

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KANTOR DESA MOODULIO KECAMATAN BONE
KABUPATEN BONE BOLANGO**

**ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN IMPROVING
ADMINISTRATIVE SERVICES AT MOODULIO VILLAGE OFFICE, BONE
DISTRICT, BONE BOLANGO**

Selvira Tangahu¹ Azis Rachman² Ghoriqna F. Wahdah³
(^{1,2,3}) Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Mandiri Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia

Email : selviratangahu01@gmail.com

Email : azis.rachman@ubmg.ac.id

Email : ghoriqnafibahrilwahdah@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) What is the level of employee performance in administrative services at Moodulio Village Office, Bone District, Bone Bolango Regency? 2) What improvements can be made to enhance employee performance and administrative services at Moodulio Village Office, Bone District, Bone Bolango Regency? This study uses a qualitative method with a case study approach, employing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The research findings indicate that: 1) The level of employee performance in administrative services at Moodulio Village Office is affected by issues such as timeliness and frequent obstacles. These obstacles include network and electricity issues due to dependency on the Bolsel-Sulut region. When there is a power outage in the Bolsel-Sulut area, Moodulio Village also experiences power outages. Currently, most administrative tasks at Moodulio Village Office are managed online, making electricity and network connectivity crucial for online processing and document printing. 2) To improve employee performance and administrative services at Moodulio Village Office, one crucial step is to enhance the internet network infrastructure in the village office area. . This can be achieved through collaboration with internet service providers to ensure more stable, faster, and reliable connections. Such collaboration might involve developing physical infrastructure, such as installing fiber optic cables or upgrading existing network capacities, to meet the increasingly complex operational needs of the village office.

Keywords: Employee Performance Analysis in Improving Administrative Services at the Village Office

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah 1) Bagaimanakah tingkat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Moodulio Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango. 2) Bagaimana upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan administrasi di Kantor Desa Moodulio Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 1) Tingkat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi dikantor desa moodulio terkait ketepatan waktu kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat itu mengalami hambatan yang bisa dibilang sering dialami. Hambatannya adalah jaringan dan listrik karena masih ketergantungan dengan wilayah Bolsel-Sulut. Jika terjadi pemadaman listrik diwilayah Bolsel-Sulut

maka, desa moodulio juga mengalami pemandaman. Sekarang sebagian besar pungurusan administrasi dikantor desa moodulio sudah sistem online. Jadi listrik dan jaringan sangat berpengaruh pada pengurusan yang berbasis online juga proses pencetakan dokumen dll. 2) Upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan administrasi di Kantor Desa Moodulio Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango salah satu langkah krusial yang perlu diambil adalah memperkuat infrastruktur jaringan internet di wilayah kantor desa. Hal ini dapat dicapai melalui kerjasama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan bahwa koneksi yang tersedia lebih stabil, cepat, dan andal. Kerjasama ini dapat melibatkan pengembangan infrastruktur fisik seperti pemasangan kabel serat optik atau peningkatan kapasitas jaringan yang ada, sehingga dapat memenuhi kebutuhan operasional kantor desa yang semakin kompleks.

Kata Kunci : Analisis Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa

PENDAHULUAN

Desa merupakan bagian terkecil dari pemerintahan, memiliki otonomi yang didasarkan pada suku dan adat istiadat. Pengawasan dan pembinaan perlu dilakukan untuk memastikan pemerintahan di tingkat desa berjalan lancar. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten (kota) di tingkat desa bersama-sama untuk memastikan penyelenggaraan pemerintahan desa dapat mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat.(Syam & Haslindah, 2023)

Perumusan kebijakan, pengelolaan fungsi manajemen, dan penerapan etika diperlukan untuk penyelenggaraan layanan publik yang profesional. Namun, baru ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik, efektivitasnya dapat dirasakan secara maksimal. Kinerja atau performa adalah indikator penting untuk mengukur seberapa baik program kegiatan atau kebijakan mencapai tujuan, visi, dan misi organisasi yang direncanakan melalui perencanaan strategis.

Penentuan dan pengukuran kinerja menjadi mungkin dengan adanya kriteria atau standar keberhasilan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja, dalam konteks ini, dapat dianggap sebagai hasil dari upaya individu atau kelompok pegawai yang menjalankan tugas, jabatan, atau peran dalam organisasi dengan penuh tanggung jawab, dedikasi, dan loyalitas maksimal. Dalam konteks penelitian ini, "kerja" merujuk pada segala daya dan usaha yang ditanamkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat.

Untuk mengatur tugas dan peran seorang karyawan di suatu lembaga, entitas, atau organisasi, disebut kepegawaian. Ini terkait erat dengan manajemen sumber daya manusia karena kesalahan dalam manajemen tenaga kerja dapat menyebabkan sumber daya manusia terbuang atau tidak efisien. Ketidakmampuan ini dapat mengakibatkan pengeluaran yang signifikan tanpa memanfaatkan sumber daya manusia yang tersedia secara wajar.

