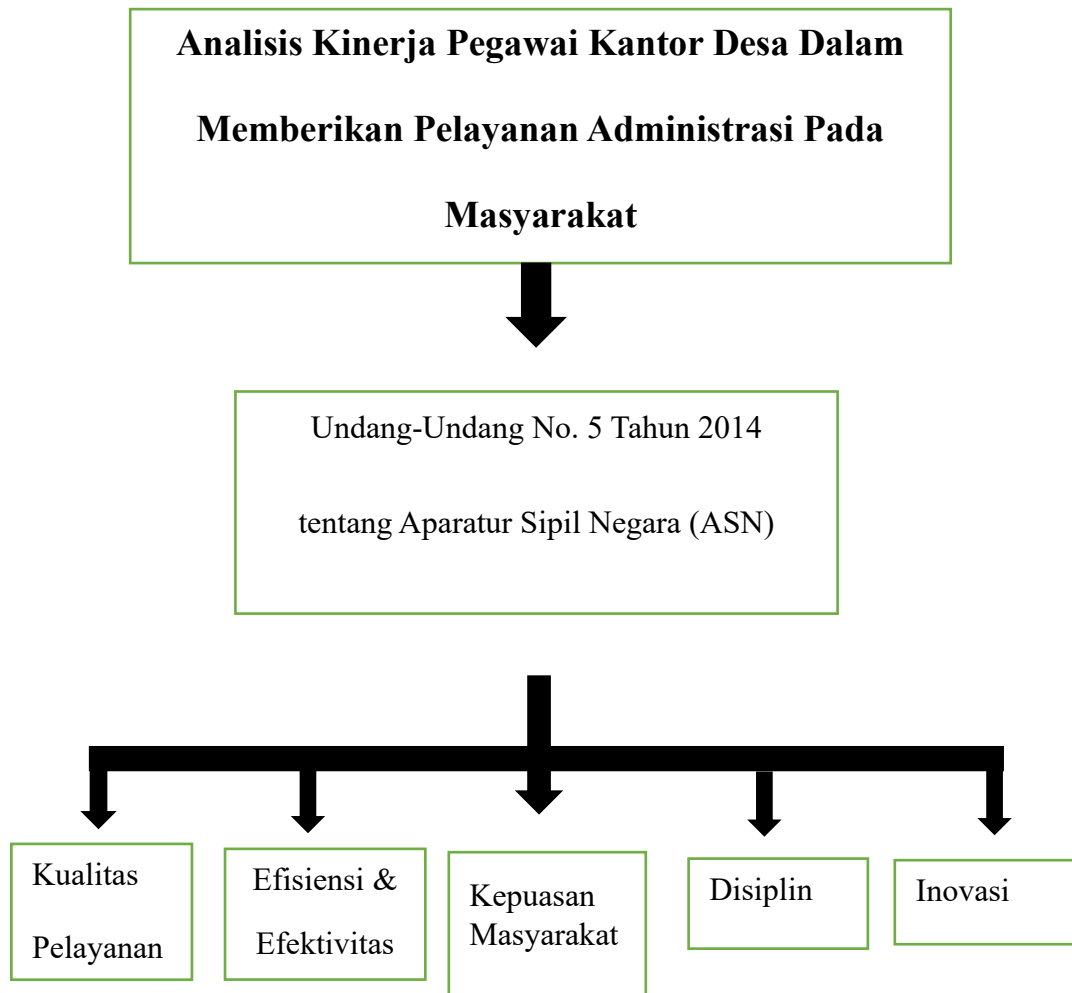
- e. Penyediaan prasarana prangkat desa dan kantor.
- f. Penyiapan rapat-rapat.
- g. Pengadministrasian aset desa.
- h. Pengadministrasian perjalanan dinas.
- i. Melaksanakan pelayanan umum.

6. Tujuan Pemerintah Desa

Tujuan utama pemerintah desa dari pelayanan administrasi kependudukan adalah untuk memperoleh data penduduk yang akurat dan terkini, memberi identitas hukum kepada setiap warga, memudahkan akses Masyarakat terhadap pelayanan administrasi, meningkatkan kesejahteraan Masyarakat, melestarikan nilai-nilai budaya dan adat, membangun Masyarakat yang mandiri, menjaga ketertiban dan keamanan Masyarakat, dan mewujudkan pemerintahan yang baik.

2.4 Kerangka Berfikir

bagan 1.1 kerangka berfikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif pada dasarnya bertujuan memberi gambaran apa adanya atas suatu fenomena dalam kehidupan nyata. Penelitian deskriptif menurut Nasir (Rukajat, 2018, p.1) adalah penelitian yang berusaha menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi secara langsung atau nyata, realistik dan aktual.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020:7) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pernyataan, deskriptif, secara sistematis, akurat, berdasarkan fakta, yang berkaitan dengan fakta, karakteristik dan hubungan antara fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2022) secara umum menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme/interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dialamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Berdasarkan uraian tentang jenis penelitian kualitatif, penulis akan menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk

mengambar suatu fenomena nyata dalam dunia kerja kantor desa dalam kinerja pegawai pemerintahan terhadap pelayanan kepada masyarakat di Desa Karang Agung, Kecamatan Tanjung Palas Utara, Kabupaten Bulungan.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Penelitian ini dilaksanakan pada sebagian masyarakat dan staf di kantor desa Karang Agung Kecamatan Tanjung Palas Utara Kabupaten Bulungan.
2. Waktu penelitian akan dilaksanakan setelah seminar proposal pada tahun ajaran 2025 secara fleksibel.

