

KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI DESA GATTARENG KECAMATAN PUJANANTING KABUPATEN BARRU

Nur Asisa^{1*}, Burhanuddin², Muhammad Randhy Akbar³

^{1,2}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

³Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The purpose of this article is to assess the government's performance in delivering primary services in Gattareng Village, Pujananting District, Barru Regency, focusing on the performance of employees in service delivery. This study employs a qualitative research approach with a descriptive method. Data collection techniques include observation, interviews, and documentary studies. The researcher utilizes data analysis techniques involving data collection, data presentation, and drawing conclusions, with data validation through source triangulation, technique triangulation, and time triangulation. The findings of this study indicate that the performance of employees in providing primary services in the village is considered satisfactory; however, there is room for improvement, particularly in terms of punctuality and attendance issues. The government is advised to pay more attention to the tasks of employees and the needs of the community as a whole.

Keywords: performance, excellent service

Abstrak

Tujuan artikel ini untuk mengetahui kinerja pemerintah dalam proses pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru yang dimana berfokus pada kinerja pegawai dalam pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi, dan peneliti menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kinerja pegawai dalam proses pelayanan prima di desa sudah dikatakan baik akan tetapi, dari segi ketepatan waktu dan masalah kehadiran harus lebih ditingkatkan lagi. Pemerintah harus lebih memperhatikan pekerjaannya dan masyarakat untuk mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: kinerja, pelayanan prima

* asisa@gmail.com

PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia dalam konteks pelayanan sangat membutuhkan yang namanya pelayanan publik untuk kehidupan sehari-harinya secara nyata, yang dapat dikatakan bahwa pelayanan yang sesungguhnya tidak jauh dari kehidupan warga masyarakat Indonesia itu sendiri, dengan demikian seiring berjalannya waktu keseluruhan masyarakat Indonesia tidak dipungkiri bahwa pelayanan yang dibutuhkan itu seperti perkembangan dan kualitas yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Faktanya bahwa apa yang diharapkan tidak selamanya sesuai dengan kemauan, keinginan, serta pencapaian yang baik dan efisien. Secara garis besarnya dapat menghambat kepuasan pelanggan yang dimana kebutuhan yang diharapkan itu seperti kebutuhan yang bermutu dan efisien. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini dari pihak masyarakat ingin dilayani akan tetapi apa yang mereka dapatkan bertolak belakang dengan apa yang sudah ditetapkan maka terjadilah yang namanya kejanggalan dan terjadinya selisih paham antar penguasa dengan masyarakat dan kurangnya partisipasi atau keikutsertaan dari pihak yang memiliki kewenangan untuk pelayanan tersebut (Masyarakat & Linung, 2021).

Secara garis besar dalam pelayanan terdapat beberapa pelayanan salah satunya adalah pelayanan prima yang dimana bisa dikatakan sebagai “*Service Excellent*” yang dikatakan sebagai pelayanan yang terbaik, dalam pelayanan ini memiliki standar yang dimiliki instansi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, untuk mencapai suatu pencapaian dalam pelayanan ini membutuhkan kualitas kinerja yang efisien dan efektif untuk mendapatkan kerja sama yang dalam meningkatkan kemampuan ataupun kepercayaan dari keseluruhan masyarakat (Guarango, 2022).

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 yang berkaitan dengan Pemerintah desa yang dimana memiliki keterkaitan antara tanggung jawab atau Responsibilitas yang merupakan bagian dari struktur pemerintahan yang berhubungan langsung terhadap masyarakat dengan

kewenangan yang diberikan atau hak yang dimiliki yang diberikan oleh pemerintah daerah ataupun pusat pemerintah (Masyarakat & Linung, 2021).

Dengan demikian rendahnya kualitas pelayanan secara umum memberikan dampak buruk kepada pemerintah terhadap masyarakat, yang dimana masyarakat mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pihak yang berwenang akan tetapi dari pihak organisasi pemerintah kurang dalam hal responsif, kurang tanggap dalam melayani atau ketidaktetapan waktu, pelayanan yang diskriminatif, pelayanan yang terlalu berlebihan atau banyak aturan dan semena-mena dalam pelayanan, kurang dalam disiplin seperti kurangnya etika dalam melayani, kurangnya sopan santun kepada warga setempat, dan perlakuan, perbuatan yang dianggap masyarakat itu kurang yang seharusnya menjadi prioritas dalam melayani.

