

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA JAGO BAYO KECAMATAN LAIS KABUPATEN BENGKULU UTARA

Venny Anggraini¹⁾; Bambang Sutikno²⁾; Ridianto³⁾

Program of Public Administration

Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ yennyanggraini@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [22 Mei 2025]

Revised [18 Juni 2025]

Accepted [31 Juli 2025]

KEYWORDS

Analisis, Kinerja Pegawai,
Pelayanan Publik, Jago
bayo

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian dilakukan di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara dan faktor untuk mengetahui faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang terdiri dari kepala desa, sekretaris desa, dan masyarakat desa Jago Bayo sebanyak 3 orang. Berdasarkan hasil penelitian bahwa analisis kinerja pegawai dilakukan berdasarkan indikator loyalitas, efektifitas dan efisiensi, moral dan potensi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara sudah cukup baik namun harus diperbaiki lagi terutama pada indikator loyalitas dan moral. Dan faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai.

ABSTRACT

The research was conducted in Jago Bayo Village, Lais District, North Bengkulu Regency. The purpose of this study was to determine the performance of employees in public services in Jago Bayo Village, Lais District, North Bengkulu Regency and to determine the factors that hinder employee performance in public services in Jago Bayo Village, Lais District, North Bengkulu Regency. The method used in this study is a qualitative approach with descriptive research and data collection techniques through observation, interviews and documentation. Informants in this study amounted to 5 people consisting of the village head, village secretary, and 3 people from the Jago Bayo village community. Based on the results of the study, employee performance analysis was carried out based on indicators of loyalty, effectiveness and efficiency, morale and potential. This study concluded that employee performance in public services in Jago Bayo Village, Lais District, North Bengkulu Regency was quite good but needed to be improved, especially in the indicators of loyalty and morale. And the factors that hinder employee performance in public services in Jago Bayo Village were inadequate facilities and infrastructure.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, pelayanan merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Meskipun masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, seringkali realitasnya tidak sesuai harapan karena pelayanan tersebut masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Meskipun demikian, harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas tetap ada terutama dari pemerintah.

Pelayanan publik adalah segala upaya dan layanan yang di selenggarakan oleh pemerintah Desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat, seperti pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur yang di butuhkan oleh warga desa. menurut Poltak Sinambela (2006:5) dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yang berarti kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang undang maka pemerintahan harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa lebih puas. (Menurut Bathoro,2011;14-15) menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan suatu dambaan masyarakat yang didukung oleh perilaku aparat yang baik. Dengan perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih bagus, bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat.

Hal Ini mengakibatkan penurunan kualitas layanan karena usaha peningkatan sering tertunda, inovasi dalam layanan kurang maju, dan kurangnya dorongan dari pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga pemerintah desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya, sesuai dengan undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa, pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan di desa oleh karena itu pemerintahan desa memiliki wewenang mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adatistiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Perangkat desa, sebagai bagian dari birokrasi di suatu desa, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi berbagai aspek, termasuk pelayanan publik. Tugas perangkat desa diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintah Desa. Kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada para aparatur. Peran aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting yang karena hal tersebut menentukan sejauh mana kemampuan aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, Dengan demikian, dapat menilai sejauh mana aparatur telah melaksanakan tugasnya secara efektif sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Fungsi dari aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat meliputi sejumlah tugas, antara lain meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menjaga ketentraman dan ketertiban di lingkungan masyarakat, menerapkan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN), serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan dengan baik.

Sementara di Desa Jago bayo, Kecamatan Lais, Kabupaten Bengkulu Utara menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Jago Bayo, Kecamatan Lais, Kabupaten Bengkulu Utara dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan Masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Isu-isu masalah yang terjadi

kurangnya pelayanan administrasi yang di berikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk, seperti: pelayanan pembuatan surat pengantar kartu Tanda Penduduk(KTP), pengantar Kartu Keluarga(KK), Pengantar surat nikah, pengantar Akte Kelahiran, Surat pindah, surat keterangan tidak mampu, surat izin usaha, dan berbagai pengurusan berkas administrasi lainnya.

