

ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DESA LOLIBU KABUPATEN BUTON TENGAH

¹Titien Rahayuningsih, ²Abd. Azis Muthalib, ³Kornelia Oba

^{1,2,3}, Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam Enam Kendari

Email: korneliaoba42@mail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu, Kecamatan Lakudo, Kabupaten Buton Tengah sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan kinerja pegawai yang sudah efektif dengan skala pengukuran menggunakan tiga indikator, yaitu kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Pada indikator kualitas layanan, pegawai memberikan pelayanan yang jelas, cepat, dan ramah kepada masyarakat. Responsivitas tercermin dari kemampuan pegawai untuk tanggap dan cepat dalam menangani kebutuhan serta permasalahan masyarakat. Sedangkan pada indikator akuntabilitas, pegawai menunjukkan tata kelola administrasi yang tertib, pelaporan yang transparan, dan keterbukaan informasi kepada masyarakat..

Kata Kunci : Kinerja Pegawai

Abstract

This research aims to examine and analyze the performance of employees at the Village Office of Lolibu, Central Buton Regency. The type of data used in this study is qualitative data. Data collection techniques employed include interviews and documentation. The data analysis technique utilized is qualitative descriptive analysis.

The findings of this research indicate that the performance of employees at the Village Office of Lolibu, Lakudo District, Central Buton Regency is considered good. This is evidenced by effective employee performance measured through three key indicators: service quality, responsiveness, and accountability. In terms of service quality, employees provide clear, prompt, and friendly services to the public. Responsiveness is reflected in the employees' ability to respond quickly and appropriately to the needs and issues of the community. Regarding accountability, employees demonstrate orderly administrative management, transparent reporting, and openness in disseminating information to the public.

Keywords: Employee Performance.

PENDAHULUAN

Pemerintahan desa memainkan peran yang sangat penting dalam pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat di tingkat lokal. Dalam mencapai tujuan tersebut, kualitas sumber daya manusia (SDM) di pemerintahan desa menjadi faktor kunci. Kinerja aparatur desa yang efektif dan efisien bergantung pada kemampuan SDM yang dimiliki, termasuk dalam hal pengetahuan tentang kebijakan, manajemen administrasi, dan pelayanan publik. Oleh karena itu, pengembangan SDM dalam pemerintahan desa harus menjadi prioritas, melalui pelatihan, pendidikan, serta pemberdayaan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat desa. Proses ini tidak hanya akan mendukung peningkatan kualitas pemerintahan, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

Kinerja pemerintahan desa merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat setempat, hal ini merupakan bentuk sebuah pengabdian yang dilakukan oleh pemerintahan desa, mengenai bentuk pelayanan yang diberikan terdapat pelayanan administrasi dan non administrasi, kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan desa merupakan bentuk pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintahan desa.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 pasal 22D ayat (3) mengamanatkan bahwa pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi daerah. Hal tersebut diarahkan untuk mempercepat pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Melihat pentingnya peranan aparat, pemerintah tersebut secara tidak langsung lancar atau tidaknya pembangunan di dalam negeri ini ditentukan oleh bagaimana aparat pemerintah tersebut menjalankan tugas pokok, fungsi, dan tanggung jawabnya. terwujudnya kesejahteraan masyarakat daerah melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan demokrasi, memperhatikan pemerataan, prinsip keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia

Berbagai upaya telah dilakukan oleh aparatur desa dalam memberikan kinerja yang maksimal demi kemajuan desa. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Salah satu masalah utama adalah rendahnya kualitas sumber daya manusia, baik dari segi pendidikan, keterampilan, maupun pemahaman terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu, keterbatasan akses terhadap pelatihan dan minimnya fasilitas penunjang kerja turut memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Akibatnya, pelayanan kepada masyarakat sering kali kurang optimal dan berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Untuk itu, diperlukan strategi penguatan kapasitas aparatur melalui program pelatihan yang berkelanjutan serta dukungan kebijakan dari pemerintah daerah (Sastrawan, 2021).

Selain itu, fenomena yang terjadi di banyak desa menunjukkan bahwa masih terdapat aparatur yang bekerja hanya sebatas memenuhi kewajiban administratif tanpa memahami esensi dari pelayanan publik yang berkualitas. Banyak di antara mereka yang belum memiliki kompetensi yang memadai dalam mengelola administrasi desa secara profesional. Hal ini diperburuk dengan kurangnya pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan dari pihak pemerintah daerah. Akibatnya, pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan sering kali tidak berjalan optimal, terutama dalam hal penyusunan program kerja, pengelolaan anggaran, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat. Rendahnya motivasi kerja dan minimnya evaluasi kinerja turut memperburuk situasi tersebut (Siagian, 2016).

Dalam meningkatkan kinerja aparatur desa, fokus utama perlu diberikan pada peningkatan disiplin kerja, tanggung jawab, serta profesionalisme dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Kinerja yang optimal tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis semata, tetapi juga oleh etos kerja dan integritas yang dimiliki oleh setiap individu aparatur. Masih banyak ditemukan aparatur desa yang kurang memahami tugas pokok dan fungsinya, sehingga pekerjaan yang dilakukan belum sepenuhnya efektif dan efisien. Kurangnya evaluasi kinerja secara berkala juga menjadi penyebab tidak terukurnya capaian kinerja secara objektif. Oleh karena itu, penerapan sistem penilaian kinerja yang terukur dan berkelanjutan menjadi penting untuk mendorong terciptanya aparatur desa yang kompeten dan bertanggung jawab terhadap kemajuan desa.