Pada dasarnya kinerja mencakup apa yang dilakukan oleh pegawai atau apa yang tidak dilakukan oleh pegawai. Kinerja seorang pekerja sangat mempengaruhi seberapa besar kontribusinya kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki standar atau dimensi kerja yang

menentukan komponen paling penting. Oleh karena itu, sebuah organisasi atau lembaga harus memahami secara menyeluruh kelemahan dan kelebihan pegawainya untuk memperbaiki kelemahan dan memperkuat keunggulan dalam upaya meningkatkan produktivitas dan pengembangan pegawai. Oleh karena itu, optimalisasi kinerja pegawai di setiap lembaga menjadi suatu keharusan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kantor desa merupakan pusat di mana warga dapat menyampaikan aspirasi dan kebutuhan mereka kepada pemerintah setempat. Istilah "kebutuhan penduduk" merujuk pada layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti administrasi, kesehatan, dan pendidikan. Desa merupakan unit terkecil dalam struktur pemerintahan suatu negara, memiliki peran penting dalam menyediakan layanan dan memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Pemerintah Desa merupakan simbol resmi dari kesatuan masyarakat desa. Sistem pemerintahan desa diatur di bawah kepemimpinan seorang kepala desa dan stafnya yang disebut Prangkat Desa. Mereka bertindak sebagai perwakilan masyarakat desa dalam berbagai hubungan, baik internal maupun eksternal. Fungsi Pemerintah Desa melibatkan pembinaan kehidupan masyarakat desa, pengelolaan ekonomi desa, pemeliharaan ketertiban dan ketenteraman, penyelesaian konflik di antara warga desa, serta penyusunan dan penetapan peraturan desa bersama dengan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

Secara umum, manusia memerlukan layanan dalam kehidupan mereka. sebenarnya, layanan adalah bagian integral dari eksistensi manusia. Meskipun masyarakat selalu mengharapkan layanan publik berkualitas tinggi dari pemerintah, harapan tersebut seringkali tidak terpenuhi karena layanan publik saat ini rumit, lambat, mahal, dan membosankan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan administrasi yang disediakan oleh penyedia jasa masyarakat.

Desa Moodulio Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango merupakan hasil dari pemekaran Desa Taludaa yang sebelumnya termasuk dalam wilayah Dusun Bayalo. Terletak di tengah pegunungan dan di sepanjang garis pantai. Terdapat 4 dusun yang ada di Desa Moodulio Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango yaitu, Dusun I Bayalo, Dusun II Hungayokiki, Dusun III Bini, dan Dusun IV Tanea.

Kondisi pelayanan publik di Kantor Desa Moodulio Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango sejauh ini belum berjalan secara optimal, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, yakni kurangnya fasilitas dalam pelayanan, kurangnya transparansi terhadap informasi juga minimnya pemahaman technology informasi.

Manajemen

Manajemen merupakan proses yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mengarahkan upaya mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini melibatkan kerjasama dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Secara etimologis, istilah "manajemen" berasal dari bahasa Prancis kuno, yaitu "management," yang berasal dari kata

dasar manager yang berarti mengelola atau mengurus rumah tangga yang mengandung makna seni dalam mengatur dan melaksanakan tugas. Perencanaan, koordinasi, organisasi, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien juga termasuk dalam istilah manajemen

Berdasarkan definisi di atas, manajemen dapat disimpulkan sebagai suatu proses yang dilakukan oleh beberapa orang dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan bersama. Proses ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Manajemen juga melibatkan elemen kerja sama, integrasi, dan interaksi, serta interaksi positif antara individu. pentingnya bekerja sama dan bekerja sama dengan satu sama lain untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen memiliki peran krusial untuk menentukan pencapaian sasaran organisasi dengan efisien dan efektif melalui kerjasama yang harmonis antar organisasi.

Keputusan Pembeli

Manajemen Sumber Daya Manusia (*MSDM*) merupakan cabang manajemen yang berfokus pada peran manusia dan analisis dalam organisasi perusahaan. Pengembangan, pemanfaatan, dan perlindungan sumber daya manusia termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia, baik yang bekerja dalam pekerjaan formal maupun yang bekerja secara mandiri.

Dari defnisi diatas dapat disimpulkan bahwa Sebagai bidang studi yang menggabungkan unsur ilmu dan seni, Manajemen Sumber Daya Manusia (*MSDM*) bertujuan mengelola interaksi dan peran tenaga kerja dengan efektif dan efisien. *MSDM* dianggap sebagai langkah yang harus diambil oleh organisasi untuk memastikan bahwa pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan pegawai sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian adalah semua kegiatan sumber daya manusia (SDM) yang dirancang dengan tujuan utama untuk memadukan tujuan perusahaan dengan kebutuhan individu dan masyarakat secara keseluruhan.

Kinerja Pegawai

Menurut Priansa (2019:48), dalam konteks bahasa Inggris, kinerja dapat di identifikasi sebagai job performance, actual performance, atau level of performance. Ini mencakup konfigurasi tugas pegawai dan apa yang mereka capai. Kinerja tidak terkait dengan bakat seperti minat atau kemampuan; sebaliknya, kinerja melibatkan perbedaan yang terjadi dalam pekerjaan nyata. Kinerja menunjukkan seberapa baik seorang pekerja melakukan tugas dan fungsi yang terkait dengan industri tempat mereka bekerja.

Moheriono (2018:95) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat keberhasilan dalam melaksanakan strategi aktivitas atau kegiatan untuk mencapai tujuan, visi, dan misi organisasi. Ini terkait erat dengan perencanaan strategis tim.

Kinerja Pegawai

Dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Kinerja Pegawai Desa”, Sutrisno (2019) mendefinisikan kinerja pegawai desa sebagai “Hasil kerja yang dicapai oleh seorang

pegawai desa dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. (hlm 123).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik, yang menjadi fokus utama dalam studi administrasi publik di Indonesia, terus menjadi perhatian yang mendesak untuk diperbaiki secara menyeluruh. Melalui banyaknya keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, hipotesis ini secara kualitatif dapat ditegaskan dengan mudah. Meskipun pemerintah telah berusaha untuk mengubah paradigma dan format pelayanan agar sesuai dengan perubahan dan tuntutan masyarakat, upaya ini belum sepenuhnya memuaskan. Masyarakat seringkali merasa terpinggirkan dan tidak berdaya karena masih ada kesenjangan yang signifikan dalam proses pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan inklusi pelayanan publik agar lebih dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Maria, 2017).

