

ABSTRAK

Muhammad Fayol Andhess, 1228010131, 2026. "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Mendukung Pelayanan di Koperasi Desa Merah Putih Cileunyi Wetan".

Studi ini didasarkan pada fakta bahwa kinerja pegawai sangat penting untuk mendukung pelayanan di Koperasi Desa Merah Putih Cileunyi Wetan, yang merupakan lembaga ekonomi desa yang berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena pegawai adalah pelaksana langsung yang berinteraksi dengan anggota dan masyarakat, kinerja mereka sangat penting untuk menentukan kualitas pelayanan. Berdasarkan teori Dimensi Bernardin dan Russell, penelitian ini akan menganalisis kinerja pegawai dalam mendukung pelayanan di Koperasi Desa Merah Putih Cileunyi Wetan. Dimensi-dimensi ini termasuk kualitas, jumlah, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan untuk pengawasan, dan dampak interpersonal.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Untuk mengumpulkan data, observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi digunakan. Informasi penelitian terdiri dari empat staf koperasi, dua masyarakat pengguna layanan, Ketua Pengawas sebagai informan utama, dan Ketua Pengurus Koperasi sebagai informan kunci. Model Miles dan Huberman digunakan untuk melakukan analisis data, yang mencakup pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai telah bekerja dengan baik dalam mendukung pelayanan di Koperasi Desa Merah Putih Cileunyi Wetan. Pegawai mampu memberikan layanan sesuai SOP, menyelesaikan tugas sesuai target dan tepat waktu, dan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Selain itu, pegawai menunjukkan kemandirian kerja yang baik dengan dukungan pengawasan yang efektif, dan berkomunikasi dan bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pelayanan di Koperasi Desa Merah Putih Cileunyi Wetan. Semakin baik kinerja pegawai, semakin baik layanan yang diberikan kepada anggota dan masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan, Koperasi Desa Merah Putih, Bernardin dan Russell, Koperasi Desa.

ABSTRACT

Muhammad Fayol Andhess, 1228010131, 2026. "Analysis of Employee Performance in Supporting Services at the Merah Putih Cileunyi Wetan Village Cooperative".

This study is based on the fact that employee performance is crucial to support services at the Merah Putih Cileunyi Wetan Village Cooperative, a village economic institution that serves to improve community welfare. Because employees are the direct implementers who interact with members and the community, their performance is crucial to determining service quality. Based on Bernardin and Russell's theory, this study will analyze employee performance in supporting services at the Merah Putih Cileunyi Wetan Village Cooperative. These dimensions include quality, quantity, timeliness, cost-effectiveness, need for supervision, and interpersonal impact.

This research is a qualitative study using a descriptive approach. Data collection included observation, interviews, documentation, and triangulation. The research information came from three cooperative staff members, four community service users, the Chair of the Supervisory Board as the primary informant, and the Chair of the Cooperative Management as the key informant. The Miles and Huberman model was used to analyze the data, including data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing.

The research results show that employees have performed well in supporting services at the Merah Putih Cileunyi Wetan Village Cooperative. Employees are able to provide services according to SOPs, complete tasks on time and on target, and utilize resources efficiently. Furthermore, employees demonstrate good work independence with the support of effective supervision, and communicate and collaborate well with colleagues.

The results of this study indicate that employee performance plays a significant role in supporting services at the Merah Putih Cileunyi Wetan Village Cooperative. The better the employee performance, the better the service provided to members and the community.

Keywords: *Employee Performance, Service, Merah Putih Village Cooperative, Bernardin and Russell, Village Cooperative.*