

**ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN
PADA MASYARAKAT DESA DI DESA SILUMAJANG
KECAMATAN NA. IX-X KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA**

SKRIPSI

OLEH:

**PEBRU ARJUNA
168520038**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 25/2/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)25/2/21

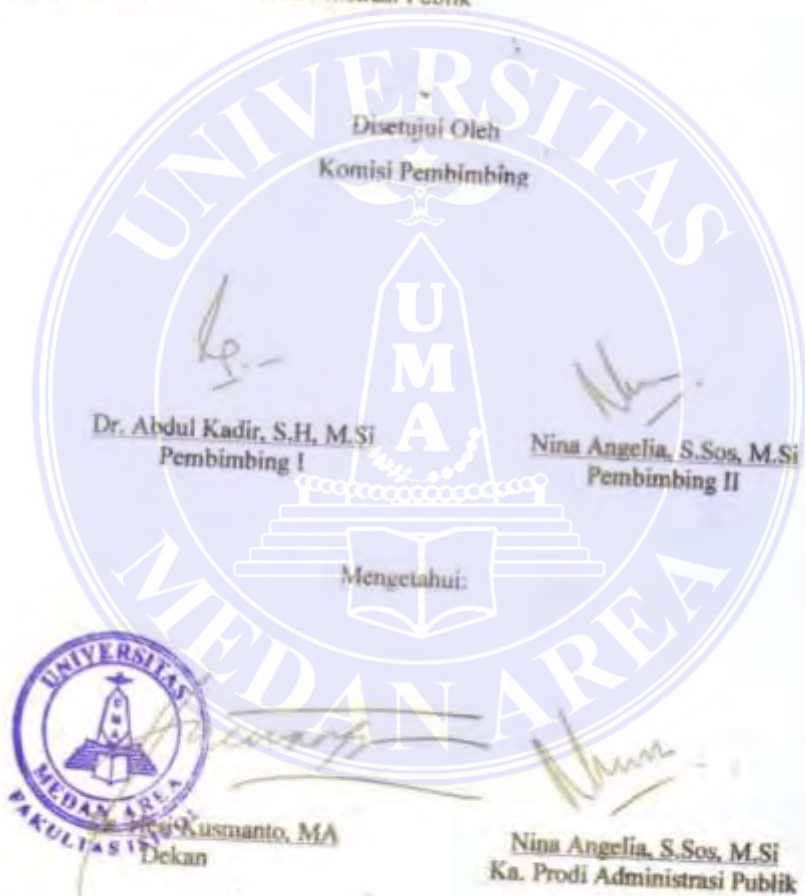
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Nama Mahasiswa : Pebru Arjuna

NPM : 16.852.0038

Program Studi : Administrasi Publik



Tanggal Lulus : 12 Oktober 2020

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PEBRU ARJUNA
NPM : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian penyampalan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

tanggal : 12 Oktober 2020



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Pebru Arjuna, anak dari Hairuddin Ritonga dan Roaidah Munthe. Lahir di Desa Silumajang pada 26 Februari 1997, dua puluh tiga tahun silam. Penulis merupakan anak ke 3 (tiga) dari 4 (empat) bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 112323Silumajang pada tahun 2003, selanjutnya pada tahun 2009 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Na.IX-X Aek Kota Batu, kemudian pada tahun 2012 penulis melanjutkan sekolah di SMA Negeri 1 NA. IX-X Aek Kota Batu. Pada tahun 2016 sampai sekarang, penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



ABSTRAK

ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PADA MASYARAKAT DESA DI DESA SILUMAJANG KECAMATAN NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan pada masyarakat Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara dan apa saja penghambat dan kendala yang dialami Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Silumajang. Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Keabsahan data dengan triangulasi sumber, teknik dan waktu. Analisis dilakukan dengan model interaktif dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Subjek penelitian ini adalah Kepala Urusan Desa Silumajang, Kepala Desa, Sekretaris Desa dan Perangkat Desa serta masyarakat yang berada di Desa Silumajang. Objek yang diteliti adalah kinerja Aparatur Desa Silumajang dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Desa Silumajang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Desa di Desa Silumajang sudah baik di ukur dalam ke enam indikator menurut Van Metter dan Van Horn dalam model kebijakan pelayanan yaitu empat indikator dapat dikatakan sudah baik meliputi standar dan tujuan, karakteristik organisasi pelaksana, sikap dan komunikasi dan masih ada dua indikator yang belum optimal yaitu sumber daya dan lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Adapun faktor penghambat dan kendalanya meliputi masih adanya masyarakat yang kurang menyadari pentingnya Kartu Keluarga khususnya yang berada di lingkungan tempat tinggal yang jauh dari Kantor Desa, masih adanya Perangkat Desa yang belum profesional dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dan tidak adanya kepastian waktu kapan Kartu Keluarga selesai dikerjakan.

Kata Kunci: *Analisis, Kinerja, Pelayanan Publik*

ABSTRAC

ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF THE VILLAGE APPARATUS IN SERVICE TO THE VILLAGE COMMUNITY IN SILUMAJANG VILLAGE NA. IX-X LABUHANBATU UTARA DISTRICT

The study aims to determine the performance of the Village Apparatus in service to the Silumajang Village comudity District NA. IX-X Labuhanbatu Utara. Regency and what are the obstacles and constraints eksprienced by the Village Apparatus in providing services to the Silumajang Village community. The method in this research is a qualitative method, with data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data infinity by triangulating sources, techniques and time. The analysis was carried out with an interactive model of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that the performance of the Village Apparatus in Silumajang Village is well measured in the six indicators according to Van Metter and Van Horn in the service policy model, namely four indicators can be said to be good covering standards and objectives, the characteristic of the implementing organization, attitudes and communication. There are still two indicators that are not optimal, namely resources and the social, economic and political environment. As for the inhibiting factors and the obstacles include people who do not realize the importance of the Family Card especially those in neighborhoods far from the Village office, there are still Village Officials who are not yet professional in carrying out the tasks assigned to them and there is no stipulation on when the Family Card will be completed.