Hasil penelitian dari Widiati, (2021) menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar secara umum sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Aspek ketepatan waktu dinilai sudah cukup optimal, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu. Pada aspek inisiatif, kinerja pegawai masih kurang karena hanya sebagian yang mampu menyelesaikan tugas secara mandiri, sementara lainnya cenderung bergantung pada rekan kerja. Aspek kemampuan pegawai dinilai telah sesuai dengan standar, namun efektivitas kerja masih perlu ditingkatkan. Di sisi lain, komunikasi antarpegawai masih dilakukan secara manual, yang berdampak pada ketidaktepatan informasi dan kurangnya ketelitian dalam pelaksanaan tugas.

Selain itu, temuan dari Ivandri, et.al. (2024) juga menunjukkan bahwa Kinerja pegawai Kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau juga sudah dapat dikatakan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan yang dihasilkan sesuai dengan target yang ditentukan atau sudah baik, kualitas atau mutu pekerjaan yang dihasilkan juga baik, dan ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan juga baik. Kemampuan kerja pegawai secara umum dapat dikatakan sudah baik, walaupun masih ada beberapa pegawai pegawai tidak dapat bekerja dengan efektif, karena absen, makan siang, istirahat, menerima telepon dan lain-lain. Akibatnya sering pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya lapangan. Kemampuan kerja pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai Kantor Lurah Ponorogo Kota Lubuklinggau. Untuk meningkatkan kemampuan kerja pegawai salah satunya dapat dilakukan dengan cara pelatihan atau training.

Teori yang dapat dijadikan landasan dalam menilai kinerja pegawai pada kantor desa adalah Teori Kinerja menurut Bernardin dan Russell (1993). Mereka mengemukakan bahwa *kinerja* adalah catatan hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu yang berkaitan dengan seberapa baik seseorang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut mereka, kinerja mencakup beberapa dimensi utama yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan bekerja sama, dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara mandiri. Teori ini sangat relevan untuk digunakan dalam mengkaji kinerja aparatur desa karena dapat memberikan indikator objektif terhadap pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada Masyarakat.

Kinerja aparatur desa sangat menentukan efektivitas pelayanan publik dan pembangunan desa. Meskipun sebagian besar aspek seperti kuantitas, kualitas pekerjaan, dan ketepatan waktu sudah cukup baik, masih ada kekurangan dalam hal inisiatif dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas secara mandiri. Evaluasi kinerja yang terukur dan berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa setiap tugas dapat diselesaikan dengan optimal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam konteks Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah, aparatur desa juga menghadapi tantangan serupa, dimana meskipun sudah ada upaya untuk meningkatkan

kinerja, masih terdapat kekurangan dalam pengelolaan administrasi dan penyelesaian tugas secara efektif.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada tanggal 08 Januari 2025 di Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah, peneliti menemukan beberapa masalah nyata yang mempengaruhi kinerja aparatur desa. Terdapat keterlambatan dalam penyelesaian administrasi, khususnya dalam pengelolaan dokumen surat-menyurat dan izin usaha desa. Hal ini menghambat pelayanan publik kepada masyarakat, karena dokumen-dokumen tersebut merupakan bagian penting dalam proses administrasi yang harus diproses tepat waktu. Selain itu, komunikasi antarpegawai yang kurang efektif menyebabkan ketidaktepatan informasi, berdampak pada lambatnya pengambilan keputusan dan penyelesaian tugas. Masalah-masalah ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem administrasi dan koordinasi di kantor desa.

Urgensi penelitian ini terkait dengan kinerja aparatur desa sangat penting untuk dikaji lebih lanjut karena masih terdapat ketidaksesuaian antara implementasi kinerja aparatur desa di lapangan dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Meskipun undang-undang tersebut telah mengatur secara jelas mengenai tugas, fungsi, dan tanggung jawab aparatur desa, kenyataannya masih banyak tantangan dalam hal efektivitas dan efisiensi kinerja yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Ketidaksesuaian ini menyebabkan pelayanan kepada masyarakat kurang optimal, yang pada gilirannya dapat berdampak pada percepatan pembangunan desa. Oleh karena itu, penelitian ini sangat relevan untuk mengkaji kinerja aparatur desa dan memberikan rekomendasi perbaikan yang sejalan dengan peraturan yang berlaku. Penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi dengan kebijakan publik, terutama dalam konteks peningkatan kinerja pegawai di instansi pemerintahan.

KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Kinerja Pegawai

Kinerja ialah perilaku manusia dalam suatu organisasi yang mampu memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Menurut Sedarmayanti (2016:260) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Menurut Mangkunegara (2015:67), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja yang optimal memerlukan tiga faktor utama, yaitu komitmen, keahlian, dan motivasi. Gibson et al. (2016), menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dapat diukur melalui produktivitas kerja, kualitas layanan, ketepatan waktu, dan komitmen pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Efektivitas dapat ditingkatkan melalui koordinasi yang baik antar bagian, pemanfaatan sistem yang terintegrasi, serta pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pegawai.