Berdasarkan dari hasil observasi awal penulis, dapat dikatakan bahwa tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan pelayanan prima dikatakan baik, hal ini dibuktikan dengan respon pemerintah yang menegaskan bahwa kesigapan dan keramahan kantor desa dalam melayani segala kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Namun pelayanan

aparatus pemerintah belum bisa dikatakan sangat baik karena masih kurang dalam hal waktu yang kurang disiplin dan tanggapan masyarakat yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Adapun beberapa masyarakat desa Gattareng kurang berkenan dengan tindakan para aparat yang membedakan status sosial masyarakat. Dimana pemerintah lebih mengutamakan keluarga atau masyarakat yang memiliki jabatan tinggi untuk diberikan pelayanan terlebih dahulu, sedangkan masyarakat yang tidak memiliki hubungan keluarga dan tidak memiliki jabatan tidak diberikan pelayanan tepat waktu. Hal ini tidak terlepas dari kesadaran bagi aparat pemerintah khususnya pemimpin yang menjalankan tugas agar memberikan pemahaman kepada aparatnya betapa pentingnya suatu pelayanan yang baik agar masyarakat juga merasakan kenyamanan dalam ruang lingkup tersebut.

Kinerja pemerintah yang masih kurang dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah dalam menangani permasalahan kebutuhan dan keluhan masyarakat, yang dimana keluhan masyarakat meningkat baik tentang lamanya pelayanan dan adanya ketidakpuasan

penerima layanan, serta sarana atau fasilitas masih kurang. Pemerintah dapat dikatakan bertanggung jawab apabila memiliki daya tanggap terhadap permasalahan, keluhan dan aspirasi masyarakat namun sebaliknya daya tanggap yang kurang ditunjukkan karena adanya perbedaan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat. Dari teori kinerja organisasi dapat dipahami bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu ukuran yang menggambarkan sejauh mana organisasi telah melaksanakan kegiatan intinya untuk mencapai hasil yang ditetapkan oleh organisasi. Pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang di mana hak asasi manusia dihormati, dan kebutuhan dasar masyarakat dipenuhi, tanggung jawab juga mencakup kewajiban untuk mendengarkan dan merespon aspirasi masyarakat, sedangkan pemerintah desa Gattareng belum sepenuhnya mendengarkan aspirasi masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang tidak tepat waktu dan kurang disiplin. Dapat dibandingkan bahwa penelitian (Rahma,2019) kinerja pegawai masih menjadi perhatian, mengingat masih banyaknya kejadian tentang rendahnya kinerja pegawai pada kantor pemerintahan.

Selain itu di Desa Gattareng masih rentan terhadap hal-hal yang mementingkan kasta tertinggi dari masyarakat, oleh karena itu tanggung jawab yang diberikan kepada pemerintah untuk masyarakat masih rentan, sehingga apa yang diinginkan oleh masyarakat setempat tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, hal ini tidak terlepas dari tingkat pemahaman para pemimpin atau kepala desa yang memiliki wewenang atau hak penuh untuk mencapai tujuannya dalam pelayan ataupun tanggung jawabnya.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi tentang “Kinerja pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru”.

Kinerja pada hakikatnya adalah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, karyawan dapat mengetahui seberapa baik pekerjaan mereka telah diselesaikan dengan menggunakan alat informasi seperti komentar positif dari rekan kerja. Namun, penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur yang mengukur, mengevaluasi dan mempengaruhi karakteristik, perilaku

dan sikap yang berhubungan dengan pekerjaan, termasuk jenjang ketidakhadiran (Golla & Kairupan, 2018).

Prawirosentono (Pasolong, 2010; 176) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seorang pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk berusaha mencapai tujuan organisasi, bertindak secara sah, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika (Kusnendar, 2018).