Menurut Pasal 5 dari Undang-Undang Layanan Publik 2009 No. 25, cakupan layanan publik mencakup barang jasa, dan/ atau administrasi publik serta realisasi yang diatur oleh hukum. Ruang lingkup ini mencangkup berbagai sektor, termasuk pendidikan, pengajaran, bisnis, tempat tinggal, komunikasi, informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan kesehatan, intensitas, layanan perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata, dan lainnya.

Perkembangan dalam masyarakat bertujuan untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur sesuai dengan Pancasila. Definisi layanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) No. 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Implementasi Layanan Publik adalah segala kegiatan layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat, serta mengimplementasikan ketentuan-ketentuan hukum. Secara esensial, pelayanan publik merupakan upaya memberikan layanan yang baik kepada masyarakat sebagai wujud kewajiban aparatur negara sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan

Sebagaimana dijelaskan dalam kamus Bahasa Indonesia tahun 2008, Pelayanan berasal dari akar kata "*layan*" yang mengandung makna membantu atau mengurus kebutuhan seseorang. Dalam konteks ini, pelayanan merujuk pada tindakan atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh individu lain secara langsung. Definisi ini diperkuat oleh pandangan Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti pada tahun 2001, yang menggambarkan pelayanan sebagai usaha untuk membantu mempersiapkan atau mengurus keperluan orang lain. Namun, penjelasan lebih lanjut mengenai proses pelayanan itu sendiri masih belum cukup jelas, terutama jika belum ada yang menjelaskan secara detail mengenai proses tersebut.

Tuntutan meningkatnya mutu layanan yang diajukan oleh masyarakat harus dipenuhi oleh aparat desa yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan Desa. Pasalnya, hak setiap warga untuk menerima layanan yang memuaskan dari pegawai pemerintah Desa adalah prinsip yang tak dapat disangkal. Dengan adanya layanan yang memuaskan ini, diharapkan masyarakat akan ter dorong untuk berperan aktif dalam

mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, menciptakan keseimbangan yang tepat antara hak-hak yang diberikan oleh masyarakat dan kewajiban sebagai warga negara yang harus dipenuhi.

Pelayanan yang disediakan harus bersifat inklusif, tidak membedakan berdasarkan status,pangkat, atau golongan dalam masyarakat semua individu memeliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan tersebut, yang didasarkan pada priinsip-umum yang diatur dalam pedoman tata kelola pelayanan publik. Layanan publik disediakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, yang merupakan tugas penting pemerintah. Pelaksanaan yang efektif membedakan berdasarkan status, pangkat, atau golongan dalam masyarakat. Semua individu memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan tersebut, yang didasarkan pada prinsip-prinsip umum yang diatur dalam pedoman tata kelola pelayanan publik., efisien, adil, transparan, dan akuntabel dapat mencapai pelayanan publik yang memuaskan. Ini menunjukkan bahwa pemerintah harus menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat.

Administrasi Desa

Persoalan atau masalah dalam administrasi publik menjadi perhatian bagi negara, sementara masalah negara juga menjadi tanggung jawab pemerintah. Ketiga elemen ini membentuk kesatuan dalam konsep totalitas Makmur dan Thahire (2016), seperti yang diuraikan oleh Basuki (2018) dalam Amercan Socly Publy Administrasi Administrasi Publik Bentuk

METODE PENELITIAN

Penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. metode kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data deskriptif, baik berupa informasi tertulis maupun lisan, yang berasal dari partisipan dan perilaku yang diamati. Penelitian ini berfokus pada gambaran mendalam suatu objek yang memiliki keterkaitan langsung dengan isu yang sedang diselidiki.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penting dalam mengelola data untuk menghasilkan informasi yang dapat dipahami dengan mudah, serta berguna dalam menanggapi masalah-masalah yang muncul dalam konteks penelitian. Pendekatan deskriptif kualitatif melibatkan analisis data yang berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Oleh karena itu, setiap tahap dalam penelitian memiliki keterkaitan yang erat satu sama lain.

Keabsahan data

Dalam melakukan evaluasi terhadap validitas data dalam penelitian kualitatif sesuai dengan (Sugiyono, 2018), terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan tingkat keabsahan data.

- a. Perpanjangan data merupakan suatu metode yang melibatkan peneliti untuk kembali ke lapangan guna melanjutkan pengamatannya. Dalam proses ini, peneliti akan melakukan pengamatan ulang serta wawancara dengan sumber data yang sudah dikenal sebelumnya, sekaligus mengeksplorasi sumber data baru. Tindakan ini

memungkinkan peneliti untuk memperdalam pemahaman mereka terhadap konteks yang diteliti. Selain itu, dengan berulangnya interaksi antara peneliti dan informan, hubungan antara keduanya akan semakin erat, menciptakan atmosfer yang lebih terbuka dan saling percaya. Hal ini dapat menghasilkan pertukaran informasi yang lebih kaya dan menyeluruh, di mana informan tidak lagi merasa perlu menyembunyikan informasi penting.