Keyword: Analysis, Ferformance, Public Service

KATA PENGANTAR

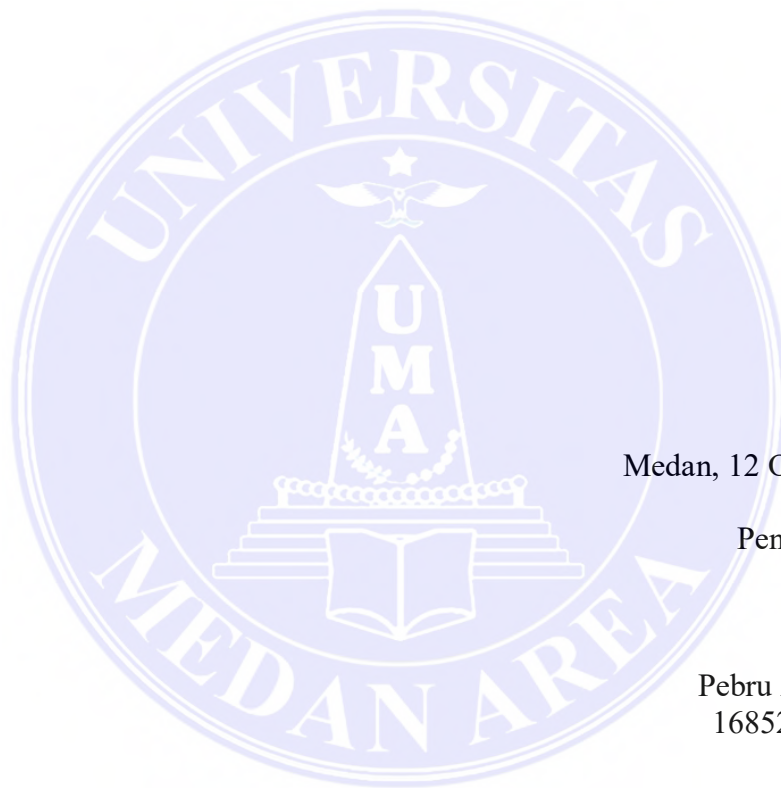
Pada kesempatan ini pertama penulis mengucapkan segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Selama proses penulisan skripsi ini, penulis melalui berbagai hal, namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai hal diperlukan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan cinta kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M.Sc, Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si, selaku KA. Prodi Administrasi Publik dan pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Abdul Kadir, S.H, M.Si, selaku pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Nurhayati Harahap, MAP, selaku sekretaris pembimbing yang telah memberikan berbagai informasi tentang penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Adam, MAP, selaku Ketua Sidang Meja Hijau yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
8. Seluruh staff Perpustakaan Universitas Medan Area yang telah menyediakan buku sehingga penulis dapat meminjam dan memakainya untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Julpian Munthe, selaku Kepala Desa Silumajang, Bapak Apriadi Sonarto Matondang S.Kom, selaku Sekretaris Desa Silumajng dan Bapak Selamat Aidel Munthe, selaku Kepala Urusan Desa Silumajang serta seluruh staff Kantor Kepala Desa Silumajang, Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.
10. Ibu Norhayati S.Pd, Ibu Juni Hairida S.Pd, Ibu Roaidah Munthe, Inur Ritonga, Ibu Adelia, Ibu Idah, Ibu Nurmala Tanjung, Ibu Midah Ritonga, Ibu Lena, Ibu Ermi Munthe, S.Pd.I, Ibu Anik Ritonga, Ibu Halimah Hutapea, Ibu Rika dan Ibu Iyam Sipahutar, selaku masyarakat Desa Silumajang, Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.
11. Ayah tercinta Hairuddin Ritonga dan Mama tercinta Roaidah Munthe yang telah memberikan kasih dan sayang, yang telah membesarkan, mendidik, memberikan dukungan baik berupa materi dan lain sebagainya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman seperjuangan khususnya Keluarga Gaje, Mahasiswa Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi, dan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2016 yang telah memberikan doa dan dukungan.

13. Seluruh pihak yang ikut membantu dan selalu mendukung selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari harapan dan kesempurnaan karena masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran yang membangun dalam penulisan skripsi ini dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