Sedangkan, Nasucha dalam Fahmi (2013;3) kinerja organisasi adalah kinerja total organisasi untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkaitan dengan upaya yang sistematis dan terus berkembang, kemampuan organisasi untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. (Kusnendar, 2018).

Rivai, 2005 menyebut kinerja sebagai total atau tingkat kinerja tugas seseorang selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai peluang seperti standar kinerja, sasaran atau kriteria yang ditetapkan sebelumnya dan disepakati bersama (Suparti, 2022).

Keban 2014 kinerja organisasi merupakan sesuatu yang menggambarkan sejauh mana

sekelompok telah mengatur seluruh kegiatan pokoknya sehingga visi dan misi lembaga dapat tercapai.

Kinerja dalam suatu organisasi merupakan respon terhadap berhasil tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pejabat seringkali tidak memperhatikan, kecuali jika keadaannya sangat buruk atau tidak terlalu sering diberikan, maka organisasi suatu badan publik berada dalam krisis yang serius.

Sedarmayanti, 2014 menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu pertanyaan yang bersifat sistematis mengenai kelebihan tenaga dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau kelompok (Suparti, 2022).

Menurut Sulaksono (2015), kinerja pegawai merupakan hasil pengukuran kinerja pegawai sedemikian rupa sehingga pegawai dapat bekerja secara sistematis dan baik, sehingga dapat melihat kinerja dan sikap pegawai. Menurut Sutrisno (2016), kinerja seseorang pegawai dalam suatu industri, baik bekerja sendiri-sendiri maupun berkelompok, merupakan hasil kerja yang dilakukan seseorang sehubungan dengan pekerjaan dan beban pekerja dan diharapkan hasil kerja tersebut kemampuan, karakteristik dan waktu tersedia. Dulunya bekerja yang dimaksud dengan kinerja adalah

kesuksesan terletak pada seseorang yang melakukan pekerjaan dengan lebih baik dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai di pemerintahan (Mulasari Hesty & Suratman Bambang, 2021).

Kinerja seorang pegawai menurut Hasibuan (1017:94) adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dengan melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan keterampilan, pengalaman, keseriusan dan waktu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017:9) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai seorang pegawai dengan melaksanakan tugas dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Kurnia & -, 2022).

Menurut Wibowo (2013:4) dalam bukunya manajemen kinerja, bahwa kinerja adalah pelaksanaan suatu rencana yang telah dirumuskan dan dilakukan dengan menggunakan sumber daya yang mempunyai keterampilan, keahlian, motivasi dan minat. Bagaimana suatu organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya memengaruhi sikap dan perilakunya untuk mencapai kinerjanya.

Pelayanan yang bermutu atau biasa disebut pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar mutu pelayanan (Asrini et al.,

2019). Pelayanan prima merupakan kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain mengenai pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan praktik pelayanan (Kunta & Hartono, 2021).

Pelayanan yang baik (pelayanan prima) adalah kemampuan maksimal untuk bergaul dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan yang baik *Service Excellent* adalah pelayanan terbaik yang memenuhi harapan pelanggan dan kebutuhan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi standar khusus (Arifani et al., 2022).

Menurut Meki Pamekas (2021:1) pelayanan prima adalah pemberian pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat dan memusatkan perhatian pada masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sangat baik atau terbaik. Menurut Donni Juni Priansa pelayanan prima adalah suatu kegiatan yang dapat dipahami sebagai pemberian bantuan atau apapun yang diperlukan orang lain untuk memenuhi keinginannya, atau suatu pelayanan yang mengutamakan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang mereka penuhi.

Menurut Priansa dalam pelayanan yang baik adalah sikap atau bagaimana melayani pelanggan sedemikian rupa sehingga dia puas dengan hasil layanan yang diberikan. Pelayanan prima merupakan tujuan yang harus diwujudkan dengan memberikan pelayanan, birokrat menjadi penerima pelayanan baik bagaimana memenuhi harapan dan kebutuhan penerimanya, pelayanan menimbulkan rasa puas.