- b. Peningkatan Ketekunan merupakan strategi yang mengharuskan pengamat untuk memperhatikan dengan teliti dan terus-menerus. Dengan pendekatan ini, pengumpulan data dan pencatatan peristiwa dapat dilakukan dengan lebih tepat dan terstruktur. Hal ini memungkinkan untuk mendapatkan rekaman yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.
- c. Triangulasi merupakan suatu proses verifikasi data dan informasi yang melibatkan penggunaan berbagai sumber, metode, dan waktu yang berbeda. Dalam konteks ini, terdapat tiga jenis triangulasi yang dilakukan: triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber melibatkan pengecekan terhadap keabsahan data dengan membandingkan informasi dari beberapa sumber yang berbeda. Sementara itu, triangulasi teknik mengharuskan untuk melakukan pengecekan terhadap data dengan menggunakan metode-metode pengumpulan yang beragam. Terakhir, triangulasi waktu memperhitungkan perbedaan waktu dalam pengumpulan data untuk memastikan konsistensi dan validitas informasi yang diperoleh dari waktu ke waktu dengan menggunakan metode yang berbeda dari sumber yang sama, triangulasi waktu dapat dicapai dengan melakukan pengecekan melalui berbagai teknik seperti wawancara dan observasi, yang dilakukan pada waktu atau situasi yang berbeda.
- d. Melakukan pemeriksaan data dengan memberikan feedback merupakan langkah dalam penelitian di mana peneliti memeriksa keabsahan data yang diperoleh dari responden. Memberikan feedback bertujuan untuk mengukur sejauh mana data yang diperoleh sesuai dengan informasi yang disediakan oleh responden.

HASIL PENELITIAN

a. Kualitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait Bagaimana cara anda meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor desa moodulio?

“Terkait dengan kinerja aparatur desa moodulio dalam melayani administrasi, jika dibandingkan dengan aparatur desa lain menurut saya aparatur desa moodulio yang kinerjanya sangat baik. Jika ada hal-hal tertentu yang sangat urgent berkaitan dengan masyarakat yang harus dieleksaikan sampai kabupaten aparatur desa moodulio langsung bertindak dengan cepat untuk menyelesaiannya. Jadi Kualitas pelayanan di kantor desa moodulio ini sudah baik tapi menuju ke yang lebih baik lagi”

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (Kasi Pemerintahan) terkait Bagaimana cara anda meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor desa moodulio?

“Dikehidupan sekarang teknologi sudah banyak membantu, seperti apa yang belum kita tahu menjadi kita tahu dengan melalui media-media dan sebagainya. Tanpa teknologi mungkin pelayanan administrasi dikantor desa terhitung tidak maksimal karena sekarang ini semua sudah ada aplikasinya masing-masing. Jadi, itu sudah bisa meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang ada dikantor desa moodulio.”

Hasil wawancara dengan ibu LM (Masyarakat) terkait dengan Bagaimana cara anda meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor desa moodulio?

“Menurut saya, adakan pelatihan kepada aparat desa dalam pelayanan administrasi. Karena saya melihat ada beberapa aparat yang terlihat kurang terlatih, sehingga pelayanan menjadi lambat” (Wawancara 6 Agustus 2024).

b. Kuantitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Berapa banyak jumlah dokumen yang rata-rata anda proses dalam 1 hari?

“Dalam sehari itu dokumen yang di proses sebanyak 2-3 dokumen. Aparat desa mengerjakan tugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing”

hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan ibu SM (kaur pemerintahan) terkait dengan Berapa banyak jumlah dokumen yang rata-rata anda proses dalam 1 hari?

“Untuk jumlah dokumen yang dikerjakan dalam sehari itu tidak menentu, ada yang 1 hari 2-3 dokumen yang diproses ada juga dalam sehari tidak ada itu semua tergantung dari masyarakat. Tetapi untuk bulan ini ada 20 administrasi yang dikerjakan. Semua itu dari berbagai macam jenis permintaan”

hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan ibu LM (masyarakat) terkait dengan Berapa banyak jumlah dokumen yang rata-rata anda proses dalam 1 hari?

“Terkait jumlah dokumen yang diproses, saya pernah mengurus hingga 4 dokumen dalam sehari. Terutama saat membuat akta dan surat keterangan lainnya”

c. Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Apakah ada hambatan dalam koordinasi yang mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan?

“Terkait dengan ketepatan waktu untuk menyelesaikan tugas dikantor desa moodulio, ada suatu hal yang jadi penghambat dalam menyelesaikan tugas dikantor desa yaitu jaringan. Karena di desa moodulio ini salah satu desa yang termasuk interkoneksi listrik masih terhubung dengan Bolsel-Sulut. Jika Bolsel-Sulut listriknya padam dan jaringannya mati maka desa moodulio juga listriknya padam dan jaringannya mati. Sementara intesitas pelayanan menggunakan listrik dan jaringan karena di kantor desa moodulio itu pelayanannya sebagian besar sudah menggunakan teknologi. Dan penghambat lainnya untuk mengurus/menyelesaikan tugas yang diharuskan ke kabupaten adalah bencana alam

seperti tanah longsor dll. Karena jika terjadi tanah longsor banjir dll akses perjalanan ke kabupaten terputus”

hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (kaur pemerintahan) terkait dengan Apakah ada hambatan dalam koordinasi yang mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan?

“Untuk hambatan penyelesaian tugas bagi saya terkadang ada dan itu tidak berlangsung lama

hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu LM (masyarakat) terkait dengan Apakah ada hambatan dalam koordinasi yang mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan?

“Hambatan yang sering saya alami dalam pengurusan administrasi online dikantor desa adalah jaringan dan listrik, apalagi surat-surat harus di print dan listriknya mati jadi tertunda pengurusannya”

d. Efektivitas Biaya

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Bagaimana cara mengukur efektivitas biaya dari berbagai kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan?

“Untuk mengukur biaya itu kami sudah ada SOPnya.untuk biaya setiap kegiatan di kabupaten ataupun di desa sudah ada SOPnya. Jika kegiatannya antar kabupaten, maka biaya standarnya dari desa moodulio ke kabupaten itu 200rb. Jika hanya antar desa dalam kecamatan maka standar perjalanannya itu 50rb”

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (Kasi Pemerintahan) terkait dengan Bagaimana cara mengukur efektivitas biaya dari berbagai kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan?