Medan, 12 Oktober 2020

Penulis

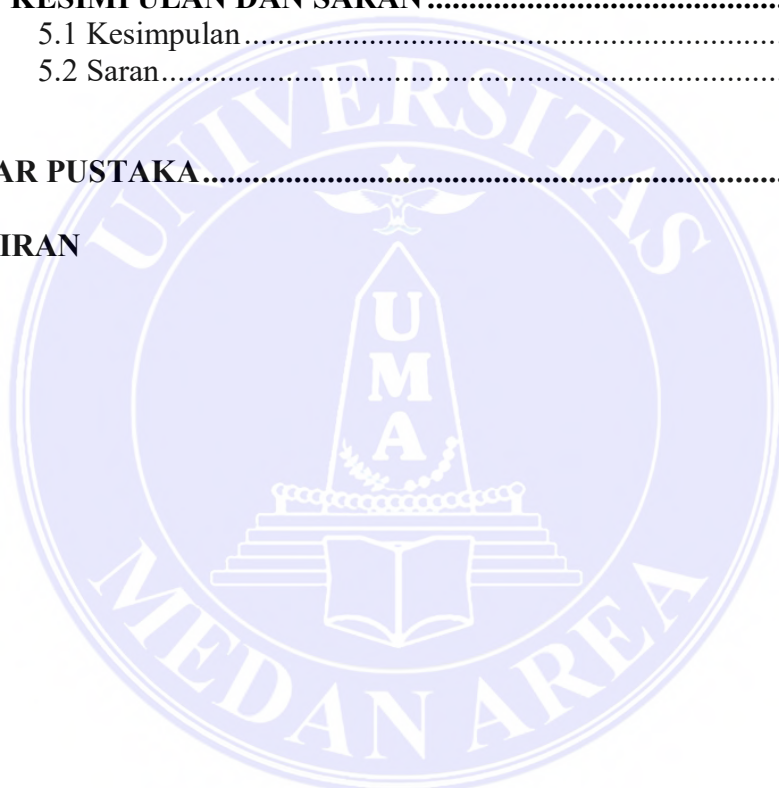
Pebru Arjuna
168520038

DAFTAR ISI

Halaman

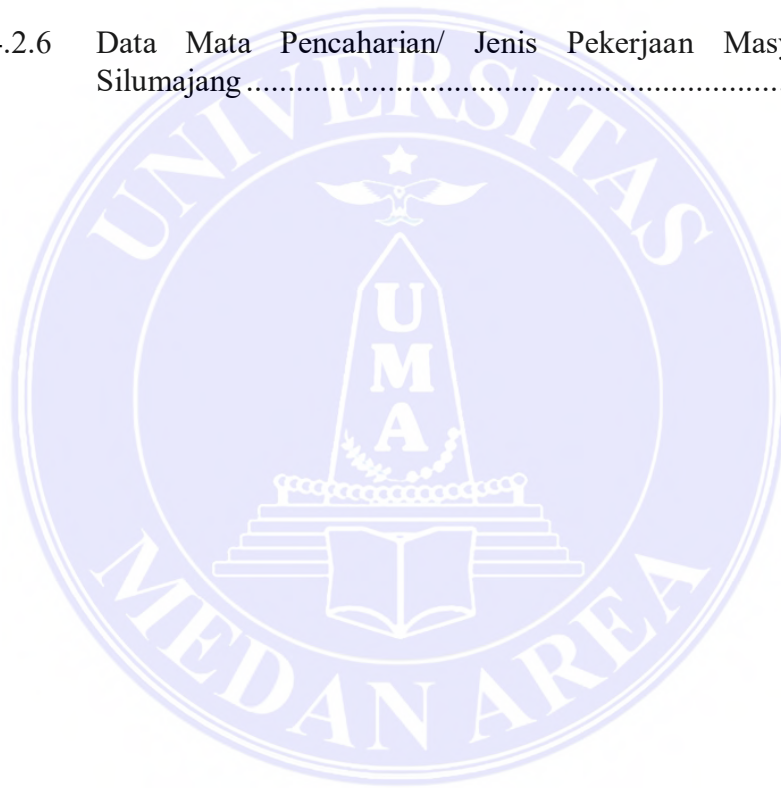
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Uraian Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Analisis	9
2.1.2 Pengertian Kinerja	10
2.1.3 Pengertian Aparatur Desa	14
2.1.4 Pengertian Pelayanan.....	16
2.1.5 Pengertian Masyarakat.....	18
2.1.6 Kinerja Aparatur Desa Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	19
2.1.7 Penghambat Dan Kendala Kinerja Aparatur Desa	20
2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
2.3 Penelitian Sejenis	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Waktu Penelitian	28
3.4 Informan Penelitian	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X	34

4.1.2 Gambaran Umum Desa Silumajang	35
4.1.3 Profil Desa Berdasarkan Kartu Keluarga.....	36
4.1.4 Visi dan Misi Kantor Desa Silumajang	39
4.1.5 Tugas dan Fungsi Aparatur dan Perangkat Desa	40
4.1.6 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Silumajang	42
4.2 Pembahasan	45
4.2.1 Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa di Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara	45
4.2.2 Penghambat Dan Kendala Pelayanan Pada Masyarakat Desa Silumajang.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.3 Waktu Penelitian	29
Tabel 4.1.3 Profil Desa Berdasarkan Kartu Keluarga.....	37
Tabel 4.2.1 Data Jumlah Penduduk dan Kartu Keluarga Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2.2 Data Pendidikan Desa Silumajang	54
Tabel 4.2.2.1 Data Pendidikan Aparatur Desa Silumajang.....	55
Tabel 4.2.6 Data Mata Pencarian/ Jenis Pekerjaan Masyarakat Desa Silumajang.....	68



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	24
Bagan 4.1.6 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Silumajang	44



LAMPIRAN

Lampiran 1

Dokumentasi



Gambar 1. Kantor Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Senin, 10 Februari 2020 Jam 13.00 WIB



Gambar 2. Bapak Julpian Munthe, Kepala Desa Silumajang

Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Rabu-Kamis, 12-13 Februari 2020 Jam 20.00 WIB dan 09.00 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang (Ruang Kepala Desa Silumajang)



Gambar 3. Sedang melakukan wawancara dengan Bapak Apriadi Sonarto Matondang, Sekretaris Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Kamis, 13 Februari 2020 Jam 08.00 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang (Ruang Sekretaris Desa Silumajang)



Gambar 4. Bapak Selamat Aidel Munthe (Kepala Urusan Pemerintahan Desa Silumajang), Bapak Sopian dan Bapak Harun Munthe (Kepala Dusun III Pirluk dan Kepala Dusun IV Pulo Hopur, Desa Silumajang)
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Senin, 10 Februari 2020 Jam 09.00 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang (Ruang Bagian Kepala Urusan Pemerintahan Desa Silumajang)