Wibowo (2017:2) juga mengatakan bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja juga merujuk pada pegawai yang menjalankan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan berhasil secara kualitas dan kuantitas (Chairunnisah et al., 2021:2).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawabnya berdasarkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

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

Kemampuan dan keahlian, adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

- a. Pengetahuan, adalah pengetahuan tentang pekerjaan, seseorang yang memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaan akan memberikan hasil kerja yang baik, begitu pula sebaliknya.
- b. Desain kerja, artinya jika suatu pekerjaan memiliki desain yang baik maka akan memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar dan lancar.
- c. Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau watak yang dimiliki oleh seseorang, setiap orang memiliki kepribadian atau watak yang berbeda satu sama lain.
- d. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- e. Kepemimpinan, adalah perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengatur dan memerintahkan bawahannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
- f. Gaya kepemimpinan adalah gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Dalam prakteknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasi.
- g. Budaya organisasi, adalah suatu kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh seluruh anggota suatu perusahaan atau organisasi.
- h. Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau gembira atau perasaan menyukai seseorang sebelum dan sesudah melakukan suatu pekerjaan.
- i. Lingkungan kerja adalah suasana atau kondisi di sekitar lokasi kerja.
- j. Loyalitas, merupakan loyalitas pegawai untuk tetap bekerja dan mempertahankan perusahaan tempatnya bekerja.
- k. Komitmen, merupakan kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan di tempat kerja.
- l. Disiplin kerja merupakan upaya seorang pegawai untuk melaksanakan kegiatan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, seperti masuk kerja tepat waktu.

3. Indikator Kinerja Pegawai

Berikut adalah tiga indikator kinerja pegawai kecamatan berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa:

Kualitas Layanan, indikator ini mengukur sejauh mana aparatur desa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, yang mencakup kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan keramahan. Mengingat permasalahan yang ditemukan dalam pengelolaan dokumen surat-menyurat dan izin usaha yang menghambat pelayanan publik, kualitas layanan akan menjadi indikator penting dalam menilai seberapa baik aparatur desa melaksanakan tugas administratif.

Responsivitas, kemampuan aparatur desa untuk merespon kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta kemampuan untuk menyusun agenda dan program pelayanan yang

relevan. Responsivitas ini sangat berkaitan dengan komunikasi antarpegawai dan pengambilan keputusan yang tepat waktu. Ketidaktepatan informasi dan lambatnya pengambilan keputusan di Kantor Desa Lolibu dapat menjadi indikator bahwa responsivitas aparatur desa perlu diperbaiki.

Akuntabilitas, kemampuan aparatur desa untuk mempertanggungjawabkan kinerja dan pengelolaan sumber daya yang ada kepada masyarakat dan pemerintah. Akuntabilitas ini mencakup sejauh mana aparatur desa dapat memberikan penjelasan dan laporan yang transparan mengenai pelaksanaan tugasnya, termasuk pengelolaan administrasi yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat

4. Indikator Akuntabilitas

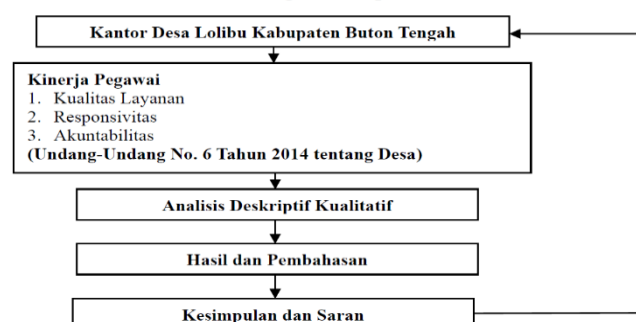
Akuntabilitas adalah kemampuan pegawai di Kantor Desa Lalebu untuk mempertanggungjawabkan kinerja dan pengelolaan sumber daya yang ada kepada masyarakat dan pemerintah, termasuk dalam hal pengelolaan administrasi yang mempengaruhi pelayanan. Transparansi dalam memberikan penjelasan dan laporan mengenai pelaksanaan tugas penting untuk menciptakan tata kelola yang baik dan akuntabel. Hal ini selaras dengan pernyataan Bapak Syahrulasma selaku Kepala Desa Lolibu dalam sesi wawancara terkait akuntabilitas menjelaskan bahwa:

KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka pemikiran merupakan suatu konsep penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Kerangka ini bermanfaat untuk mempermudah para pembaca dalam memahami maksud dari penelitian ini. Berdasarkan teori dan Penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu, Kabupaten Buton Tengah, yang mana penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Lolibu, Kabupaten Buton Tengah, kemudian peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada Kantor Desa Lolibu, Kabupaten Buton Tengah terkait kinerja pegawai. Oleh karena itu peneliti mencoba memecahkan dugaan peneliti mengenai permasalahan yang peneliti temukan tersebut.

Kinerja pegawai dalam skala pengukurannya berfokus menggunakan tiga indikator berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa yaitu kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, dimana teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik wawancara kepada setiap informan penelitian. Selanjutnya akan dipaparkan ke dalam hasil dan pembahasan hasil penelitian, dan kemudian hasil dan pembahasan tersebut disimpulkan dan diberikan saran-saran terkait hasil indikator yang memperoleh persepsi yang kurang efektif dari informan penelitian, sehingga melalui beberapa tahapan tersebut akan menjawab bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu, Kabupaten Buton Tengah. Oleh karena itu, kerangka pikir dibangun dengan beberapa tahapan yang mengacu pada tinjauan pustaka yang telah diuraikan pada sub bab sebelumnya. Sehingga model kerangka konseptual dalam penelitian ini disajikan pada gambar 2.1 berikut:

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan kinerja pegawai di Kantor Desa Lolibu, Kabupaten Buton Tengah, Provinsi Sulawesi Tenggara. Objek penelitian difokuskan pada kinerja pegawai, dengan informan yang terdiri dari Kepala Desa, Seksi Pelayanan, dan tiga orang masyarakat. Data yang dikumpulkan mencakup data primer dari hasil wawancara dan observasi, serta data sekunder dari dokumen kantor desa. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, metode, antar-peneliti, dan teori. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menjawab fokus penelitian secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan di Desa Lolibu, Kecamatan Lakudo, Kabupaten Buton Tengah selama 45 hari dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) terhadap 5 orang informan yaitu Kepala Desa Lolibu, seksi pelayanan, dan tiga orang masyarakat Desa Lolibu. Untuk melakukan wawancara terkait kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu, Kecamatan Lakudo, Kabupaten Buton Tengah, peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa yaitu kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas, yang diuraikan sebagai berikut:

1.1 Indikator Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kemampuan pegawai di Kantor Desa Lolibu mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, termasuk kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, dan keramahan dalam setiap interaksi. Permasalahan dalam pengelolaan dokumen dan izin usaha menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan agar pelayanan administratif dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan pernyataan Bapak Syahrulasma selaku Kepala Desa Lolibu dalam sesi wawancara terkait kualitas pelayanan menjelaskan bahwa:

“Kami memastikan prosedur pelayanan itu jelas dan gampang dipahami masyarakat itu kita buat alur pelayanan dalam bentuk pamflet dan baliho yang dipasang di depan kantor desa, jadi siapa pun yang datang bisa langsung lihat langkah-langkahnya tanpa harus tanya-tanya dulu. Untuk mempercepat proses pelayanan, khususnya pengurusan dokumen dan izin usaha, kami manfaatkan sistem antrean digital sederhana dan data administrasi yang sudah kita input di komputer, jadi tinggal cari dan cetak, nggak perlu lagi dari awal. Soal keramahan pegawai, saya nilai masyarakat cukup puas karena mereka sering sampaikan langsung kalau pelayanan di desa ini enak, pegawainya senyum terus, kalau ditanya juga dijelaskan dengan sabar, apalagi kalau orang tua datang, pegawai kita bantu sampai tuntas.” (Wawancara, 10 Maret 2025).

Pernyataan yang sama juga diutarakan oleh Ibu Nirma selaku masyarakat Desa Lolibu yang menyatakan bahwa:

“Saya rasa pelayanan di desa sudah baik, petugasnya menjelaskan prosedur secara perlahan dan mudah dimengerti, apalagi waktu saya urus surat domisili anak, dijelaskan satu-satu tanpa terburu-buru. Prosesnya juga cukup cepat, saya datang pagi, sorenya sudah dikabari kalau suratnya selesai. Sikap pegawainya juga sopan dan bersahabat, mereka menyambut dengan senyum, dan kalau kita belum paham, dijelaskan lagi sampai betul-betul mengerti. (Wawancara, 12 Maret 2025).”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap beberapa informan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah dalam aspek kualitas pelayanan tergolong baik. Pegawai dinilai mampu

memberikan pelayanan yang jelas dan mudah dipahami masyarakat, terbukti dengan adanya panduan pelayanan dalam bentuk pamflet, baliho, maupun penjelasan langsung secara lisan yang membantu masyarakat mengikuti prosedur tanpa kebingungan. Dari segi kecepatan, pelayanan administrasi seperti pengurusan surat dan izin usaha dilakukan dengan cukup sigap melalui sistem antrean yang tertata dan pengelolaan berkas yang sudah terorganisir, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain itu, keramahan dan kesopanan pegawai juga mendapat penilaian positif, karena masyarakat merasa disambut dengan baik, dilayani dengan sabar, serta dihargai dalam setiap interaksi. Keseluruhan temuan ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa sudah berjalan secara efektif dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

1.2 Indikator Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan pegawai di Kantor Desa Lolebu untuk merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat dengan cepat dan tepat, serta menyusun program pelayanan yang relevan. Hal ini tercermin dari tanggapan pegawai desa yang sigap dalam menangani keluhan maupun permintaan administrasi warga, seperti pengurusan dokumen penting, bantuan sosial, atau kebutuhan layanan lainnya. Pegawai tidak hanya menunggu laporan dari masyarakat, tetapi juga aktif mendengar aspirasi melalui pertemuan desa, diskusi dengan tokoh masyarakat, dan forum pemuda. Selain itu, program-program pelayanan yang disusun juga disesuaikan dengan kondisi riil masyarakat setempat, seperti pelatihan bagi anak muda, pelayanan kesehatan keliling, serta bantuan untuk kelompok rentan, sehingga pelayanan desa lebih tepat sasaran dan berdampak langsung pada kehidupan warga. Hal ini sama dengan pernyataan Bapak Syahrulasma selaku Kepala Desa Lolibu dalam sesi wawancara terkait responsivitas menjelaskan bahwa:

Di Kantor Desa Lolibu, kami selalu upayakan supaya kebutuhan masyarakat, apalagi yang berkaitan dengan urusan administrasi, bisa langsung ditangani tanpa harus menunggu lama, biasanya kalau ada yang mendesak seperti surat pindah atau keterangan usaha, saya langsung arahkan staf untuk tangani hari itu juga. Untuk penyusunan program pelayanan, kami sering adakan musyawarah desa, jadi masyarakat bisa sampaikan langsung apa yang mereka butuhkan, lalu dari situ kami rangkum dan jadikan dasar buat menyusun rencana kerja desa. Soal kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan, saya lihat mereka sudah cukup cekatan, karena hampir semua permintaan masyarakat bisa diselesaikan cepat, contohnya waktu ada warga yang butuh surat keterangan darurat karena anaknya mau dirawat di rumah sakit luar daerah, langsung dibuatkan saat itu juga tanpa birokrasi yang ribet.” (Wawancara, 13 Maret 2025).