Dalam konteks pelayanan publik di desaJago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara terdapat beberapa aspek yang seringkali menjadi permasalahan, seperti proses pengerjaan yang berlangsung lama, yang pada akhirnya mendorong masyarakat untuk menekan, serta masalah pendidikan pegawai yang kurang memadai, yang mengakibatkan pengurusan administrasi tidak optimal, Kurangnya komunikasi antara pegawai dan kepala desa menyebabkan kurangnya koordinasi di antara mereka, sehingga kerjasama tim tidak optimal. Sebagai hasilnya, tugas-tugas pegawai seringkali dilakukan tanpa arahan langsung dari kepala desa

LANDASAN TEORI

Analisis

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Pengertian analisis menurut Robert J. Schreiter adalah “membaca” teks yang melokalisasikan berbagai tanda dan menempatkan tanda-tanda tersebut dalam interaksi yang dinamis, dan pesan-pesan yang disampaikan. Menurut Sugiyono (2019) analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Berdasarkan pendapat tersebut, analisis adalah proses mengurai dan memilah informasi untuk mengelompokkan sesuai kriteria tertentu, sehingga memungkinkan pembentukan kesatuan yang utuh. Ini melibatkan pencarian data dan pembuatan kesimpulan agar informasi tersebut dapat dipahami dengan mudah oleh individu atau orang lain.

Sementara itu, Suryana (2015) menyatakan bahwa analisis merupakan kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan (p. 244). sedangkan Menurut Komaruddin analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Dari beberapa definisi di atas maka dapat di simpulkan bahwa analisis adalah proses memeriksa, mengurai, dan memahami informasi atau data dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih dalam atau membuat kesimpulan yang berarti dan dapat di pahami.

Kinerja

Penilaian Kinerja

- a. Produk pelayanan
- b. Sarana, prasarana atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksanaan
- d. Pengawasan internal
- e. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- f. Jumlah pelaksana
- g. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- h. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragraguan.
- i. Evaluasi kinerja pelaksana.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004:11), ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a) Penyedia Layanan: pihak yang memberikan layanan kepada konsumen, baik berupa barang atau jasa.
- b) Penerima Layanan: konsumen yang menerima layanan dari penyedia layanan.

- c) Jenis Layanan: layanan yang disediakan oleh penyedia kepada yang membutuhkan.
- d) Kepuasan Pelanggan: dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Prinsip pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik yang prima perlu dilakukan penerapan prinsip pelayanan yang merupakan bagian penting harus diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan atau pemerintah. Dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan
Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
- b) Kejelasan
Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu
Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d) Akurasi
Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan
Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
- h) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- i) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung serta tempat parkir, toilet dan lainnya. Berdasarkan prinsip-prinsip yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan prinsip pelayanan dan peraturan perundang-undangan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan keadaan untuk menciptakan hubungan yang dinamis antara pengguna dan penyedia layanan baik berupa barang, jasa manusia. Kualitas pelayanan ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan atau masyarakat terhadap penyedia pelayanan publik

Menurut Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2005:101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty (2017:65) indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) Reliability, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
 - b) Responsiveness, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
 - c) Assurances, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
 - d) Empahty, perhatian individual terhadap pelanggan.
 - e) Tangibles, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.
- menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji (2013:100) menyatakan bahwa lima indikator kualitas jasa atau layanan adalah:

- a) keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk percaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
- b) Daya tanggap (responsiveness), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- c) Jaminan (Assurances), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keraguan-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- d) Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen dalam bentuk perhariannya pribadi dan kemudahan untuk melakukan komunikasi.
- e) Produk fisik (tangible), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

1.1 Jenis penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moleong (2007:6) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami secara menyeluruh pandangan manusia terhadap suatu fenomena yang diteliti. Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo, Kecamatan Lais, Kabupaten Bengkulu Utara.

1.2 Fokus Penelitian

Sasaran dalam penelitian ini merupakan para informan yang dianggap mengetahui suatu permasalahan tertentu. Peneliti akan mewawancarai kepala Desa, Sekretaris Desa dan warga-warga Di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara.

1.3 Tempat dan waktu penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang di butuhkan. Penelitian ini di laksanakan di Desa Jago Bayo, Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara, dimana pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu.

1.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:68).