Gambar 5. Ibu Fatma Munthe, Perangkat Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Senin, 10 Februari 2020 Jam 08.30 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang



Gambar 6. Sedang melakukan wawancara dengan Ibu Juni Hairida S.Pd, Guru
SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 25 Februari 2020 Jam 10.30 WIB
Lokasi : Lapangan Sepak Bola SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang,
Desa Silumajang



Gambar 7. Sedang melakukan wawancara dengan Norhayati S.Pd, Guru SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang.
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 25 Februari 2020 Jam 10.00 WIB
Lokasi : Lapangan Sepak Bola SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang



Gambar 8. Sedang melakukan wawancara dengan Ibu Roaidah Munthe, masyarakat Dusun IV Pulau Hopur, Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 21 Februari 2020 Jam 14.00 WIB
Lokasi : Tempat Tinggal yang beralamat di Dusun IV Pulo Hopur



Gambar 9. Sedang melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 28 Februari jam 10.00 s/d selesai
Lokasi: Tempat Tinggal Ibu Iyam Sipahutar yang beralamat di Dusun VI Pulo
Godang

Lampiran 2

Pertanyaan tentang Pembuatan Kartu Keluarga

1. Pedoman Wawancara Informan Kunci

1. Bagaimana proses pembuatan Kartu Keluarga?
2. Apa saja persyaratan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga?
3. Bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan dalam melayani pembuatan Kartu Keluarga?
5. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggungjawab petugas di Kantor Kepala Desa dalam pemberian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga?
6. Bagaimana kemampuan petugas di Kantor Kepala Desa agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?
7. Apa yang menjadi tolak ukur Bapak/Ibu mengenai Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga?
8. Apakah ada kendala atau hambatan yang dialami petugas saat memberikan pelayanan terhadap proses pembuatan Kartu Keluarga?

2. Pedoman Wawancara Informan Utama

1. Bagaimana karakter desa ini, apakah masyarakat sering melakukan kunjungan ke Kantor Kepala Desa?
2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui karakteristik semua pegawai yang bekerja di Kantor Kepala Desa. Kan namanya pegawai pasti memiliki karakter yang berbeda-beda, bagaimana Bapak/Ibu menyikapinya?
3. Apakah ada pelatihan bagi Perangkat Desa yang kurang memahami tentang penggunaan komputer, dan apa saja persyaratan pembuatan Kartu Keluarga serta apa rata-rata pendidikan Perangkat Desa yang bekerja di Kantor ini?
4. Bagaimana sikap Bapak jika ada pegawai yang tidak mengikuti aturan kantor ini misalnya, selalu terlambat dan tidak hadir, Apakah ada sanksi tegas yang dilakukan?
5. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan Pelayanan misalnya ada program baru apakah bapak menggunakan media (baliho atau stiker) atau langsung menyampaikannya kepada masyarakat?
6. Menurut Bapak apakah ada yang menjadi Kendala dan Penghambat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Khususnya dalam proses Pembuatan Kartu Keluarga?
7. Bagaimana cara bapak agar pelayanan dapat berjalan dengan baik melihat kondisi lingkungan (sosial, ekonomi dan politik) masyarakat yang berbeda-beda?

8. Apakah di kantor ini ada rapat (musyawarah) untuk membicarakan tentang kekurangan dan upaya peningkatan pelayanan dan apakah masyarakat di libatkan langsung dalam rapat tersebut?

3. Pedoman Wawancara Informan Tambahan

1. Berapa lama waktu pencetakan Kartu Keluarga, apakah petugas memberitahukannya?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan dalam mengurus proses pembuatan Kartu Keluarga, apakah pegawainya ramah dan sopan dalam melayani?
3. Kendala atau hambatan apa yang Bapak/Ibu hadapi saat mengurus Kartu Keluarga?
4. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Desa sudah baik, jika tidak berikan alasannya?

Lampiran 3

Data Informan

No	Nama	Jenis Informan	Alamat	Pekerjaan
1	Selamat Aidel Munthe	Informan Kunci	Dusun IV Pulo Hopur	Kepala Urusan Desa Silumajang
2	Julpian Munthe	Informan Utama	Dusun III Pirlok	Kepala Desa Silumajang
3	Apriadi Sonarto Matondang, S.Kom	Informan Utama	Dusun III Pirlok	Sekretaris Desa Silumajang
4	Harun Munthe	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Kepala Dusun IV Pulo Hopur
5	Sopian	Informan Tambahan	Dusun III Pirlok	Kepala Dusun III Pirlok
6	Patma Munthe	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Perangkat Desa Silumajang
7	Juni Hairida, S.Pd	Informan Tambahan	Dusun VIII Padang Mahondang	Guru SDN 117503 Padang Mahondang
8	Norhayati S.Pd	Informan Tambahan	Dusun VIII Padang Mahondang	Guru SDN 117503 Padang Mahondang
9	Roaidah Munthe	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Petani
10	Inur Ritonga	Informan Tambahan	Dusun II Panduan	Petani
11	Adelia	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga
12	Idah	Informan Tambahan	Dusun II Panduan	Pedagang
13	Nurmala Tanjung	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga
14	Midah Ritonga	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Petani
15	Lena	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Petani
16	Ermi Munthe, S.Pd.I	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Pedagang
17	Anik Ritonga	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga
18	Halimah Hutapea	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Petani
19	Rika	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Ibu Rumah Tangga
20	Samsir	Informan Tambahan	Dusun II Panduan	Perangkat Desa
21	Iyam Sipahutar	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus 1 : Jalan Kualanaram 1 Medan 20136 Telp. (061) 4517300 Fax. (061) 4517301
Kampus 2 : Jalan Sambuddi Nomor 73 Jl. Gatot P. Soebro Nomor 73 A. ☎ (061) 4517304 Fax. (061) 4517301
Website : www.uma.ac.id E-mail : info@uma.ac.id

Nomor : 160/FIS.2/01.10/2020
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

29 Januari 2020

Kepada Yth,
Bapak / Ibu Pimpinan
Kepala Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X
Kabupaten Labuhan Batu Utara

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Pebru Arjuna
ID P M : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X, dengan judul Skripsi "***Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhan Batu Utara***"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.