Begitu juga pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Lusia selaku masyarakat Desa Lolibu yang menyatakan bahwa:

Jawaban Informan 3 (Warga Remaja/Anak Muda): Setiap kali saya ke kantor desa, apalagi kalau urusan hal yang mendesak kayak pengantar beasiswa atau legalisasi dokumen, pegawai langsung bantu tanpa banyak tunggu, itu yang saya suka. Program-program yang dibuat desa sekarang kelihatan sudah mulai menyesuaikan dengan keadaan masyarakat, contohnya ada pelatihan buat anak muda di bidang pertanian dan wirausaha kecil. Saya pernah usulkan lewat forum karang taruna supaya ada wifi desa, dan ternyata ditanggapi serius, sekarang sudah ada jaringan internet yang bisa dipakai ramai-ramai, jadi saya rasa aspirasi dari anak muda pun mulai diperhatikan. (Wawancara, 13 Maret 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada

Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah dalam aspek responsivitas tergolong sangat baik. Pegawai dinilai cepat dan tanggap dalam merespons berbagai keluhan maupun kebutuhan administrasi masyarakat, terutama untuk hal-hal yang bersifat mendesak seperti dokumen penting, bantuan sosial, atau layanan kesehatan. Respons yang cepat ini juga didukung oleh pendekatan aktif dari aparat desa yang tidak hanya menunggu laporan, tetapi juga secara langsung menjangkau aspirasi melalui musyawarah desa, kunjungan ke dusun, dan forum-forum warga. Selain itu, penyusunan program pelayanan juga dilakukan berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat, sehingga lebih tepat sasaran dan berdampak langsung, seperti adanya pelatihan anak muda, bantuan alat tangkap, serta layanan kesehatan keliling. Masyarakat pun merasa bahwa aspirasi mereka dihargai dan ditindaklanjuti, baik melalui diskusi informal maupun penyampaian langsung kepada perangkat desa, yang kemudian direspons secara konkret. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas pegawai desa tidak hanya terlihat dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari keterbukaan terhadap masukan dan kemampuan menyusun program yang relevan bagi seluruh lapisan Masyarakat

1.3 Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kemampuan pegawai di Kantor Desa Lalebu untuk mempertanggungjawabkan kinerja dan pengelolaan sumber daya yang ada kepada masyarakat dan pemerintah, termasuk dalam hal pengelolaan administrasi yang mempengaruhi pelayanan. Transparansi dalam memberikan penjelasan dan laporan mengenai pelaksanaan tugas penting untuk menciptakan tata kelola yang baik dan akuntabel. Hal ini selaras dengan pernyataan Bapak Syahrulasmu selaku Kepala Desa Lolibu dalam sesi wawancara terkait akuntabilitas menjelaskan bahwa:

“Saya selalu tekankan ke semua perangkat desa supaya setiap kegiatan dan penggunaan anggaran itu harus bisa dipertanggungjawabkan, baik ke masyarakat maupun ke pemerintah, makanya setiap ada program, kita buat laporan tertulis lengkap disertai dokumentasi, lalu disampaikan juga waktu rapat terbuka di balai desa. Dalam hal administrasi, kami upayakan semua proses tercatat rapi dan masyarakat bisa akses informasi kapan saja, misalnya lewat papan informasi desa yang kita update rutin, biar warga tahu apa yang sedang dan sudah dikerjakan. Untuk memperkuat tata kelola yang baik, saya dorong semua pegawai ikut pelatihan-pelatihan tentang administrasi desa dan pelayanan publik, supaya kerja mereka makin profesional dan bisa dipercaya masyarakat” (Wawancara, 14 Maret 2025).

Begitu juga pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Lusia selaku masyarakat Desa Lolibu yang menyatakan bahwa:

“Saya pernah lihat sendiri waktu musyawarah desa, aparat sampaikan laporan tahunan tentang kegiatan dan penggunaan anggaran, lengkap dengan fotonya juga, jadi kita tahu apa saja yang sudah dikerjakan. Soal informasi, mereka cukup terbuka, saya pernah tanya soal pengurusan surat usaha dan langsung dijelaskan semua langkahnya, tidak dibuat susah. Pegawai di desa ini menurut saya cukup bertanggung jawab, karena mereka tetap layani warga dengan baik meskipun kadang banyak yang datang bersamaan, tetap dilayani satu per satu dengan tertib.” (Wawancara, 15 Maret 2025).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pegawai pada Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah telah dijalankan dengan cukup baik. Pegawai menunjukkan kemampuan dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan dan pengelolaan sumber daya, baik kepada masyarakat maupun kepada pemerintah. Hal ini tercermin dari adanya laporan tertulis, dokumentasi kegiatan, serta penyampaian informasi secara terbuka dalam forum-forum desa. Pengelolaan administrasi pun

