

**STUDI TENTANG KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI DI DESA TANI HARAPAN
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Yusriani ¹, Nanik Pujiastuti ² dan Marsuq ³

¹ Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

^{2 dan 3} Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email : yusriani@gmail.com.

ABSTRACT

Purpose of this research is For knowing Performance Employee in Service Administration and For knowing Factor supporter and blocker Performance Employee in Service Administration in the Villagefarmer Hopedistricts Kutai Kartanegara.

Research conducted is qualitative explored and deepened from phenomenon social or environment social which consists of on perpetrator, event, place and time , employee very satisfactory.

Keyword: Performance Employee, Service Administration

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi dan Untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Penelitian yang dilakukan adalah kualitatif diekplorasi dan diperdalam dari fenomena social atau lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat dan waktu.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan zaman dan perkembangan ekonomi menuntut setiap organisasi untuk melaksanakan manajemen yang tepat pada semua aspek, termasuk aspek sumber daya manusia. Karena aspek sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu instansi dalam mencapai tujuannya. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber

daya manusia. Pegawai merupakan sumber daya yang penting bagi instansi karena memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat di butuhkan oleh instansi untuk mencapai tujuannya.

Lingkungan kerja memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai karena lingkungan kerja merupakan segala sesuatu hal yang berada di sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja yang efektif sehingga dapat

menimbulkan semangat dalam bekerja dan meningkatkan kinerja pegawai.

Seiring perkembangan masyarakat desa, kebutuhan pelayanan menjadi salah satu isu penting dalam pemerintahan desa. Aparatur desa yang berada di tengah-tengah masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan tugasnya, aparat merupakan sub-sistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berbudaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintah, sehingga akan terjadinya penyelenggaraan pemerintah yang bertanggung jawab.

Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat, dalam penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur transparansi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

Unsur akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, unsur kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Unsur partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Unsur kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan unsur keseimbangan hak dan kewajiban menurut Sedarmayanti (2012:248).

Pelayanan administrasi pemerintah desa yang cepat, tepat akurat, murah dan ramah akan menimbulkan pemerintahan

yang baik (*good governance*). Dalam hal ini pemerintah yang baik merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political *framework* menurut Mustofa (2013:187).

Hal ini dipertegas kembali oleh Istianto (2011:89-90) yang menyatakan bahwa *good governance* merupakan proses penyelenggara kekuasaan dalam melaksanakan penyediaan *public and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek yang terbaiknya *good governance* (kepemerintahan yang baik). Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka di butuhkan yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya aligment (koordinasi) yang baik dan integritas, professional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Sehingga *good governance* yang terjadi akan terwujudkan kinerja pelayanan administrasi yang baik berkualitas.

Akan tetapi pelayanan administrasi menurut Adventus (2015:3) bahwa permasalahan dalam pelayanan salah satunya disebabkan kinerja aparat yang bertugas kurang kompeten atau tidak memiliki keahlian dalam bidangnya sehingga dapat menimbulkan ketimpangan pada saat melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kedepannya, secara umum kinerja dapat dipahami besarnya kontribusi yang diberikan pegawai

terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja menurut Sinambela, dkk (2013:5).

Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu. Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran tingkat pencapaian sasaran atau instansi pemerintah yang mengidentifikasi tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Hal ini dapat di artikan bahwa kinerja aparatur desa mempunyai peran penting dalam organisasi pemerintah dimana aparatur desa mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, memberikan jaminan kesejahteraan melalui abdi masyarakat dengan profesional dan berkompeten, dengan adanya tata cara dan prosedur yang ditetapkan aparatur desa juga di tuntut untuk mempunyai tingkat kedisiplinan dan mentaati aturan sesuai perundang-undangan yang ada. Tidak itu saja, aparatur desa harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang baik agar dapat meningkatkan produktifitas pelayanan, sehingga kinerja aparatur desa akan menciptakan prestasi kinerja yang maksimal serta dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemerintah desa.