Dekan,
UNIVERSITAS
MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Hery Kusmanto, MA

PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA



KECAMATAN NA. IX-X

KEPALA DESA SILUMAJANG

Jalan Besar Pulo Hapur

Kode Pos 21454

SURAT KETERANGAN

Nomor : 500 / * / II / SIL / 2020

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **JULPIAN MUNTE**
Jabatan : Kepala Desa Silumajang Kecamatan.NA.IX-X
Kab.Labuhanbatu Utara

Menerangkan Bahwa :

Nama : **PEBRU ARJUNA**
NPM : 168520038
Program studi : Administrasi Publik

Benar-benar telah melakukan penelitian mulai dari tanggal 31 Januari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020 di Kantor Kepala Desa Silumajang Kecamatan NA.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara untuk menyusun skripsi dengan judul skripsi "***Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara***".

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Silumajang, 02 Maret 2020
KEPALA DESA SILUMAJANG,


JULPIAN MUNTE



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kualanaram Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 01 (061) 7366070, 7366070, 7364340, 7356781, Fax (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seba Road Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A. 01 (061) 8201994, Fax (061) 8200331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: umv_medanarea@fumsa.uma.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 02/FIS.02/1.7/1/2021

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP
NIDN : 0722108602
Homepage : Universitas Medan Area

Menyatakan dengan ini benar bahwa saya telah melakukan pengecekan naskah skripsi dengan hasil plagiarisme melalui aplikasi **Plagiarism Checker** sebesar 17 % atas mahasiswa :

Nama : Pebri Arjuna
NPM : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NALIX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Demikian surat pernyataan ini diperbuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 19 Januari 2021



Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 17%

Date: Tuesday, January 19, 2021

Statistics: 3039 words Plagiarized / 17976 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PADA MASYARAKAT DESA DI
DESA SILUMAJANG KECAMATAN NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA SKRIPSI
OLEH: PEBRU ARJUNA 168520038 / PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PBLIK FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN 2020





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kebun Nomor 1 Medan Estaka/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 736878, 7360466, 7364348, 7366781, Fia (061) 7368998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setia Budi Nomor 70 / Jalan Sei Geyu Nomor 70 A, ☎ (061) 8301944, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: umk_wedatarai@uma.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Nomor: 02/FIS.02/1.7/1/2021

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP
NIDN : 0722108602
Homebase : Universitas Medan Area

Menyatakan dengan ini benar bahwa saya telah melakukan pengecekan naskah jurnal dengan hasil plagiarisme melalui aplikasi Plagiarism Checker sebesar 14 % atas mahasiswa :

Nama : Peburu Arjuna
NPM : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Sibinjang Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Demikian surat pernyataan ini diperbuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 20 Januari 2021



Mashito Batubara, S.Sos, MAP



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 14%

Date: Wednesday, January 20, 2021

Statistics: 475 words Plagiarized / 3409 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected – Your Document needs Optional Improvement.

ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PADA MASYARAKAT DESA DI
DESA SILUMAJANGKECAMATAN NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF THE VILLAGE APPARATUS IN SERVICE TO THE
VILLAGE COMMUNITY IN SILUMAJANG VILLAGE NA. IX-X LABUHANBATU UTARA
DISTRICT Pebri Arjuna(1)Abdul Kadir(2)Nina Angella(3) Program Studi Administrasi
Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan atau pegawai untuk bersungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan dan usaha yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mencapai hasil kerja yang baik, seorang pegawai atau karyawan harus mampu bekerja sama dengan orang lain/ suatu lembaga agar terciptanya tujuan yang diinginkan bersama, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam pencapaian tujuan akan sulit tercapai.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Desa merupakan unit terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat serta tombak strategis untuk keberhasilan semua program pemerintahan. Hal ini dapat dilihat dari Peraturan Pemerintah Dalam Negeri (PEMENDAGRI) No. 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa (SOTK) Pasal 6 tentang Tugas dan Fungsi Kepala Desa adalah sebagai Kepala Pemerintahan Desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintah

Desa dan bertugas menyelenggarakan pemerintahan Desa, melaksanakan pembinaan dan pembangunan kepada masyarakat serta pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk memperkuat Desa merupakan langkah mempercepat proses pembangunan agar tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Dan Fungsi, Serta Hak dan Kewajiban Perangkat Desa. Bagian Kesatu (Umum), Perangkat Desa Pasal 2 Ayat (1) terdiri atas (a) Sekretaris Desa, (b) Pelaksana Teknis dan (c) Pelaksana Kewilayahan. Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas, fungsi, kewajiban dan wewenangnya, diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Desa setelah di konsultasikan/ di diskusikan dengan Camat atas nama Bupati. Dan dalam melaksanakan tugas, fungsi dan kewajibannya Perangkat Desa bertanggung jawab kepada Kepala Desa serta berkedudukan sebagai pembantu Kepala Desa.

Bagian Kedua (Susunan Organisasi), Pasal 3 Ayat (1) Sekretariat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf (a) dipimpin oleh Sekretaris Desa dan dibantu oleh unsur staf Sekretariat. Ayat (2) Sekretariat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling banyak terdiri atas (a) Urusan Tata Usaha dan Umum, (b) Urusan Keuangan dan, (c) Urusan Perencanaan. Ayat (3) Sekretariat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas (a) Urusan Umum dan Perencanaan dan, (b) Urusan Keuangan. Masing-masing urusan dipimpin oleh Kepala Urusan.