dilakukan secara tertib dan sesuai prosedur, di mana setiap proses tercatat rapi dan dapat diakses masyarakat melalui media informasi seperti papan pengumuman desa. Selain itu, pegawai desa juga aktif memberikan penjelasan langsung kepada warga apabila ada perubahan prosedur atau informasi penting, serta bekerja berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) untuk memastikan pelayanan berjalan secara profesional dan dapat dipercaya. Masyarakat pun mengakui adanya keterbukaan informasi, baik dalam hal pelayanan, pengelolaan dana desa, hingga pelaporan kegiatan, yang disampaikan secara transparan dan mudah dipahami. Pegawai juga dinilai bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, bekerja tepat waktu, dan melayani warga secara adil dan tertib meskipun dalam kondisi ramai. Dengan demikian, akuntabilitas yang dijalankan telah mendukung terciptanya tata kelola desa yang lebih transparan, tertib, dan dipercaya Masyarakat.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai kinerja pegawai pada Desa Lolibu, Kecamatan Lakudo, Kabupaten Buton Tengah, peneliti memaparkan hasil penelitian dengan mencocokkan data hasil temuan dengan teori-teori dan penelitian terdahulu yang telah dikemukakan oleh peneliti sehingga memperoleh hasil yang secara rinci diuraikan pada beberapa paragraf berikut:

Dari hasil analisis data wawancara yang telah dilakukan peneliti, kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah sudah baik bila diamati dari indikator berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa yaitu kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas.

Pada indikator kualitas layanan ditemukan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah tergolong baik. Pegawai dinilai mampu memberikan pelayanan yang jelas dan mudah dipahami masyarakat, terbukti dengan adanya panduan pelayanan dalam bentuk pamflet, baliho, maupun penjelasan langsung secara lisan yang membantu masyarakat mengikuti prosedur tanpa kebingungan. Dari segi kecepatan, pelayanan administrasi seperti pengurusan surat dan izin usaha dilakukan dengan cukup sigap melalui sistem antrean yang tertata dan pengelolaan berkas yang sudah terorganisir, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain itu, keramahan dan kesopanan pegawai juga mendapat penilaian positif, karena masyarakat merasa disambut dengan baik, dilayani dengan sabar, serta dihargai dalam setiap interaksi. Keseluruhan temuan ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa sudah berjalan secara efektif dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Temuan pada indikator kualitas layanan yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Desa Lolibu tergolong baik sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, khususnya Pasal 24 huruf d, yang menyatakan bahwa asas penyelenggaraan pemerintahan desa salah satunya adalah pelayanan publik. Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa pemerintah desa wajib menyelenggarakan pemerintahan secara profesional, efektif, dan efisien, serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini memperkuat bahwa upaya pegawai desa dalam memberikan pelayanan yang jelas, cepat, ramah, dan mudah diakses merupakan bagian dari implementasi prinsip dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai amanat undang-undang.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness*

(ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Temuan pada Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah menunjukkan bahwa kelima dimensi ini telah tercermin dalam pelaksanaan pelayanan publik, terutama pada aspek *responsiveness* dan *assurance*. Pegawai desa mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat, serta memberikan rasa aman melalui penjelasan prosedur yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, keberadaan pamflet, baliho, dan penjelasan lisan mencerminkan *tangibles* yang mendukung pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada indikator responsivitas di temukan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah tergolong sangat baik. Pegawai dinilai cepat dan tanggap dalam merespons berbagai keluhan maupun kebutuhan administrasi masyarakat, terutama untuk hal-hal yang bersifat mendesak seperti dokumen penting, bantuan sosial, atau layanan kesehatan. Respons yang cepat ini juga didukung oleh pendekatan aktif dari aparat desa yang tidak hanya menunggu laporan, tetapi juga secara langsung menjangring aspirasi melalui musyawarah desa, kunjungan ke dusun, dan forum-forum warga. Selain itu, penyusunan program pelayanan juga dilakukan berdasarkan kebutuhan nyata masyarakat, sehingga lebih tepat sasaran dan berdampak langsung, seperti adanya pelatihan anak muda, bantuan alat tangkap, serta layanan kesehatan keliling. Masyarakat pun merasa bahwa aspirasi mereka dihargai dan ditindaklanjuti, baik melalui diskusi informal maupun penyampaian langsung kepada perangkat desa, yang kemudian direspons secara konkret. Hal ini menunjukkan bahwa responsivitas pegawai desa tidak hanya terlihat dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari keterbukaan terhadap masukan dan kemampuan menyusun program yang relevan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Temuan pada indikator responsivitas yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Desa Lolibu tergolong sangat baik sejalan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, khususnya Pasal 68 ayat (1) huruf b dan c, yang menyatakan bahwa masyarakat desa berhak untuk menyampaikan aspirasi serta mendapat pelayanan yang adil. Selain itu, dalam Pasal 26 ayat (4) huruf c dan d, disebutkan bahwa kepala desa berkewajiban mengembangkan kehidupan masyarakat desa serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Ketentuan ini mendukung praktik responsif yang dilakukan oleh pegawai desa dalam menjangring, merespons, dan menindaklanjuti aspirasi warga secara cepat dan tepat sasaran, sebagai bentuk nyata pelayanan publik yang partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Menurut Grönroos (1984), responsivitas dalam konteks pelayanan publik dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kecepatan dalam merespons permintaan dan kebutuhan pelanggan serta kemampuan untuk menanggapi keluhan atau masalah yang timbul. Temuan di Kantor Desa Lolibu sangat mencerminkan hal ini, di mana pegawai desa tidak hanya sigap dalam memberikan pelayanan yang mendesak, seperti pengurusan dokumen penting dan bantuan sosial, tetapi juga aktif dalam menjangring aspirasi masyarakat melalui musyawarah desa dan kunjungan langsung ke dusun. Responsivitas yang tinggi ini menunjukkan bahwa pegawai desa memiliki komitmen yang kuat terhadap kebutuhan masyarakat, bukan hanya pada waktu pelayanan tetapi juga pada keterlibatan langsung dalam pengumpulan masukan.