“Untuk pelayanan administrasi khusus masyarakat itu tidak ada pungutan biaya, di desa moodulio sudah ada yang namanya RAK untuk menjadi acuan sebelum memulai kegiatan administrasi dan menurut saya itu sudah efektif”

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu LM (Masyarakat) pada terkait dengan Bagaimana cara mengukur efektivitas biaya dari berbagai kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan?

“Selama pengurusan admininstrasi kami selama ini tidak dipungut biaya sama sekali”

e. Kebutuhan akan Pengawasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Apakah ada sistem pengawasan rutin yang diterapkan di kantor desa untuk memantau kinerja pegawai? Jika ya, bagaimana pelaksanaannya?

“Terkait dengan kinerja, sekarang sudah adanya teknologi untuk mempermudah semua untuk koordinasi, komunikasi, dan konsultasi. Jadi kami ada yang namanya group di salah satu media sosial (WhatsApp) untuk mengkoordinasi/mengawasi dll lewat media sosial tersebut. Selain itu juga, disetiap 3 bulan ada rapat evaluasi secara internal ataupun rapat secara keseluruhan tingkat kabupaten untuk pengawasan yang efektif. Kantor desa moodulio juga menerapkan pengawasan rutin”

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (Kasi Pemerintahan) terkait dengan Apakah ada sistem pengawasan rutin yang diterapkan di kantor desa untuk memantau kinerja pegawai? Jika ya, bagaimana pelaksanaannya?

“Adanya evaluasi atau pertemuan rutin yang dilakukan di tiap minggu oleh kepala desa bersama aparat desa, dan dari saya sendiri sudah sangat mandiri dalam pengerjaan tugas karena saya sudah tahu apa tugas saya. Setiap bulan juga ada pengawasan yang dilakukan oleh kepada aparat desa”

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu LM (Masyarakat) terkait dengan Apakah ada sistem pengawasan rutin yang diterapkan di kantor desa untuk memantau kinerja pegawai? Jika ya, bagaimana pelaksanaannya?

“Setau saya untuk pengawasan dikantor desa itu adasetiap bulan dirapat desa”

f. Hubungan Antarpribadi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Seberapa penting peran hubungan antarpribadi dalam memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat?

“Hubungan saya dengan aparat desa itu sangat baik. Dan penting sekali bagi saya peran hubungan antarpribadi dalam memotivasi aparat desa untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena di sistem pemerintahan desa penting sekali seorang pimpinan mampu berkomunikasi dengan aparat desa. Jikalau pimpinan membuat aparat desa tidak betah dikantor itu berpengaruh juga untuk kinerja pimpinan karena sebagian tugas pimpinan itu ada pada mereka dan melekat pada mereka aparat-aparat desa. Jadi menurut saya seorang pimpinan harus menjaga hubungan yang baik dengan aparat desa”

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (Kasi Pemerintahan) terkait dengan Seberapa penting peran hubungan antarpribadi dalam memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat?

“Hubungan kami sesama aparat yang ada dikantor desa dalam menjalankan administrasi sangatlah baik, kami juga selalu menjadi pendengar yang baik untuk masyarakat. Dan jika ada rapat bersama kepala desa dengan aparat desa kami selalu mendengarkan dengan baik. Kami juga selalu bekerja sama untuk pencapaian yang diinginkan. Kepedulian kami juga sangat besar terhadap aparatur desa maupun masyarakat yang membutuhkan bantuan dari kami. Dan sangat penting bagi saya hubungan yang baik, terutama dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat, sikap ramah dan sopan dapat menciptakan kehidupan yang aman dan itu sangat berpengaruh terhadap kinerja kami”

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu LM (Mayarakat) terkait dengan Seberapa penting peran hubungan antarpribadi dalam memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat?

“Menurut saya hubungan yang baik itu sangat penting, karena jika hubungan kita terjalin dengan baik maka penyelesaian tugas-tugas administrasi bisa terselesaikan dengan baik”

g. Kecepatan dan Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Apa yang menurut anda menjadi kendala utama dalam kecepatan pelayanan administrasi dikantor desa?

“Untuk pengurusan sekarang sudah berbasis online, semua sudah mudah dalam pengiriman data dan lain-lain. Tetapi yang menjadi kendalanya adalah jaringan yang kurang stabil dan listrik yang bahkan seringkali mati apalagi kalau hujan lebat.pasti akan terjadi pemadaman.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (Kasi Pemerintahan) terkait dengan Apa yang menurut anda menjadi kendala utama dalam kecepatan pelayanan administrasi dikantor desa?

“Jaringan yang seringkali menjadi kendala untuk proses penguploadan berkas-berkas penting ke pusat. Begitupun dengan listrik, kalau hujan selalu mati”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu LM (Masyarakat) terkait dengan Apa yang menurut anda menjadi kendala utama dalam kecepatan pelayanan administrasi dikantor desa?

“Terkait dengan pengurusan administrasi dikantor desa,sekarang sudah canggih dan semua sudah menggunakan sistem online.Tetapi kami mengalami kendala di jaringan untuk mengurus administrasi. Dan waktu yang saya habiskan untuk menunggu kurang lebih 1-2 jam

h. Kemudahan Akses

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Seberapa efektif menurut anda layanan administrasi online tersebut dalam mempermudah akses pelayanan?

“Menurut saya sudah sangat efektif sekali karena masyarakat bisa mengerjakan urusan administrasi online dari rumah tanpa harus ke kantor desa”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (Kasi Pemerintahan) terkait dengan Seberapa efektif menurut anda layanan administrasi online tersebut dalam mempermudah akses pelayanan?