Pasal 4 Ayat (1) Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Ayat (1) huruf (b) merupakan unsur pembantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Ayat (2) Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling banyak terdiri atas (a) Seksi Pemerintahan, (b) Seksi Kesejahteraan dan, (c) Seksi Pelayanan. Ayat (3) Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas (a) Seksi Pemerintahan dan (b) Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan. Masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala Seksi.

Pasal 5 Ayat (1) Pelaksana Kewilayahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Ayat (1) huruf (c) merupakan unsur pembantu Kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Ayat (2) Jumlah unsur Pelaksana Kewilayahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan secara *proportional* antara Pelaksana Kewilayahan yang dibutuhkan dengan kemampuan keuangan Desa serta memperhatikan luas wilayah kerja, karakteristik, geografis, jumlah kepadatan penduduk, serta sarana dan prasarana penunjang tugas. Ayat (3) Tugas Pelaksana Kewilayahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa dan pemberdayaan masyarakat Desa. Pelaksana Kewilayahan sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan oleh Kepala Dusun.

Pentingnya sikap aparatur dalam mencapai tujuan dan mewujudkan sasaran suatu organisasi pemerintah tidak terlepas dari jiwa manusia yang sangat kuat untuk mengambil suatu keputusan. Seperti mampu mengembangkan potensi dalam diri, khususnya menanamkan prinsip moral yang baik dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai Aparatur Pemerintah Desa yang dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Realita yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa Perangkat Desa belum menjalankan tugas dan fungsi secara disiplin. Salah satunya adalah kinerja Perangkat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara yang kurang maksimal dikarenakan masih ada sebagian kecil masyarakat yang belum menerima pelayanan dengan baik dan masih adanya masyarakat yang tidak memiliki Kartu Keluarga. Kartu Keluarga adalah sebagai Identitas diri sehingga banyak masyarakat membuatnya untuk kepentingan yang bersangkutan dengan kehidupan. Misalnya, untuk mendaftarkan anak sekolah, mengurus beasiswa, membuat asuransi kesehatan dengan cara menggunakan data Kartu Keluarga. Namun pada faktanya, masih ada masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga dari data yang diperoleh jumlah Kartu Keluarga tahun ini adalah 1.291 sedangkan, jumlah total wajib memiliki Kartu Keluarga adalah 1.688 Kartu Keluarga. Hal ini menunjukkan masih adanya masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga.

Pada dasarnya Perangkat Desa yang bertugas di Kantor Desa hanyalah sebagai penghantar pada proses pembuatan Kartu Keluarga karena semua tugas secara keseluruhan dikerjakan di Kantor Kecamatan. Namun, peran Perangkat Desa juga sangat dibutuhkan untuk mendata penduduk agar memiliki identitas sebagai warga Negara Indonesia. Adapun yang menjadi permasalahan yaitu melihat luasnya wilayah Desa Silumajang 13.200,00 Ha dan luasnya Kecamatan NA.IX-X adalah 55.400,00 Ha sehingga masih ada sebagian kecil masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga melihat Desa Silumajang memiliki (delapan) Dusun diantaranya Dusun I Montong, II Panduan, III Pirlok, IV Pulo

Hopur, V Silumajang, VI Pulo Godang, VII Devisi III PRNE dan VIII Padang Mahondang.

Berdasarkan data diperoleh bahwa masyarakat yang tinggal di Dusun terpencil yang lebih banyak tidak memiliki Kartu Keluarga seperti Dusun II Panduan (total wajib memiliki KK: 295, Memiliki KK: 151, Rasio Kepemilikan 51%), kemudian ada pula yang jarak tempat tinggal (Dusun) dekat dengan Kantor Desa tetapi masih ada masyarakat yang tidak memiliki KK seperti Dusun V Silumajang (total wajib memiliki KK: 105, Memiliki KK: 68, Rasio Kepemilikan 64%), di urutan ketiga adalah Dusun VII Devisi III PRNE (total wajib memiliki KK: 124, Memiliki 91, Rasio Kepemilikan 73%), dan di urutan keempat adalah Dusun I Montong (total wajib memiliki KK: 325, Memiliki: 243, Rasio Kepemilikan 74%). Dan kemudian Dusun VIII Padang Mahondang yang paling sedikit yang tidak memiliki Kartu Keluarga (total wajib memiliki KK: 136, Memiliki KK: 134, Rasio Kepemilikan 98%). Ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat yang berada di Dusun VIII Padang Mahondang sangat tinggi terhadap pentingnya Kartu Keluarga. Sebaliknya, untuk masyarakat Dusun II Panduan masih ada masyarakat yang tidak memiliki Kartu Keluarga alasannya karena proses pembuatannya masih rumit dan berbelit-belit dan kurangnya petunjuk di setiap meja dan arahan dari para Aparatur Desa sehingga kurang pahami masyarakat terhadap syarat-syarat pembuatan Kartu Keluarga, yang mana salah satu syaratnya harus ada surat pengantar yang diambil dari RT/RW atau Kepala Dusun setempat hingga ke Kecamatan dan biasanya mengisi formulir yang disediakan. Hal ini cukup memakan waktu dalam pembuatan Kartu Keluarga.