Pada indikator akuntabilitas ditemukan bahwa pegawai pada Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah telah berkeja dengan tanggung jawab yang cukup baik. Pegawai menunjukkan kemampuan dalam mempertanggungjawabkan setiap kegiatan dan pengelolaan sumber daya, baik kepada masyarakat maupun kepada pemerintah. Hal ini tercermin dari adanya laporan tertulis, dokumentasi kegiatan, serta penyampaian informasi secara terbuka dalam forum-forum desa. Pengelolaan administrasi pun

dilakukan secara tertib dan sesuai prosedur, di mana setiap proses tercatat rapi dan dapat diakses masyarakat melalui media informasi seperti papan pengumuman desa. Selain itu, pegawai desa juga aktif memberikan penjelasan langsung kepada warga apabila ada perubahan prosedur atau informasi penting, serta bekerja berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) untuk memastikan pelayanan berjalan secara profesional dan dapat dipercaya. Masyarakat pun mengakui adanya keterbukaan informasi, baik dalam hal pelayanan, pengelolaan dana desa, hingga pelaporan kegiatan, yang disampaikan secara transparan dan mudah dipahami. Pegawai juga dinilai bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, bekerja tepat waktu, dan melayani warga secara adil dan tertib meskipun dalam kondisi ramai. Dengan demikian, akuntabilitas yang dijalankan telah mendukung terciptanya tata kelola desa yang lebih transparan, tertib, dan dipercaya masyarakat.

Temuan pada indikator akuntabilitas yang menunjukkan bahwa pegawai Kantor Desa Lolibu telah bekerja dengan tanggung jawab yang baik selaras dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, khususnya Pasal 26 ayat (4) huruf f dan g, yang menyatakan bahwa kepala desa berkewajiban melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif, dan efisien, serta menyampaikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa secara tertulis kepada masyarakat desa setiap akhir tahun anggaran. Ketentuan ini memperkuat bahwa akuntabilitas dalam bentuk pelaporan, dokumentasi kegiatan, keterbukaan informasi, dan penyampaian secara terbuka kepada masyarakat merupakan bagian dari kewajiban hukum yang telah dijalankan dengan baik oleh pegawai Desa Lolibu.

Menurut R. K. M. K. M. S. Kottke (2004), akuntabilitas organisasi berkaitan dengan kewajiban untuk memberikan laporan kepada pihak lain mengenai kinerja dan penggunaan sumber daya yang dipercayakan. Dalam konteks Kantor Desa Lolibu, pegawai desa sudah menjalankan tanggung jawab mereka dengan baik, seperti yang tercermin dalam adanya laporan tertulis, dokumentasi kegiatan, dan penyampaian informasi yang terbuka kepada masyarakat. Hal ini mendukung teori Kottke, di mana komunikasi yang terbuka dan laporan yang dapat dipertanggungjawabkan menjadi kunci dalam menciptakan akuntabilitas yang efektif. Pegawai desa juga mengelola administrasi dengan tertib, mencatat setiap proses secara rapi dan dapat diakses oleh masyarakat melalui papan pengumuman desa, yang menunjukkan komitmen terhadap akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya yang ada.

Berdasarkan uraian ketiga indikator kinerja di atas, yaitu kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu Kabupaten Buton Tengah tergolong baik. Pegawai mampu memberikan pelayanan yang jelas, cepat, dan ramah, serta menunjukkan kepekaan tinggi terhadap kebutuhan masyarakat melalui tanggapan yang cepat dan program-program yang relevan. Selain itu, akuntabilitas juga tercermin dari tata kelola administrasi yang tertib, pelaporan yang transparan, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat. Keseluruhan temuan ini menunjukkan bahwa pegawai desa telah bekerja secara profesional dan dapat dipercaya, sehingga pelayanan publik di Desa Lolibu berjalan efektif dan memuaskan bagi warga.

Kesimpulan tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, terutama pada Pasal 24 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa harus berlandaskan pada asas kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, keterbukaan, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta keadilan. Kinerja pegawai Desa Lolibu yang mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, dan akuntabilitas dalam tata kelola

desa, merupakan implementasi langsung dari prinsip-prinsip tersebut, yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan desa yang efektif, transparan, dan terpercaya

Hasil temuan mengenai kinerja pegawai di Kantor Desa Lolibu, beberapa teori yang mendukung temuan ini dapat ditemukan dalam literatur manajemen kinerja. Menurut Mangkunegara (2015), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang berdasarkan tanggung jawab yang diberikan, yang melibatkan kualitas dan kuantitas kerja. Dalam hal ini, pegawai di Kantor Desa Lolibu telah menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik, dimana mereka mampu memberikan layanan yang cepat, responsif, dan memadai terhadap kebutuhan masyarakat. Keberhasilan pegawai dalam memenuhi tanggung jawab tersebut mencerminkan bahwa mereka telah bekerja sesuai dengan standar yang diharapkan dan berhasil mencapai hasil yang optimal dalam menjalankan tugasnya, baik dalam melayani masyarakat maupun dalam mengelola administrasi desa.