Sedangkan menurut Suryadi (2015) yang menyatakan bahwa kinerja pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan masyarakat untuk meningkatkan tata kehidupan masyarakat yang lebih sejahterah. Menyikapi kondisi demikian, kini pemerintah daerah melakukan peningkatan kinerja birokrasi untuk mewujudkan kehidupan

berkualitas. Dengan demikian, akan terciptanya kinerja aparatur desa ideal yang akan mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi dalam pemerintah desa dalam melayani masyarakat yang transparansi dan akuntabilitas.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif terhadap data primer dan sekunder yang kemudian peneliti akan mengungkapkan isi atau makna dari aturan hukum yang telah ditentukan yang akan dihukum dengan hukum yang sama, berbeda, atau memiliki deskripsi sendiri tentang kajian hukum yang telah dilakukan.

Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode penelitian kualitatif, sehingga data yang peneliti dapatkan lebih banyak berupa kata-kata dan tindakan yang peneliti peroleh melalui proses wawancara dan observasi di lapangan. Kata-kata dari hasil wawancara dan observasi dilapangan merupakan sumber utama dalam penelitian. Sumber dan data ini kemudian oleh peneliti dicatat dengan menggunakan catatan tertulis atau melalui alat perekam yang digunakan dalam penelitian.

3. HASIL PENELITIAN

Agar dapat lebih jelas serta menggambarkan secara jelas apa saja yang ada di lapangan maka peneliti melakukan wawancara lapangan kepada informan dalam hal ini adalah Kepala Desa Tani Harapan selaku orang yang memiliki wewenang dalam mengawasi serta menyelesaikan masalah keluhan masyarakat agar dapat mempertahankan Kinerja Pegawai yang baik di Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Selain itu untuk lebih

melengkapi dan agar dapat menjelaskan lebih rinci lagi terkait dengan permasalahan apa saja yang ada di lapangan maka peneliti melakukan wawancara dengan informan lainnya di antaranya Sekretaris Desa dan Kasi Pelayanan sebagai administrasi langsung yang menangani keluhan masyarakat serta memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan Pelayanan Administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan oleh peneliti kepada Kepala Desa Tani Harapan, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan, Kasi Pemerintahan, Ketua BPD, 2 Orang Tokoh Masyarakat, dan 7 Orang Masyarakat yang melakukan Pelayanan Administrasi. Untuk mengetahui pelayanan administrasi di kantor Desa Tani Harapan saat ini, peneliti menggunakan Lima Indikator tentang pelayanan publik menurut Prasuraman (2009:15), yaitu Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiviness), Kompetensi (Competence), Akses (Access), Komunikasi (Communication). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi factor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi administrasi di kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara.

4. PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini akan di bahas hasil penelitian yang didapat dari hasil wawancara terhadap informan di Desa Tani Harapan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan antara lain Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pelayanan dan sebagian lagi dari Tokoh Masyarakat dan Masyarakat.

1. Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Desa Tani

Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara. Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya. Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif. Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga. Kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Sehingga berdasarkan hasil penelitian terkait kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi di Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan indikator-indikator yang ada sebagai berikut :

a) Kehandalan (Reliability) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalam dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Pada penelitian ini, Kehandalan *reliability* ditentukan oleh indikator yaitu kemampuan pegawai mencakup konsisten kerja dan kehandalan dalam pelayanan

akurat dan tepat, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan administrasi di Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara sudah menerapkan indikator Keandalan (Reliability). Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam indikator ini antara lain kemampuan pegawai mencakup konsisten kerja, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Secara umum semua dapat dikatakan telah berjalan sesuai prosedur dan sesuai dengan harapan masyarakat

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. kemampuan pegawai di kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara sangat diperlukan karena kemampuan pegawai ini akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Desa Tani Harapan masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena SOP tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan keandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

- b) Selanjutnya Ketanggapan (Responsiviness). Indikator ini merupakan kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan

yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam pelayanan. secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pelayanan administrasi di Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara sudah menerapkan indikator Ketanggapan (Responsiviness). Penilaian pelayanan administrasi yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam indikator ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa ketanggapan para pegawai dalam memberikan pelayanan telah terlaksana secara baik. Hal tersebut didasarkan pada kepuasan beberapa masyarakat yang diwawancarai atas pelayanan di kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara. Selain itu apresiasi juga diberikan oleh masyarakat, menggambarkan bahwa respon pegawai sangat memuaskan.