Menurut Daryanto dan Setyobudi, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dari kantor atau perusahaan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan di dalam maupun di luar kantor atau perusahaan. Mengatakan pelayanan prima sering disebut “*premium*” dalam bahasa inggris. “layanan” tetapi juga digunakan istilah lain yaitu pelayanan prima atau pelayanan keunggulan adalah kualitas layanan (Izza, 2022). Standar kualitas pelayanan prima :

Pada dasarnya, layanan prima adalah layanan hebat dianggap yang terbaik menurut standar yang diberikan. Kualitas layanan penting dan harus dipertimbangkan selama penyediaan layanan sangat baik, sehingga penyampaian layanan berjalan dengan baik dan profesional dengan pelayanan yang baik yang anda terima. Dalam masyarakat, itu menciptakan

kepercayaan di antara karyawan melakukan atau memberikan layanan sesuai dengan standar.

Standar, yaitu pembahasan tentang seberapa banyak, seberapa sering, dan seberapa cepat hal ini dilakukan. Layanan memiliki standar, memiliki tujuan penting, yaitu: 1) Untuk mengadopsi pedoman internal, referensi harus tersedia sebagai panduan. 2) Adanya standarisasi ini memudahkan untuk mendefinisikan apa itu menjadi visi dan layanan apa yang akan ditawarkan; 3) Memberikan referensi yang akan digunakan sebagai bahan diskusi deskripsi layanan; 4) Perlakuan kontrak tergantung pada evaluasi penawaran; 5) Pemahaman yang sama tentang apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan yang baik; 6) Pengembangan standar pelayanan harus dilakukan.

Agar masyarakat mengalami kepuasan itu perlu adanya kualitas pelayanan prima menurut Sinambela dalam (Izza, 2022) yaitu: 1) Transparansi adalah layanan yang terbuka dan tersedia untuk semua yang terlibat dan juga mudah dipahami dan cukup dalam ketentuan; 2) Kewajiban adalah layanan yang dapat ditagih tanggapan penyedia layanan yang harus mematuhi peraturan berlaku; 3) Tunduk pada, yaitu layanan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan

dan kapasitas yang ada antara penerima dan penyedia layanan, namun tetap sejalan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi; 4) Pelanggan adalah pelayanan yang mencakup peran langsung kepada masyarakat dalam proses pengelolaan pelayanan publik memperhatikan saran, kebutuhan dan harapan masyarakat; 5) Hak yang sama ditawarkan di semua tingkatan masyarakat tanpa diskriminasi dalam hal apapun, seperti ras, agama, kelas dan lain-lain; 6) Keseimbangan antara hak dan kewajiban terletak pada pemberi layanan selalu mempertimbangkan keadilan antara penerima dan pemberi melayani.

Sedangkan menurut Pasuraman (Izza, 2022) yaitu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat atau penerima pelayanan lima dimensi, yaitu SERVQUAL, sebagai berikut: 1) Bahan, yaitu layanan terkait fasilitas dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung layanan seperti peralatan tenaga kerja, alat dan fasilitas yang disediakan; 2) Keandalan, terutama dalam kaitannya dengan layanan kemampuan dan kehandalan seseorang dalam memberikan pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang akurat, dan terpercaya; 3) Kewajiban, yang berlaku untuk membantu dan menyediakan bagi penerima manfaat layanannya cepat, akurat, dan responsif melayani; 4)

Pemantauan, yaitu layanan terkait informasi dan juga sikap petugas terhadap pelayanan kepada masyarakat sebagai penegasan, mengutamakan kepercayaan dan juga rasa aman dalam masyarakat;