“Layanan online ini memang memudahkan, tapi masih ada beberapa warga yang belum terbiasa dengan teknologi. perlu banyak sosialisasi agar semua warga bisa memanfaatkannya secara optimal”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu LM (Masyarakat) terkait dengan Seberapa efektif menurut anda layanan administrasi online tersebut dalam mempermudah akses pelayanan?

“Menurut saya sudah efektif karena selama ini pelayanan administrasi dikantor desa sudah menggunakan sistem online sehingga memudahkan kita untuk pengiriman semua dokumen-dokumen penting baik itu dikirimkan ke kabupaten maupun ke pusat. Dan terkait dengan prosedur pelayanan administrasi Alhamdulillah sejauh ini bisa dipahami bahkan di dampingi langsung oleh aparatur desa”

i. Keakuratan Informasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Apakah anda merasa informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi dikantor desa sudah cukup jelas?

“informasi yang kami berikan sudah cukup jelas, kami sudah membuat papan pengumuman yang detail. Serta memberikan penjelasan tambahan saat masyarakat bertanya.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (Kasi Pemerintahan) terkait dengan Apakah anda merasa informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi dikantor desa sudah cukup jelas?

“Terkait informasi persyaratan administrasi yang kami berikan itu sudah jelas, kami juga menggunakan papan informasi untuk memberitahukan kepada masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu LM (Masyarakat) terkait dengan Apakah anda merasa informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi dikantor desa sudah cukup jelas?

“Terkait keakuratan informasi bagi saya sudah cukup jelas karena setiap informasi disampaikan secara langsung dan juga dipaparkan dipapan informasi. Dan untuk pemberitahuan informasi itu tergantung dari aparat desa sendiri. Jika pada saat itu aparat desa ada informasi yang lain-lain maka akan disampaikan kepada masyarakat pada saat itu juga”

j. Keterbukaan dan Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Seberapa penting keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan administrasi ?

“Keterbukaan dan transparansi itu sangat penting sekali, apalagi dilingkungan pekerjaan keterbukaan sangatlah penting sekali. Transparansi sesama masyarakat dan aparat desa”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (Kasi Pemerintahan) terkait dengan Seberapa penting keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan administrasi ?

“Terkait tentang Keterbukaan dan Transparansi dalam pelayanan administrasi, keterbukaan dan transparansi sesama masyarakat dan pegawai itu penting. keterbukaan terhadap pelayanan administrasi.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu LM (Masyarakat) terkait dengan Seberapa penting keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan administrasi ?

“Sangatlah penting bagi saya sebagai masyarakat, perlunya transparansi aparat desa agar terciptanya kondisi aman dan nyaman antara aparat desa dan masyarakat. Aparat desa moodulio juga transparansi dan terbuka terkait dengan pembelanjaan disetiap anggarannya”

k. Kesopanan dan Keramahan petugas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak HL (Kepala Desa) terkait dengan Seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang anda berikan? apakah anda sopan dan ramah saat mengurus keperluan masyarakat?

“Terkait puas dan tidaknya masyarakat terhadap layanan yang kami berikan itu bisa dilihat dari masyarakat itu sendiri, intinya kami selalu memberikan yang terbaik kepada masyarakat dan kami selalu sopan dalam melayani mereka”

hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu SM (Kasi Pemerintahan) terkait dengan Seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang anda berikan? apakah anda sopan dan ramah saat mengurus keperluan masyarakat?

“jadi begini,dalam pelayanan administrasi atau pelayaan yang lainya puas atau tidaknya masyarakat itu tergantung dari masyarakat itu sendiri.intinya kami sebagai aparat desa selalu memberikan yang terbaik untuk masyarakat dan melayani masyarakat dengan ramah”

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Tingkat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Moodulio Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango

Dalam konteks pelayanan administrasi di kantor desa, teknologi informasi menjadi salah satu faktor eksternal yang sangat berpengaruh. Penggunaan teknologi informasi yang tepat dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif. Teknologi ini memungkinkan pegawai untuk mengakses dan memproses informasi dengan lebih cepat, mengurangi kesalahan, serta mempermudah komunikasi dan koordinasi antarpegawai. Dengan demikian, integrasi teknologi informasi dalam operasional kantor desa dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih modern dan responsif, yang dapat mendorong pegawai untuk terus meningkatkan kompetensinya dan adaptasi terhadap perubahan yang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di bidang administrasi, khususnya di lingkungan kantor desa, merupakan hasil dari sinergi antara kemampuan individu dan dukungan teknologi yang tersedia.

Selain itu dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pegawai yang ada dikantor Desa Moodulio Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sudah sesuai dengan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan akan pengawasan, dan hubungan antarpribadi. Tentunya mempunyai rincian tugas untuk semua pegawai dalam melaksanakan tugas dan memahami tugasnya. Dan jika terjadi kendala/hambatan hanya bersifat sementara saja, mereka akan mencari solusi untuk menangani masalah dan pimpinan langsung mengatasinya dengan saling melakukan komunikasi dan kordinasi antara sesama aparatur yang ada dikantor desa moodulio.