Variabel penelitian yang dapat digunakan untuk menganalisis kinerja pegawai di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara adalah kinerja pegawai dalam hubungannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2011: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu karena peneliti meyakini bahwa individu atau elemen tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti. Teknik Purposive sampling menurut Sugiyono (2018:138) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.

Sasaran dalam penelitian ini merupakan para informan yang dianggap mengetahui suatu permasalahan tertentu. Peneliti akan mewawancarai informan sebagai berikut:

Tabel 1. Responden Penelitian:

NO	JABATAN/PEKERJA	JUMLAH
1.	Kepala Desa	1
2.	Sekretaris Desa	1
3.	Masyarakat Umum	3
4.	JUMLAH	5 Orang

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan Sumber Data Secara umum ada dua jenis data yang dapat digunakan dalam penelitian ini:

- a) Sumber data primer
Data primer dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.
- b) Sumber data sekunder
Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen, observasi, yang diperoleh dari lokasi penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data kualitatif yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi
Menurut (Sugiyono, 2016:145) observasi merupakan teknik pengolahan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tentang bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara.
- b. Wawancara
Wawancara adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan secara langsung kepada narasumber. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, semi-terstruktur, atau tidak terstruktur.
- c. Dokumentasi
Menurut Mardawani (2020:52) dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain untuk penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dapat juga diartikan sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah, dan mengolahnya kedalam sebuah susunan yang sistematis dan bermakna (Sirajuddin Saleh, 2017:74). Metode deskriptif kualitatif melibatkan analisis data secara berkelanjutan selama proses penelitian, sehingga setiap langkah penelitian saling terkait satu sama lain. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi Data
Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada hal-hal yang penting, pengabstrakan dan penyusunan data yang kompleks menjadi bentuk yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu.
- b. Penyajian Data
Penyajian data merupakan proses mengorganisasikan data yang telah direduksi ke dalam suatu bentuk yang sistematis dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan cara membuat tabel, grafik, bagan, atau narasi.
- c. Penarikan Kesimpulan
Penarikan kesimpulan merupakan proses menarik kesimpulan dari hasil analisis data. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara menginterpretasi data yang telah disajikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara

Berikut dijelaskan peneliti menguraikan Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara berdasarkan indikator-indikator dalam peneliian, yaitu sebagai berikut:

1. Loyalitas

Loyalitas dalam bekerja sangat diperlukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Hal ini mencerminkan kesediaan dan semangat para pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan konsistensi dan integritas. Loyalitas ini dapat menghasilkan peningkatan kualitas layanan publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan desa. Loyalitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik adalah komitmen yang mendalam dari seorang pegawai terhadapnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta mematuhi nilai-nilai etika dan standar yang diterapkan oleh instansi pelayanan publik tempat mereka bekerja.

Menurut Riyanti (2017:6) mengatakan bahwa loyalitas kerja karyawan adalah tekad dan kemampuan untuk mengikuti dengan penuh kesadaran, tanggung jawab, tekad dan kemampuan yang harus di tunjukkan dalam sikap dan perilaku sehari-hari, dan dalam pelaksanaan tugas.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai loyalitas yang di tetapkan dalam kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berdasarkan sub indikator dibawah ini:

1) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tanggung jawab merupakan kewajiban atau tugas yang harus dipenuhi atau di laksanakan oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tanggung jawab penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan profesional, serta memastikan bahwa organisasi atau lembaga dapat beroperasi secara efektif untuk mencapai tujuan mereka.

Tanggung jawab ini tidak hanya memastikan bahwa pelayanan publik berjalan lancar, tetapi juga mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance) dan penguatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Efektivitas dan efisiensi

Efektif adalah tingkat pemenuhan pencapaian sesuai target, sedangkan efisien adalah penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin. Jadi yang dimaksud efektivitas dan efisien dalam bekerja yaitu suatu pencapaian hasil yang setinggi-tingginya dan penilaian terhadap tujuan.