Empati, yaitu prestasi yang berhubungan dengan keterampilan karyawan memahami masalahnya dan bertindak sesuai dengan itu bagi keterlibatan karyawan untuk kepentingan masyarakat; Sedangkan menurut Pasuraman (Izza, 2022) yaitu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat atau penerima pelayanan empat dimensi, yaitu SERVQUAL, sebagai berikut: 1) Bahan, yaitu layanan terkait fasilitas dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung layanan seperti peralatan tenaga kerja, alat dan fasilitas yang disediakan; 2) Keandalan, terutama dalam kaitannya dengan layanan kemampuan dan kehandalan seseorang dalam memberikan pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang akurat, dan terpercaya; 3) Kewajiban, yang berlaku untuk membantu dan menyediakan bagi penerima manfaat layanannya cepat, akurat, dan responsif melayani; 4) Pemantauan, yaitu layanan terkait informasi dan juga sikap petugas terhadap pelayanan kepada masyarakat sebagai penegasan, mengutamakan kepercayaan dan juga rasa aman dalam

Menurut Daryanto (Izza, 2022) dan A4 pelayanan prima diberikan, Setyabuddi adalah Dariant yaitu: 1) Sikap (Attitude), yaitu pelayanan diberikan dengan ramah, menyapa dengan senyuman, bersikap sopan dan santun, menggunakan bahasa yang baik, berpakaian sopan dan mempromosikan keadilan. 2) Perhatian (Attention), layanan dari pejabat memberikan penjelasan yang jelas disampaikan oleh pejabat melengkapi dokumen yang hilang, memberikan pelayanan yang kompeten. 3) Tindakan (Action), yaitu kinerja yang diberikan oleh pegawai tanggapan yang cepat dan tanggap terhadap pengaduan masyarakat dan tersedianya fasilitas pelayanan yang wajar, tepat waktu dan disiplin. 4) Harapan (Anticipation), yaitu layanan yang memberikan solusi dari orang yang tidak mengerti atau tidak mengerti persyaratan apa yang harus dipenuhi dan tindakan apa yang harus diambil ? dijalankan oleh karyawan dan dijalankan oleh lebih sedikit orang menyelesaikan file.

METODE

Waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih sekitar 2 (dua) bulan mulai dari bulan Februari-Maret dilaksanakan di Kantor Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten

Barru. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.

Moleong (2007:6) yang memaknai penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian (Dr. Elvera, SE. & Yesita Astarina, SE, 2021). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu bahan yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan dari informasi yang diperoleh dari wawancara lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya.

Tipe penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yaitu deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran atau fenomena yang lebih jelas dan detail dari masalah yang diselidiki, untuk mengidentifikasi dan menjelaskan informasi yang ada secara terstruktur.

Analisis data adalah proses mengumpulkan informasi secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Menurut Miles & Huberman teknik analisis data terdiri dari tiga tahapan meliputi tahap pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Ubaidillah &

Efendi, 2022). Dalam menganalisis data, penelitian mengacu pada beberapa langkah, antara lain: pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang baik untuk memenuhi harapan dan tanggung jawab serta kebutuhan pelanggan dengan kata lain dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan. Pelayanan prima juga termasuk dalam bentuk sikap, perilaku, tindakan terhadap masyarakat.

Peneliti membahas lebih lanjut bagaimana “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru” dengan menggunakan beberapa indikator yang meliputi indikator kinerja pegawai dalam Agus Dwiyanto yaitu (1) Daya Tanggap (2) Produktivitas (3) Ketepatan Waktu dan (4) Disipin Kerja.

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai Kinerja Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, yang menggunakan 4 (empat) indikator yang meliputi sebagai berikut.

Daya Tanggap

Dapat diketahui bahwa daya tanggap pemerintah desa dalam pelayanan prima sudah cukup baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Dalam pembuatan surat keterangan pegawai cukup cekatan, karena standar pelayanan membutuhkan 30 menit dalam penyelesaiannya akan tetapi dari pihak pemerintah desa dapat di selesaikan dalam waktu 20 menit sehingga pelayanan yang diberikan cukup sigap dan cekatan.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan Buhadi yang mengatakan bahwa ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang diperlukan masyarakat dan pelaksanaannya yang cepat, cekatan, serta memenuhi standar yang telah ada.

Dari pembahasan diatas, peneliti menilai bahwa Kualitas pelayanan meliputi kecekatan dan kesesuaian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang prima harus memenuhi atau melebihi harapan masyarakat dalam hal efektivitas dan efisiensi.