Pada tahun 2019, peneliti juga menemukan rendahnya kualitas pelayanan pada Kantor Desa disebabkan tidak adanya ketetapan waktu atas pelayanan yang dijanjikan terhadap masyarakat dan kurangnya sikap disiplin serta rasa tanggung jawab sebagian pegawai, misalnya ada pegawai yang sering datang terlambat dan pulang lebih awal dari waktu yang sudah ditentukan sehingga masyarakat yang datangan untuk dilayani sedikit terlambat. Contohnya, ada masyarakat di Desa Silumajang yang mengurus Kartu Keluarga tetapi hingga saat ini belum juga selesai dikarenakan kesalahan dari nama orang tua di Buku Nikah sehingga data yang dibutuhkan untuk membuat Kartu Keluarga mengalami kendala hingga saat ini. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa Kantor Desa masih kekurangan Sumber Daya manusia. Dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data Kartu Keluarga ke dalam komputer untuk selanjutnya diproses di Kecamatan sering mengalami kesalahan nama anggota keluarga dan tempat tanggal lahir.

Sehubungan dengan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan mengambil judul **“Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, adapun yang menjadi rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan pada Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?

2. Apa Saja Penghambat dan Kendala Pelayanan pada Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan pada Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.
2. Mengetahui apa saja Penghambat dan Kendala Pelayanan pada Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik
 1. Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti mengenai Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan pada Masyarakat Desa.
 2. Menjelaskan Kinerja Aparatur Desa dalam memberikan Pelayanan pada Masyarakat Desa.

2. Manfaat Praktik

1. Memberikan masukan kepada Instansi Pemerintahan dalam melaksanakan wewenangnya supaya terwujud Kinerja Aparatur Desa yang maksimal.
2. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi rujukan dalam penelitian-penelitian di tempat lain.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Uraian Teori

2.1.1 Pengertian Analisis

Analisis adalah suatu perbuatan untuk memahami secara cermat suatu objek hingga mengetahui keadaan yang sebenarnya.

Menurut Daryanto (2008: 40) mendefinisikan bahwa

“Analisis adalah penyelidikan atau penguraian terhadap suatu peristiwa secara sistematis dalam melihat bagian, hubungan antar bagian yang satu dengan yang lainnya saling berkaitan sehingga mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya, proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan sementara agar memperoleh pengertian dan pemahaman yang benar dalam suatu peristiwa”.

Dengan demikian proses analisis memiliki langkah yang panjang, yang dimulai dari pra penelitian atau tinjauan awal hingga diperoleh hasil yang sesungguhnya/ sebenarnya.

Menurut Spradely (Sugiyono, 2015: 335) menyatakan bahwa analisis adalah suatu kegiatan dalam menemukan pola melalui cara berfikir secara sistematis agar seseorang dapat mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu peristiwa secara sistematis dalam melihat bagian. Hubungan antar bagian yang satu dengan yang lainnya saling berkaitan sehingga memperoleh pengertian dan pemahaman yang benar dalam suatu peristiwa yang diteliti.

2.1.2 Pengertian Kinerja

Secara sederhana, kinerja adalah prestasi/ hasil kerja. Istilah kinerja berasal dari kata “*Performace*” yang artinya daya guna, prestasi dan hasil kerja. Menurut Widodo (2006: 78) kinerja adalah suatu kegiatan dalam menyempurnakan rasa tanggung jawab sehingga tercapainya hasil kerja seperti yang diharapkan.

Menurut Mangkunegara (2007: 67) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang secara kualitas terhadap suatu pekerjaan dengan rasa tanggung dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya. Jadi dengan demikian, kinerja adalah suatu hasil yang telah dikerjakan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan yang telah dilaksanakan secara *legal*, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan rasa tanggung jawab atas beban yang ada padanya. Bagi Lembaga atau Pemerintah Desa, kinerja yang dimaksud adalah hasil kerja Kepala Desa dan Perangkat Desa dalam melaksanakan kinerja Aparatur Desa di daerahnya (Agustin, Michellia, 2015).

Menurut H.A.S.Moenir (2000: 190) bentuk Kinerja Pelayanan Publik adalah :

a. Pelayanan secara lisan

Pelayanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, yang bertugas memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang memerlukan pelayanan tersebut agar apa yang sudah terprogram dapat terlaksana.

b. Pelayanan secara tulisan

Pelayanan secara tulisan memiliki peran penting dalam pelaksanaan tugas, baik dari segi jumlah maupun peranannya. Pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan semua pihak jika dilakukan dengan cepat, baik dalam mengolah masalah maupun proses penyelesaiannya. Layanan melalui tulisan dibagi menjadi:

1. Layanan berupa petunjuk, informasi, dan sejenisnya yang ditunjukkan pada siapapun dengan tujuan mempermudah mereka dalam mengurus berbagai hal dengan instansi atau lembaga.
2. Layanan berupa pemberitahuan laporan permohonan, keluhan, penyerahan, dan sebagainya.
3. Layanan berupa perbuatan, sebagian besar layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas menengah dan bawah sehingga faktor keterampilan dan keahlian petugas tersebut menentukan keberhasilan dalam pembuatan dan pekerjaan.

Pengukuran kinerja pelayanan publik digunakan sebagai penilaian atas keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan suatu program sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup indikator kerja dan pencapaian indikator kerja. Dengan kata lain, pengukuran kinerja adalah metode untuk menilai keberhasilan yang telah dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah dibuat.

Menurut Harbani dalam Mukarom (2015), penilaian kinerja adalah upaya membandingkan hasil yang telah dicapai seseorang dibandingkan dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang ada. Tujuannya adalah untuk memotivasi kinerja seseorang agar bisa lebih baik lagi dalam bekerja. Dalam Birokrasi, pelayanan kinerja menentukan berhasil atau tidaknya pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

a. Indikator pengukuran kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) adalah pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah dibuat dengan mempertimbangkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak yang ditimbulkan.

b. Pengelompokan indikator pengukuran kinerja

Pengelompokan indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2012: 141-142) ada 6 (enam) indikator yang dapat mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik.