Menurut Sondang P. Siagin (2002:1-2) secara sederhana prinsip efisiensi dan efektivitas pada dasarnya berarti menghindari segala bentuk pemborosan. Mengingat kenyataan bahwa kemampuan organisasi mengadakan dan memiliki sarana dan prasarana kerja yang diperlukan guna menjalankan roda organisasi selalu terbatas, padahal tujuan yang akan dicapai tidal terbatas, maka diperlukan tidak pernah ada pembenaran untuk membiarkan pemborosan terjadi.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai efektivitas dan efisiensi yang di tetapkan dalam kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berdasarkan sub indikator dibawah ini:

1. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan publik kepada pengguna layanan adalah penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat berjalan lancar dan efisien. Ini mencakup ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, meja layanan, serta perlengkapan dan teknologi yang diperlukan untuk proses administratif dan komunikasi. Dengan sarana dan prasarana yang memadai, lembaga pemerintah atau penyedia layanan publik dapat meningkatkan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Pembahasan

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara

Untuk melihat proses pelayanan administrasi kinerja pegawai di Desa Jago Bayo dalam berjalannya suatu pelayanan yang baik maka dapat dinilai dari indikator-indikator pelayanan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pegawai dalam melakukan proses pelayanan
Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa pegawai melayani dengan mendahulukan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan dirinya sendiri. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan pada Desa Jago Bayo tersebut. Artinya pegawai sudah bertanggung jawab menjalani tugasnya sebagaimana mestinya dengan mendahulukan kepentingan masyarakat terlebih dahulu.
Tanggung jawab merupakan kewajiban atau tugas yang harus dipenuhi atau di laksanakan oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kepastian Waktu
Dalam proses pelayanannya memang kadang tidak tepat waktu. Pegawai belum sepenuhnya memberikan waktu yang tepat sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya tepat waktu berdasarkan pengalaman beberapa masyarakat yang diwawancara. Namun bagian pelayanan di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung.
3. Akurasi
Dari pelayanannya yaitu informasi yang di berikan sudah tepat namun harus lebih ditingkatkan lagi tingkat akurasi nya. Karena seperti yang peneliti lihat contohnya dalam pengambilan BLT DD itu pelaksanaannya atau pembagiannya tidak sesuai jamnya dengan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Dari hasil wawancara yang diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah tepat tetapi perlu ditingkatkan lagi.
4. Kelengkapan sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara memang belum memadai seperti contohnya kursi yang masih kurang sehingga masyarakat saat pengambilan BLT DD atau sembako di kantor desa tersebut masih banyak yang mengantri duduk dilantai atau di parkiran karena tidak ada kursi tempat duduknya. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara masih belum memadai seperti laptop yang masih kurang, alat peraga yang belum ada, tenda yang belum ada atapnya. Sehingga pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan lancar dan efisien. Karena pada dasarnya pelayanan bisa berjalan dengan lancar dan efisien jika sarana dan prasarana di desa tersebut sudah memadai.
5. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai
Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah disiplin seperti yang peneliti lihat pegawai yang hadir tepat waktu dan siap melayani pada jam kerja yang ditentukan. Namun dari segi kesopanan dan keramahan perlu ditingkatkan lagi karena ada beberapa pegawai yang bersikap cuek kepada pengguna layanan. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam peroses melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
6. Kenyamanan
Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa pegawai Desa Jago Bayo dalam memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan sudah baik. Karena pegawai pelayanan sudah seharusnya memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan agar pengguna layanan merasa kenyamanan dan merasa dihargai kedatangannya, dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat hubungan pemerintah dengan warga.
7. Keamanan
Bahwa keamanan dalam proses pelayanan di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara ini masyarakat atau pengguna layanan sudah mendapatkan rasa keamanan dalam proses pelayanan. Sehingga pengguna layanan merasa puas atas kinerja pegawai tersebut.
8. Kejelasan
Bahwa kejelasan pegawai Desa Jago Bayo dalam memberikan informasi dan persyaratan teknis dan administasi pelayanan publik kepada masyarakat Desa Jago Bayo sudah jelas dan kinerja

pegawai berjalan dengan baik sehingga tidak ada masyarakat yang kebingungan dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

9. Kesederhanaan

Pegawai layanan sudah memberikan prosedur pelayanan dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat Desa Jago Bayo. Sehingga pengguna layanan merasa puas dengan prosedur yang diberikan.