Berkaitan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam hal daya tanggap seperti kesigapan pemerintah dalam melayani masyarakat sudah baik,

karena sigap merespon kepentingan masyarakat. Sedangkan dalam hal kecekatan pegawai cepat memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya masing-masing.

Produktivitas

Hasil ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya manusia yang diatur dan dimanfaatkan uncup mencapai hasil yang optimal. Dapat diketahui bahwa produktivitas dalam pelayanan prima di desa Gattareng sudah cukup baik, pemerintah memprioritaskan pekerjaannya secara penuh dengan ramah dan sopan. Pemerintah memiliki topoksi dan tugas masing-masing seperti staf kasi pemerintahan topoksinya sebagai pemberi layanan kependudukan.

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Deni Triyanto bahwa produktivitas kinerja dalam memberikan pelayanan cukup cepat dan tanggap, serta mempunyai sikap yang sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan begitu dapat disimpulkan bahwa produktivitas kinerja dalam pelayanan prima di Desa Gattareng sudah baik.

Berdasarkan pembasan diatas pemerintah desa yang produktif akan terus menacari cara untuk meningkatkan

efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan mereka. Inovasi dalam teknologi dan proses kerja dapat membantu meningkatkan produktivitas.

Adapun dalam produktivitas terkait prioritas kerja pemerintah telah memprioritaskan pekerjaannya diluar kepentingan kantor. Kemudian untuk kualitas kerja, pemerintah selalu berupaya memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, dan pemerintah terus berupaya agar masyarakat tidak terkendala dengan masalah pelayanan.

Ketetapan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa rata-rata waktu pelayanan adalah 15 menit dalam pengurusan surat pengantar. Pemerintah telah menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan standar pelayanan sehingga dalam hal ketepatan waktu sudah cukup baik. Tetapi dari segi kehadiran pegawai masih kurang, penyebabnya karena pemerintah sering terlambat masuk bahkan tidak masuk kantor.

Hasil penelitian peneliti relevan dengan penelitian terdahulu bahwa ketepatan waktu kurang baik karena dalam memnafaatkan waktu pada saat memasuki jam kerja kurang efisien dan efektif jadi banyak waktu yang terbuang

sia-sia sehingga menghambat proses pelayanan.

Dalam ketepatan waktu kehadiran dapat menggunakan standar tertentu untuk menilai seperti ketetapan waktu dalam memenuhi tugas dan tenggat waktu yang telah ditentukan. Penelitian yang mengadopsi standar yang ketat akan menemukan tingkat ketepatan waktu yang masih rendah.

Berkaitan dengan hasil observasi peneliti bahwa untuk ketetapan waktu pemerintah perlu meningkatkan kehadirannya saat masuk jam kerja, karena masyarakat yang datang ke kantor pada pukul 9 untuk mengurus surat keterangan harus menunggu karena kantor belum terbuka. peneliti menyatakan bahwa Pemerintah desa dapat meningkatkan kehadiran pegawai dengan menerapkan aturan jam masuk kerja seperti (apel pagi dan apel sore) seperti yang dikatakan pegawai bahwa ada aturan itu. sehingga tidak terlambat lagi, jika ada pemerintahan yang tidak hadir tepat waktu maka diberikan sanksi karena telah melanggar aturan.

Disiplin Kerja

Berdasarkan penelitian diatas dapat diketahui bahwa disiplin kerja pemerintah kurang efektif, penyebab lamanya pembuatan KK (Kartu Keluarga), dikarenakan staf

pemerintahan menyelesaikannya selama 4 hari sehingga melewati standar pelayanan yang telah ditentukan yaitu selama 1-3 hari.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahma di kantor desa bahwa disiplin kerja pemerintah belum dikatakan efektif karena belum tepat waktu, berdasarkan standar yang telah ditetapkan serta mampu melaksanakannya, sehingga tidak melanggar tugas dan wewenang yang telah diberikan kepadanya.