- c) Selanjutnya indikator yang ketiga yaitu, Kompetensi (Competence) adalah keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan. Kompetensi juga suatu kemampuan

atau kecakapan yang di miliki seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas dibidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandingnya.

Dalam penelitian di kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara sudah menerapkan indikator Kompetensi (Competence) yaitu keahlian pegawai meliputi pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, sudah menjadi keawajiban pegawai memiliki keahlian kompetensi demi kenyamanan dalam pelayanan masyarakat. Berdasarkan wawancara kepada informan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara sudah sangat baik. Hal tersebut terlihat dari apresiasi yang diberikan oleh informan. Selain itu setiap bulannya pegawai melakukan evaluasi terkait pelayanan di kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara, hal tersebut menggambarkan bahwa pegawai sangat memperhatikan kompetensi dari setiap pegawai.

- d) Selanjutnya indicator yang keempat Akses (Access) adalah Akses tingkat kemudahan dalam proses pelayanan, berupa kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara, kemudian kemudahan tempat dan lokasi yang memadai, adanya indikator akses merupakan jalan yang memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan urusan surat-menyurat dan dokumen penting lainnya.

Akses yang diberikan Desa terbilang sudah cukup baik, karena

masayarakat dimudahkan untuk mengakses informasi terkait pelayanan administrasi melalui informasi yang diberikan diberbagai tempat. Selain itu posisi kantor Desa Tani Harapan yang berada di pinggir jalan protokol memudahkan setiap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan administrasi.

- e) Komunikasi, yaitu kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah. Komunikasi tidak hanya dilihat dari kemahiran berbicara, komunikasi kaitannya sangat erat dengan cara penyampaian pegawai kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Desa.

Komunikasi adalah indikator utama dalam sebuah pelayanan, sehingga pegawai harus menguasai dan menggunakan kalimat yang mudah di pahami oleh masyarakat dalam penyampainnya. Suatu pelayanan akan lebih baik jika seluruh pegawai di Desa mampu untuk menguasai cara berkomunikasi apa bila masyarakat memiliki keluhan terhadap informasi yang diberikan kurang jelas. Lewat komunikasi seluruh masyarakat di Desa mampu memahami penjelasan yang diberikan oleh pegawai pelayanan administrasi, sehingga memudahkan masyarakat memahami setiap perkataan yang di sampaikan.

Komunikasi yang diberikan oleh Desa kepada masyarakat dinilai sudah baik, hal tersebut terlihat dari respon informan yang menyatakan komunikasi yang

dilakukan memuaskan. Bahkan salah satu informan mengatakan bahwa para pegawai memberikan informasi yang jelas sampai masyarakat paham. Hal tersebut menggambarkan bahwa komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat sudah baik.

2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi di Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara. Faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Desa Tani Harapan adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan

perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Adapun faktor penghambat adalah daya listrik yang arusnya rendah sehingga sewaktu-waktu dapat padam dan mengakibatkan seluruh pelayanan yang menggunakan listrik terhambat sehingga membuat masyarakat yang bersangkutan menunggu dengan waktu yang tidak dapat ditentukan. Hal ini mengakibatkan tidak nyamannya dalam pelayanan.

Penghambat lainnya adalah perangkat komputer yaitu printer yang tidak berfungsi dengan optimal sehingga dalam pengerjaannya ada saja kendala yang terjadi sehingga menghambat pelayanan surat menyurat.