3.3 Data dan Sumber Data

Menurut Sugiarto (2015:87) ada dua jenis data dalam penelitian, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari berbagai sumber yaitu narasumber atau informan, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung.

Data dan sumber data penelitian menurut sugiyono, (2019 :194) ada dua yaitu :

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari hasil wawancara secara langsung dan pengamatan secara mendalam kepada para informanya langsung yaitu Masyarakat sekitar yang tinggal di daerah setempat.

2. Data sekunder

Sumber data yang tidak langsung namun dapat memberikan data tambahan yang dapat mendukung data primer. Sumber data sekunder dapat

diperoleh dari media elektronik seperti buku dan internet guna mendukung pembahasan dan dari hasil-hasil penelitian lain.

Penulis menggunakan data sekunder dan data primer sebagai acuan pembuatan penelitian ini, agar dapat memudahkan dalam penelitian dan berkaitan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif yang akan digunakan sebagai penelitian.

3.4 Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:209) fokus penelitian dalam penelitian kualitatif didasarkan terhadap pembaruan informasi yang akan diperoleh dari kondisi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif fokus penelitiannya adalah pusat kajian dan juga objek yang menjadi permasalahan dalam penelitian. Fokus penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana pendapat masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa serta kendala dan faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Karang Agung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:309) menyebutkan bahwa “pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, serta lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi”. Jenis pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Jenis pengumpulan data ini diharapkan dapat saling melengkapi sehingga informasi yang diperlukan sesuai dengan penelitian.

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung pada informan yang berkaitan dan paham dengan masalah yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan pedoman wawancara (interview guide) agar wawancara yang dilakukan tetap berada pada fokus penelitian, meskipun tidak menutup kemungkinan akan adanya pertanyaan-pertanyaan yang berlanjut yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dan mendalam terhadap suatu objek penelitian yang dilakukan secara sistematis dan sengaja.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data yang dapat diperinci dengan jalan melihat, mencatat, dan mengabadikan dalam gambar untuk memperoleh informasi atau gambaran. Peneliti menggunakan alat bantu berupa kamera untuk dokumentasi.

Menurut sugiyono (2016:329) Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif. Sehingga pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan.

Adanya dokumentasi ini dapat membantu peneliti dalam mengumpulkan data-data (berupa foto) yang sesuai dengan penelitian ini untuk kemudian dianalisis.

3.6 Uji Validitas Data

Uji validitas data adalah suatu metode untuk mengetahui atau mengukur seberapa tepat suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Validitas juga menyatakan sejauh mana suatu alat ukur itu mengungkapkan konsep yang sebenarnya dari suatu variabel yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2017: 125) Uji validitas data adalah derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses menyusun dan mencari secara sistematis data yang diperoleh dari data hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif yaitu upaya yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dikelola, menyintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dicerita orang lain yang menjadi narasumber penelitian.

Proses analisa data Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018 halaman 337) mengemukakan bahwa metode atau teknik pengelolaan data kualitatif dapat dilakukan melalui 3 tahap, yakni: reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan:



1. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya tentu cukup banyak dan dalam bentuk yang tidak seperti data kuantitatif. Oleh karena itu dapat dilakukan reduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak diperlukan.

2. Data Display (Penyajian data)

Setelah direduksi, maka tahap selanjutnya adalah menampilkan atau menyajikan data agar memiliki visibilitas yang lebih jelas. Penyajian data yang dimaksud di sini dapat sederhana tabel dengan format yang rapi,

grafik, chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah untuk dipahami.

3. Conclusion Drawing/Verification kesimpulan) (Menarik kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan sifatnya masih sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang fleksibel.

DAFTAR PUSTAKA

(Ropi dkk., 2021)

(Placeholder2)34-46+Literature+Review+Analisis+Data+Kualitatif-
Tahap+Pengumpulan+Data+(3)

Smith dkk., 2021)

Fatmawati Nurul, pelaksanaan seksi hukum dan informasi KPKNL Semarang.

Sampara Lukman yang dikutip oleh sinambela (2014 : 5) *definisi pelayanan*.

Nurcholis, Hanif, 2011. *Pertumbuhan & penyelenggaran pemerintahan desa*.

Jakarta: Penerbit Erlangga.

Smith, J., Petrovic, P., Rose, M., De Souza, C., Muller, L., Nowak, B., &
Martinez, J. (2021). Placeholder Text: A Study. *The Journal of Citation Styles*, 3.
<https://doi.org/10.10/X>

Iskandar.(2023).*Metode Penelitian Kualitatif,Kuantitatif, Mix (Campuran)*.
Banjarmasin CV.EL PUBLISHER

Sugiyono, (2022). *Metode Penelitian kualitatif,Kuantitatif dan R&D*.
Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2017-125) uji validitas data. Sumber dari
<https://www.scribd.com/document/655212933/Proposal-New-2>

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:
PT Alfabet.