Berdasarkan pembahasan diatas, disiplin kerja dapat membantu mengurangi keterlambatan pemerintah desa dalam menyelesaikan tugas-tugasnya serta tidak mengalami keterlambatan, dengan cara meminimalisir risiko kegagalan dalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa disiplin kerja pemerintah dalam hal penyelesaian tugas masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis menyimpulkan bahwa:

Bagaimana daya tanggap pemerintah dalam pelayanan prima di desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, pertama kesigapan dalam memberikan pelayanan, cepat merespon masyarakat. Kedua kecekatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, menyelesaikan pelayanan lebih awal dari batas yang telah ditentukan.

Bagaimana produktivitas pemerintah dalam pelayanan prima di desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, memprioritaskan pekerjaannya, segala bentuk pekerjaan pemerintah akan diprioritaskan seperti pembuatan KTP, KK, Akte kelahiran.

Bagaimana ketepatan waktu pemerintah dalam pelayanan prima di desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, dalam hal penyelesaian tugas pemerintah melakukan tugasnya masing-masing berdasarkan standar pelayanan.

Bagaimana disiplin kerja pemerintah desa dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, dalam hal ini disiplin kerja perlu ditingkatkan hasil kerjanya agar dapat efektif dalam memenuhi tanggung jawab sebagai pemberi layanan berdasarkan topoksi dan tugas masing-masing. Pada awalnya mungkin disiplin itu penting karena suatu pemaksaan namun karena adanya

pembiasaan dan proses latihan yang terus menerus maka disiplin dilakukan atas kesadaran dalam diri sendiri dan dirasakan sebagai kebutuhan dan kebiasaan.

REFERENSI

- Arifani, M. A., Anita, A. F., Fauziyah, A. N., & Gunawan, A. (2022). Efektivitas Penerapan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dalam Perwujudan Pelayanan Prima Di Kantor Kelurahan Cisurupan Kota Bandung. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(1), 59–69. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i1.34>
- Asrini, A., Sudarmi, S., & Parawu, H. E. (2019). Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Sound Governance Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 354–370. <https://doi.org/10.26618/kjap.v5i3.2942>
- Dr. Elvera, SE., Ms., & Yesita Astarina, SE, Ms. (2021). *Metode Penelitian*.
- Golla, J., & Kairupan, A. R. J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Guarango, P. M. (2022). Prinsip Pelayanan Prima Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kebutuhan Masyarakat Desa Puten Kecamatan Bumiaji Kota Batu. *Malang*, 8.5.2017, 2003–2005.

- Izza, N. A. K. (2022). Penyelenggaraan pelayanan publik dalam membangun pelayanan prima di dinas kependudukan dan catatan sipil di kota batam. *Skripsi Universitas Putra Batam*, 17.
- Kunta, H. A., & Hartono, R. S. (2021). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Kabupaten Bekasi. *Governance*, 9(2), 2. <https://doi.org/10.33558/governance.v9i2.3162>
- Kurnia, A., & -, A. (2022). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. *Jurnal ADMINISTRATOR*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.55100/administrator.v4i1.42>
- Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 1–8. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1659%0A> <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/1661/1334>
- Masyarakat, P. K., & Linung, V. (2021). Analisis Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *Skripsi Universitas Tribuwana Tungadewi*.
- Mulasari Hesty, & Suratman Bambang. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9, 198–210.
- Rahayu, I. (2020). Kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan prima di desa tegalsari barat kecamatan ampelgading kabupaten pemalang skripsi. *Skripsi Pancasakti Tegal*.
- Sari, A. P. D. N., Djumlani, A., & Irawan, B. (2019). Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 326–338. https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=17&ved=2ahUKEwj5m_a06LDjAhUKto8KHZLpC_Y4ChAWMAZ6BAgGEAI&url=http%3A%2F%2Fjournals.unmul.ac.id%2Findex.php%2FJAR%2Farticle%2Fdownload%2F522%2Fpdf&usg=AOvVaw0nqYRayhHo4UZ8vIHxUOb3
- Suparti, H. (2022). Performance of Village Government in the Implementation Public Services in Tanta Hulu Village, Tanta District, Tabalong *Jurnal PubBis: Vol*, 6(2), 182–191. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v6i2.644>
- Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 6. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v6i4.236>