5. KESIMPULAN

1. Kinerja Pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dinilai dari lima Indikator yaitu *Kehandalan, Ketanggapan, Kompetensi, Akses, dan Komunikasi*.
 - a. *Kehandalan (Reliability)* kemampuan pegawai mencakup konsisten kinerja dan kehandalan dalam pelayanan administrasi, keahlian sudah diterapkan namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sehingga berpengaruh terhadap proses pelayanan.
 - b. *Ketanggapan (Responsiviness)* merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan indikator ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan

dari pengguna layanan terkait indikator ketanggapan. Bahkan beberapa masyarakat mengaku sangat puas dan mengapresiasi ketanggapan pegawai dalam melakukan pelayanan.

- c. Kompetensi (*Competence*) yaitu keahlian pegawai meliputi pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, sudah menjadi kewajiban pegawai memiliki keahlian kompetensi demi kenyamanan dalam pelayanan masyarakat. Berdasarkan wawancara kepada informan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara sudah sangat baik. Hal tersebut terlihat dari apresiasi yang diberikan oleh informan. Selain itu setiap bulannya pegawai melakukan evaluasi terkait pelayanan di kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara, hal tersebut menggambarkan bahwa pegawai sangat memperhatikan kompetensi dari setiap pegawai.
- d. Akses (*access*) yang diberikan pegawai kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara sudah baik, karena masyarakat dimudahkan untuk mengakses informasi terkait pelayanan administrasi melalui informasi yang diberikan diberbagai tempat. Selain itu posisi kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara yang berada di pinggir jalan protokol memudahkan setiap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan administrasi.
- e. Komunikasi (*Communication*) yang diberikan oleh Desa kepada masyarakat dinilai sudah baik, hal

tersebut terlihat dari respon informan yang menyatakan komunikasi yang dilakukan memuaskan. Bahkan salah satu informan mengatakan bahwa para pegawai memberikan informasi yang jelas sampai masyarakat paham.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Tani Harapan Kabupaten Kutai Kartanegara adalah masih kurangnya unit cadangan sarana pendukung pelayanan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap satu bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Bacal dan Robert (2012). Performance Management Terjemahan Surya Dharma dan Yanuar Irawan, Penerbit Gramedia Pustaka
- Delly Mustafa, 2013. Birokrasi Pemerintah. Makasar: Alfabeta
- Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansyur, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2013), hlm. 25
- Gilbert, J. K., & Treagust, D. F. 2009. Introduction: Macro, submicro and symbolic representations and

- the relationship between them: key models in chemical education. In: J. K. Gilbert, D. Treagust (Eds.). *Multiple representations in chemical education* (pp. 1-8). Dordrecht: Springer.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Istianto Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Prawirosentono. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE
- Sondang P. Siagian. 2009. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Soetjipto, Helly Prajitno. Dkk. (2012). *Konseling Remaja: Intervensi Praktis Bagi Remaja Berisiko*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suharto, Edi. 2009. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Masyarakat*. (Bandung: PT Refika Aditama). Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Poltak. 2012. *Kinerja pegawai teori pengukuran dan implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Jurnal :**
- Adventus. 2015. *Kinerja Organisasi Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak*. Publik, Jurnal S-1 Administrasi Negara, Vol 3. Nomor 4
- Brahmana, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No.1, (2014) 1-9
- Junaidi. 2015. *Implementasi Electronic Government Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan*. ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online) Vol. 5, No. 1
- Suryadi. Dkk. 2015. *Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi*

*Kependudukan di Kabupaten
Kotabaru Kalimantan Selatan.*
ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 3

Perundang-Undangan

UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang
Pemerintah Daerah , dalam
Ketentuan Umum Pasal 1, dan
pasal 93-111

Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara (MENPAN)
Nomor 81 Tahun 1993 tentang
Pedoman Tata Laksana Pelayanan

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun
2000 tentang Pendidikan dan
Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri
Sipil

Keputusan Metenteri Pendayagunaan
Apratur Negara Nomor 63 Tahun
2003 Tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan
Publik

Menpan Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004
Tentang Pedoman Umum
Penyusunan Indeks Kepuasan
Masyarakat Unit Pelayanan
Instansi Pemerintah

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006
tentang Administrasi
Kependudukan Undang-undang
Nomor 6 Tahun 2014 tentang
Desa