Tingkat kinerja pegawai saat ini sudah sangat lebih baik dan wajib bagi mereka untuk memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dengan berkomunikasi yang

baik dan melayani mereka dengan sopan agar mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. komunikasi yang baik bisa meningkatkan kinerja aparat desa moodulio. Aparat desa moodulio menyelesaikan tugas secara kompak untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Ini ditujukan kepada kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas administratif dengan cepat dan akurat. Pegawai yang efisien mampu menyelesaikan pekerjaan mereka dalam waktu singkat sambil tetap menjaga kualitas hasil. Dalam konteks kantor desa, efisiensi ini dapat dievaluasi melalui durasi waktu yang diperlukan untuk memproses dokumen atau memberikan layanan kepada warga. Pegawai yang efisien akan mampu menyelesaikan tugas-tugas tersebut dengan segera, memastikan bahwa kebutuhan warga terpenuhi tanpa penundaan yang tidak perlu. Selain itu, efisiensi juga berarti minimnya kesalahan dalam proses kerja, sehingga mengurangi potensi permasalahan atau pengulangan kerja yang bisa menambah waktu penyelesaian. Efisiensi operasional di kantor desa merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pegawai, karena menunjukkan seberapa baik mereka dapat mengelola waktu dan sumber daya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Efektivitas juga mengacu pada tingkat keberhasilan pegawai dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Ini mencerminkan seberapa baik pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dalam pelayanan administrasi di kantor desa, efektivitas dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam menjalankan prosedur dan kebijakan yang berlaku. Pelayanan administrasi yang berkualitas harus ditandai dengan tingkat akurasi yang tinggi, yang berarti bahwa setiap data dan informasi yang diberikan atau diproses harus benar dan sesuai dengan fakta. Ketepatan informasi sangat penting karena kesalahan dalam data atau prosedur dapat menimbulkan berbagai masalah bagi masyarakat, seperti kesalahan administrasi yang dapat berdampak negatif pada hak-hak atau kebutuhan mereka. Selain itu, ketidakakuratan dalam pelayanan administrasi juga dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap kantor desa. Kepercayaan masyarakat merupakan aset penting yang harus dijaga oleh pegawai, dan akurasi dalam pelayanan adalah salah satu cara utama untuk memeliharanya. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kinerja pegawai yang paling signifikan. Kepuasan ini mencerminkan seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka telah dilayani dengan baik dalam arti cepat, tepat, dan ramah ini menunjukkan bahwa pegawai kantor desa bekerja secara efektif dan efisien. Kepuasan masyarakat tidak hanya meningkatkan citra kantor desa, tetapi juga memperkuat hubungan antara pegawai dan masyarakat yang dilayani, menciptakan lingkungan yang saling mendukung dan harmonis. Dengan demikian, untuk menjaga dan meningkatkan kinerja, pegawai harus selalu berfokus pada penyediaan layanan yang tidak hanya akurat tetapi juga memuaskan bagi masyarakat.

2. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan administrasi dikantor desa moodulio kecamatan bone kabupaten bone bolango

Melalui penerapan sistem teknologi yang canggih dan terkini, pegawai dapat melaksanakan tugas mereka dengan lebih efisien dan akurat. Teknologi informasi memungkinkan pegawai untuk mengakses dan mengelola data dengan lebih cepat, sehingga mempercepat proses kerja dan meningkatkan produktivitas. Selain itu, penggunaan teknologi modern juga berperan penting dalam mengurangi beban kerja manual yang sering kali memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Dengan sistem otomatisasi, banyak tugas administratif yang sebelumnya memerlukan penanganan manual dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan dengan tingkat kesalahan yang lebih rendah. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih berkualitas dan terpercaya. Teknologi informasi juga memfasilitasi komunikasi dan koordinasi yang lebih baik antara pegawai, yang pada gilirannya memperlancar alur kerja dan meminimalkan kesalahpahaman. Dengan demikian, integrasi teknologi dalam operasional kantor desa dapat menjadi faktor kunci dalam upaya perbaikan kinerja pegawai, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Penerapan teknologi yang tepat tidak hanya meningkatkan efisiensi dan akurasi, tetapi juga membangun fondasi bagi pengembangan pelayanan publik yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan zaman.

Selain itu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi yang ada di kantor desa moodulio kecamatan bone kabupaten bone bolango dapat disimpulkan bahwa salah satu langkah krusial yang perlu diambil adalah memperkuat infrastruktur jaringan internet di wilayah kantor desa. Hal ini dapat dicapai melalui kerjasama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan bahwa koneksi yang tersedia lebih stabil, cepat, dan andal. Kerjasama ini dapat melibatkan pengembangan infrastruktur fisik seperti pemasangan kabel serat optik atau peningkatan kapasitas jaringan yang ada, sehingga dapat memenuhi kebutuhan operasional kantor desa yang semakin kompleks.

Untuk mengantisipasi gangguan jaringan yang mungkin terjadi, kantor desa juga bisa mempertimbangkan penggunaan jaringan alternatif. Salah satu opsi yang efektif adalah memanfaatkan jaringan satelit, yang dapat menjangkau wilayah terpencil dan memberikan koneksi internet yang lebih stabil, terutama di daerah yang sulit dijangkau oleh infrastruktur konvensional. Penggunaan teknologi 4G atau 5G sebagai jaringan cadangan juga bisa menjadi solusi yang praktis. Teknologi ini tidak hanya menawarkan kecepatan internet yang tinggi, tetapi juga dapat memberikan akses yang lebih fleksibel dan luas, sehingga mengurangi risiko gangguan terhadap layanan administrasi.

Dengan adanya infrastruktur jaringan yang kuat dan beragam pilihan koneksi, kantor desa akan lebih siap menghadapi berbagai tantangan terkait jaringan, dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat berjalan lebih lancar tanpa hambatan signifikan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat yang dilayani.

Untuk mengatasi masalah jaringan, kantor desa dapat menerapkan sistem yang dapat beroperasi secara offline. Sebagai contoh, data dapat dimasukkan dan diproses secara lokal terlebih dahulu, lalu disinkronkan secara otomatis ketika jaringan internet kembali tersedia. Dengan sistem ini, pegawai tetap bisa bekerja secara produktif meskipun koneksi internet tidak stabil.