Selanjutnya, teori evaluasi kinerja pegawai menurut Meyer dan Allen (1997) menekankan bahwa evaluasi kinerja bukan hanya sekadar pengukuran hasil kerja, tetapi juga melihat aspek motivasi dan kepuasan pegawai terhadap tugas yang diberikan. Temuan di Kantor Desa Lolibu menunjukkan bahwa pegawai desa tidak hanya memberikan pelayanan yang berkualitas, tetapi mereka juga merasa puas dengan tugas yang mereka lakukan. Hal ini tercermin dari pelayanan yang ramah, tepat waktu, serta tanggung jawab yang tinggi dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi yang objektif terhadap kinerja pegawai desa perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa pegawai tetap termotivasi dan terlibat dalam meningkatkan kualitas layanan di desa.

Hasil penelitian Ivandri, et.al. (2024) sejalan dengan temuan dari penelitian di Kantor Desa Lolibu yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat dikatakan baik, meskipun masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti absensi dan gangguan lainnya. Penelitian Ivandri menemukan bahwa meskipun pegawai memiliki kinerja yang baik dalam memenuhi target dan kualitas pekerjaan, masih ada beberapa pegawai yang kurang efektif dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini sebanding dengan kondisi di Desa Lolibu yang menunjukkan pegawai bekerja dengan profesional, namun tantangan tetap ada yang perlu diatasi melalui pelatihan dan peningkatan kemampuan kerja.

Penelitian Anggreana, et.al. (2024) juga mendukung temuan dari Desa Lolibu dengan menunjukkan bahwa kinerja pegawai bisa terhambat oleh faktor jumlah pegawai yang terbatas, yang mengarah pada pelayanan yang kurang optimal. Meskipun pegawai di Desa Lolibu sudah bekerja dengan profesionalisme yang baik, faktor seperti jumlah pegawai yang terbatas bisa mempengaruhi kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang juga menjadi masalah yang dihadapi oleh pegawai di Kantor Kelurahan Plaju Ulu. Oleh karena itu, peningkatan jumlah pegawai atau pembagian tugas yang lebih efisien bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Lolibu.

Hasil penelitian Purwanto, et.al. (2020) juga sejalan dengan temuan di Desa Lolibu, di mana kedisiplinan kerja, motivasi, dan lingkungan kerja yang nyaman menjadi faktor utama yang mendukung terciptanya kinerja pegawai yang optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai di Desa Lolibu sudah bekerja dengan disiplin dan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat waktu. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Purwanto yang menekankan pentingnya faktor internal seperti kedisiplinan dan motivasi dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Kedua hal ini berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat

KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang untuk lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Hasil penelitian sangat bergantung pada interpretasi peneliti terhadap data yang diperoleh, sehingga memungkinkan adanya bias subjektif dalam analisis.
2. Jumlah informan yang terbatas, yaitu hanya melibatkan Kepala Desa, Seksi Pelayanan, dan tiga orang masyarakat, membatasi keberagaman sudut pandang yang dapat menggambarkan kinerja pegawai secara lebih menyeluruh.
3. Lokasi penelitian yang hanya terfokus di Kantor Desa Lolibu membuat temuan sulit untuk digeneralisasikan ke konteks desa lain dengan kondisi yang berbeda.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Desa Lolibu, Kecamatan Lakudo, Kabupaten Buton Tengah sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan kinerja pegawai yang sudah efektif dengan skala pengukuran menggunakan tiga indikator, yaitu kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Pada indikator kualitas layanan, pegawai memberikan pelayanan yang jelas, cepat, dan ramah kepada masyarakat. Responsivitas tercermin dari kemampuan pegawai untuk tanggap dan cepat dalam menangani kebutuhan serta permasalahan masyarakat. Sedangkan pada indikator akuntabilitas, pegawai menunjukkan tata kelola administrasi yang tertib, pelaporan yang transparan, dan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Hal ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan publik di Desa Lolibu semakin optimal dan dapat memenuhi harapan masyarakat.

SARAN

Berdasarkan keterbatasan penelitian dan kesimpulan tersebut maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perlunya memperluas lokasi penelitian pada beberapa desa di beberapa kecamatan sehingga lokasi penelitian lebih luas dan penelitian dapat digeneralisasikan
2. Jumlah informan juga dapat melibatkan Kepala Desa, Seksi Pelayanan, dan masyarakat, dari beberapa desa dan kecamatan tersebut pada point 2.

DAFTAR PUSATAKA

- Anggreana, D., Alamsyah, & Hendrasmo, I. (2024). Analisis Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang. *Parlemeter: Jurnal Studi Hukum Dan Administrasi Publik*, 1(3), 90-107.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Dessler, G. (2015). *Human Resource Management*. Pearson.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ivandri, Abdika Jaya, & Ayub. (2024). Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Kelurahan Ponorogo Kecamatan Lubuklinggau Utara II Kota Lubuklinggau. *Jurnal PASIRA*, 14(1), 33–44.
- Mangkunegara, A. A. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Purwanto, H., Dewi, S. A., Trihudiatmanto, M., & Kaukab, M. E. (2020). Kinerja Pegawai Perangkat Desa Di Kecamatan Punggelan. *Among Makarti*, 13(2), 42–52