Berdasarkan penelitian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa analisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara sangatlah berpengaruh terhadap masyarakat karena masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dengan baik dan tepat waktu. Tetapi jika pegawai tidak melakukan tugasnya dengan baik maka masyarakat akan kesulitan dalam melakukan pengurusan seperti dalam pengurusan persuratan.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Masih ada beberapa indikator pelayanan yang belum diterapkan seperti kesopanan dan keramahan, kepastian waktu, akurasi, dan kurangnya perlengkapan sarana dan prasarana.

Faktor-Faktor Yang Menghambat Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara Beberapa hambatan yang di hadapi kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara sebagai berikut:

1. Efektifitas dan efisiensi

Masih kurangnya sarana dan prasarana di Desa Jago Bayo dan perlu adanya penambahan seperti laptop, tenda, alat peraga, kursi sehingga tidak ada lagi masyarakat yang berdiri menunggu antrian. Sehingga pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan lancar dan efisien. Karena pada dasarnya pelayanan bisa berjalan dengan lancar dan efisien jika sarana dan prasarana di desa tersebut sudah memadai.

2. Loyalitas

Dalam memberikan kepastian waktu pegawai harus lebih di tingkatkan lagi karena terkadang pegawai tidak memberikan layanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

3. Moral

Dari segi kesopanan dan keramahan perlu ditingkatkan lagi karena ada beberapa pegawai yang bersikap cuek kepada pengguna layanan. Sehingga pengguna layanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara sudah bisa dikatakan baik namun harus lebih ditingkatkan lagi terutama pada sub indikator kepastian waktu, akurasi dan kelengkapan sarana dan prasarana. Kinerja pegawai Desa Jago Bayo memiliki permasalahan pada sub indikator kepastian waktu karena sering terlambat dalam menjalankan tugasnya, selanjutnya pada tingkat akurasi sudah akurat tetapi perlu ditingkatkan lagi seperti pada waktu yang diinformasikan kepada masyarakat tetapi tidak sesuai dengan jam yang sudah dijanjikan, dan pada kelengkapan sarana dan prasarana harus ditambahi lagi seperti laptop, alat peraga, tenda, kursi agar kinerja pegawai Desa Jago Bayo Kecamatan Lais kabupaten Bengkulu Utara berjalan dengan efektif dan efisien.

Beberapa faktor hambatan yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugasnya di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara yakni sarana dan prasarana yang kurang memadai dan perlu dilengkapi di Desa ini, seperti penambahan laptop, alat peraga, tenda, dan kursi. Dan faktor lainnya seperti dalam hal kepastian waktu dan akurasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar tidak ada lagi masyarakat yang menunggu lama dalam proses pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang telah diperoleh peneliti selama penelitian, maka ada beberapa hal yang penulis sarankan yang semoga dapat bermanfaat dan bisa menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya,yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan jumlah sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Desa Jago Bayo Kecamatan Lais Kabupaten Bengkulu Utara.
2. Perlu adanya peningkatan loyalitas dan moral terutama pada kepastian waktu, akurasi dan kesopanan dan keramahan, agar masyarakat merasa puas dengan kinerja yang diberikan dan perlu adanya ketegasan dari kepala desa tentang hal tersebut kepada pegawai. Dan sebaiknya pegawai saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan.
3. Pemerintah desa harus dapat menerima segala masukan, kritik dan saran yang membangun untuk membantu menyelesaikan segala permasalahan dalam kinerja pegawai di Desa Jago Bayo dalam pelayanan kepada masyarakat agar lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Widjaja, 2006, *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta, Rajawali
- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama, Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dharma. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. PT. Djaniatan. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta.
- Gibson, J. L. Dkk. (1997). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta; Penerbit Erlangga
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Hasibuan. (2021). *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilyas yasli. 2005. *Kinerja Teori dan Penelitian*. Liberty : Yogyakarta
- J. Widodo. 2001. *Good Governance : Telaan dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendikia : Surabaya. Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Rafika Aditama
- Manullang, M. 2002, *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nurcholis. (2011). *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta: ERLANGGA
- Poltak Lijan Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksar. Bandung
- Robbins, S. P. (2003) *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi Aplikasi*. Edisi Kedelapan. Trans. Pujaatmaka, H & Molan, B. Jakarta: Pt. Prenlindo.
- Siagian, S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIEYKPN
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono.(2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Veithzal Rivai. 2005. *Performance Appraisal; Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Y.P.G, Sianipar. (2000). *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.