PENUTUP

Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian Tingkat kinerja pegawai saat ini sudah sangat lebih baik dan wajib bagi mereka untuk memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dengan berkomunikasi yang baik dan melayani mereka dengan sopan agar mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. komunikasi yang baik bisa meningkatkan kinerja aparat desa moodulio. tetapi jaringan dan listrik sering menjadi hambatan dalam proses pelayanan administrasi.
2. Dari hasil penelitian upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan administrasi dikantor desa moodulio adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Melalui penerapan sistem teknologi yang canggih dan terkini, pegawai dapat melaksanakan tugas mereka dengan lebih efisien dan akurat. Teknologi informasi memungkinkan pegawai untuk mengakses dan mengelola data dengan lebih cepat, sehingga mempercepat proses kerja dan meningkatkan produktivitas
3. Di desa moodulio masih terdapat permasalahan terkait transparansi data administrasi atau data keuangan tersebut. Jadi masyarakat masih memerlukan beberapa informasi yang kurang terbuka atau kurang transparan

Saran

1. Tambahkan genset untuk meghindari penghambatan dalam penyelesaian tugas administrasi dikantor desa
2. Tambahkan lagi fasilitas yang ada dikantor, seperti wifi, kursi untuk ruang tunggu.
3. Alokasikan dana dari kegiatan lain untuk perencanaan perbaikan infrastruktur internet dan listrik
4. Diharapkan agar pemerintah desa bisa lebih memberikan kesempatan keterbukaan informasi dan transparansi kepada masyarakatnya terkait data atau adminidtrasi keuangan di desa

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Ajar, B. (n.d.). *AZAS-AZAS MANAJEMEN*.
- [2]. Afandi, P. (2018).*Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing
- [3]. Siswanto. (2012).*Dasar-dasar Perilaku Organisasi dan Konsekuensinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [4]. Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Dunod.
- [5]. Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan

- terhadap loyalitas pelanggan. Industrial Research Workshop and National Seminar, 1(2), 634-641.
- [6]. Elizar, & Tanjung, H. (2019). Dampak Pelatihan, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43(3), 321-334.
 - [7]. Sutrisno. (2019). *Manajemen Kinerja Pegawai Desa*. Jakarta: Pustaka Cendekia Utama.
 - [8]. Purwanto, M.Si. (2018).Kualitas Layanan Administrasi Publik dalam Era Digital *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 123-138.
 - [9]. Rezha, 2003, *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Gajah Mada University Press.
 - [10]. Selfi Budi Helpiastuti, 2022, Motivasi Kerja Perangkat Desa: Pendekatan untuk Good Governance. Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Universitas Sumatera Utara, halaman 1-10.
 - [11]. Helpiastuti, S. B. (2022). Motivasi Kerja Perangkat Desa: Pendekatan untuk Good Governance. Dalam Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Universitas
 - [12]. Erni Purwanti. (2019). Teori dan Implementasi Organisasi Desa di Desa Kembangan, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 237-256.
 - [13]. Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
 - [14]. Sugiyono, D. (2018). *Metode Penelitian Administrasi dan Kebijakan Publik* Bandung: Alfabeta.
 - [15]. Baihaqi, A. (2022). Kinerja pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) pada kantor kecamatan danau panggang kabupaten hulu sungai utara. *Al „Idara Balad*, 4(1), 1–17.
 - [16]. Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen: Dasar, Konsep, dan Aplikasi* (Edisi Revisi). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
 - [17]. Fachrurazi, F., Harto, B., & Dwijayanti, A. (2021). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (Teori dan Konsep)* (Issue December).
 - [18]. Lara. (2022). ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA MOODULIO. *Inovasi Dan Pelayanan Publik Makssar*, 1(1 januari-juni 2022), 1–13. www.aging-us.com
 - [19]. Ma'ruf, P., Sakir, M., & Bau, H. (2022). Birokrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 34–49. <https://doi.org/10.59713/jipik.v1i1.26>
 - [20]. Maria, D. O. (2017). Universitas medan area tahun 2017 universitas medan area. *Skripsi*,25. <https://repository.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/8258/1/138510005.pdf>
 - [21]. Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*,

- Administrasi Dan Pelayanan Publik, 9(4), 655–667.*
<https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.398>
- [22]. Samsudin. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- [23]. Siregar, A. Y., & Sudiartini, S. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 3(1), 60–68. <https://doi.org/10.47467/visa.v3i1.1237>
- [24]. Syam, M., & Haslindah, H. (2023). Analisis Kinerja Pegawai Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Desa Bulumpare Kecamatan Awangpone, Kabupaten Bone). *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 367–379. <https://www.journal.stteamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/3816%0Ahttps://www.journal.stteamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/3816/2480>
- [25]. Rohman, A., I.S. Ferina, dan Ermadiani. (2018). Penyelenggaraan Tata Kelola Administrasi dan Keuangan Desa. Edisi Awal. Yogyakarta: Dicetak oleh Sekolah Tinggi Manajemen YKPN."
- [26]. Priansa, D.J. (2017). Pengelolaan Kinerja Pegawai. Edisi Pertama. Bandung: Penerbit CV. PUSTAKA SETIA.
- [27]. Sugiyono (2018). Metode penelitian kualitatif: Kuantitatif, dan kombinasi. Edisi kedua. Jakarta: Alfabeta.
- [28]. Sugiyono, D. (2017). Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Bandung: Alfabeta.
- [29]. Arikunto, Suharsimi. 2010. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Pustaka Belajar.
- .