

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA SANGLAR
KECAMATAN DURAI KABUPATEN KARIMUN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPADA MASYARAKAT**

**Oleh:
Raja Nurzilawati
NIM 190565201007**

ABSTRAK

Kinerja birokrasi merupakan hal yang sangat menentukan kepuasan masyarakat, namun yang terjadi di Desa Sanglar Kecamatan Durai Kabupaten Karimun justru yang terdapat ketidakpuasan dari beberapa masyarakat dalam proses pelayanan terutama dibagian pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pembuatan Kartu Keluarga (KK) juga masih banyak pegawai kantor Desa Sanglar yang masih belum mengerjakan pekerjaannya dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai kantor Desa Sanglar dalam memberikan pelayanan administrasi yang difokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) surat pengantar untuk masyarakat Desa Sanglar. Penelitian ini menggunakan teori Robbins 2016 yang indikatornya terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, komitmen kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara tatap muka dengan perangkat desa dan masyarakat desa. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai kantor Desa Sanglar masih belum optimal. Diketahui juga bahwa kedisiplinan kantor Desa Sanglar belum bisa dikatakan baik, pihak Pemerintah Desa masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut disarankan agar Pemerintah Desa Sanglar Kecamatan Durai Kabupaten Karimun menyediakan sistem SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk meningkatkan kinerja agar pelayanan masyarakat lebih baik lagi kedepannya.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Kinerja Pegawai, Masyarakat

ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF THE SANGLAR VILLAGE OFFICE, DURAI SUB-DISTRICT, KARIMUN DISTRICT IN PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES TO THE COMMUNITY

By:

**Raja Nurzilawati
NIM 190565201007**

ABSTRACT

The performance of the bureaucracy is what really determines community satisfaction, but what happened in Sanglar Village, Durai District, Karimun Regency was that there was dissatisfaction from some of the people in the service process, especially in the service section for making Identity Cards (KTP) and making Family Cards (KK). Sanglar Village office employees who are still not doing their jobs properly. The purpose of this study was to describe and analyze the performance of Sanglar Village office employees in providing administrative services focused on population administration services, namely in making KTP (Resident Identity Card) cover letters for the Sanglar Village community. This study uses Robbins' 2016 theory whose indicators consist of quality, quantity, timeliness, effectiveness, independence, work commitment. This study used a descriptive qualitative approach by conducting face-to-face interviews with village officials and village communities. Based on the results of the study it can be concluded that the population administration services provided by Sanglar Village office employees are still not optimal. It is also known that the discipline of the Sanglar Village office cannot be said to be good, the Village Government is still not responsive to community complaints in providing services. In this regard, it is suggested that the Sanglar Village Government, Durai District, Karimun Regency provide an SOP (Standard Operating Procedure) system to improve performance so that community services will be even better in the future.

Keywords: Administrative Services, Employee Performance, Community