Model Kebijakan Pelayanan Prima terhadap masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Standar dan Tujuan Kebijakan

Implementasi kebijakan publik mengenai pelayanan dapat diukur tingkat keberhasilan dari standar dan tujuan kebijakan yang bersifat nyata dengan budaya masyarakat. Ketika ukuran dan sasaran dari kebijakan terlalu ideal/ sempurna maka akan sulit direalisasikan melihat masyarakat yang majemuk.

2. Sumber Daya

Keberhasilan suatu program sangat tergantung dengan kemampuan memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan sumber daya yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu program.

3. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Karakter organisasi kebijakan yang menjadi pusat perhatian adalah para agen pelaksana kebijakan baik organisasi *formal* maupun organisasi *non-formal* yang akan langsung terlibat dalam suatu program kebijakan publik terhadap pelayanan publik.

4. Sikap (*Disposisi*) Para Pelaksana

Sikap para pelaksana kebijakan ada 2 (dua) yaitu penerima dan penolak kebijakan yang merupakan agen (*agent*) pelaksana kinerja pelayanan publik.

5. Komunikasi Antar Organisasi Pelaksana

Komunikasi antar organisasi pelaksana sangat dibutuhkan dalam suatu kebijakan publik. Agar dapat berjalan dengan baik suatu kebijakan harus mampu memahami apa tujuan dan bagaimana tujuan tersebut dapat terlaksana. Setiap instansi pemerintah harus mampu berkomunikasi dengan semua organisasi agar mengetahui apa saja strategi-strategi yang dibutuhkan agar setiap individu mampu menjalankan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

6. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Lingkungan sangat berpengaruh terhadap kinerja Aparat Desa dalam pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari teori Van Metter dan Van Horn yang mengatakan lingkungan eksternal sangat berpengaruh dalam mendorong keberhasilan suatu program kebijakan publik khususnya dalam bidang pelayanan terhadap masyarakat. Kondisi lingkungan dapat mempengaruhi keinginan dan kemampuan suatu organisasi dalam mendukung struktur-struktur, vitalitas (*vitality*) dan keahlian dalam suatu organisasi agar dapat berjalan dengan baik khususnya dalam bidang administrasi saat melayani masyarakat.

Instrumen (*Instrument*) pengukuran kinerja merupakan suatu alat bantu yang dipakai dalam mengukur kinerja setiap pegawai. Substansi (*Substance*) kinerja ini terdiri atas aspek-aspek yang memberikan pengaruh terhadap kualitas pelaksanaan tugas dan dapat diukur melalui prestasi kerja, keahlian, perilaku dan kepemimpinan (Paramitha, 2014).

2.1.3 Pengertian Aparatur Desa

Aparat adalah Pegawai Negeri atau Pegawai Negara yang digunakan oleh pemerintah untuk mengelola dan mengawasi kekuasaannya terhadap masyarakat. Oleh karena itu, seorang Aparatur dapat diartikan sebagai seorang pegawai sekalipun ia tidak menjabat sebagai Pegawai Negeri melainkan pegawai yang bukan Pegawai Negeri sepanjang ia masih terlibat dalam kegiatan pemerintah ia masih dikatakan seorang Aparatur. Di dalam Pemerintahan Desa, Desa terdiri atas

Kepala Desa dan Perangkat Desa. Perangkat Desa terdiri atas Sekretaris Desa, Kepala Dusun/ Rukun Tetangga atau Rukun Warga.

Menurut Undang-Undang No. 6 Tahun 2014, Desa adalah kesatuan dari masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya masing-masing baik dalam urusan pemerintahan maupun urusan masyarakat desa tersebut yang memiliki hak asal-usul daerah dan hak tradisional yang harus diakui dan dihormati dalam pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Menurut Hanif Nurcholis (2011: 4) mengatakan Desa adalah suatu bentuk kuno dari peradapan yang saling mengenal. Masyarakat Desa dalam kehidupan ini banyak memiliki mata pencaharian sebagai petani, beternak, perikanan dan lain sebagainya. Masyarakat Desa sangat menjunjung adat-istiadat, hukum dan kehendak alam sehingga banyak terdapat ikatan-ikatan keluarga yang rapat, ketaatan dan kaidah-kaidah sosial.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Desa merupakan suatu wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang menjunjung adat-istiadat, hukum dan kehendak alam sehingga banyak terdapat ikatan-ikatan keluarga yang rapat, ketaatan dan kaidah-kaidah sosial sangat dihormati dalam masyarakat desa. Menghargai dan menghormati antar sesama masyarakat yang memiliki asal-usul daerah dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam pemerintahan Negara Kesatua Republik Indonesia (NKRI).

2.1.4 Pengertian Pelayanan

Pelayanan berawal dari kata “layan” yang artinya membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan orang lain agar segera dilayani. Adapun menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani, (*service*) jasa, dan memberikan kemudahan kepada orang yang dilayani baik dalam bentuk barang/ jasa.

Hubungannya dengan administrasi publik, pelayanan dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan Birokrat kepada masyarakat. Menurut Sianipar dalam Mukarom (2015) mengemukakan pengertian pelayanan yaitu:

- a. Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang.
- b. Membantu mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang sejak orang tersebut meminta pertolongan sampai selesai dilayani.

Secara terperinci, pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Ratminto dan Atik (2004: 3) yaitu :

“Aktivitas (*Activity*)/ serangkaian kegiatan yang dilakukan tidak kasat mata (tidak dapat diraba) tetapi benar-benar terjadi akibat adanya interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan yang disediakan oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi saat proses pelayanan berlangsung”.

Pelayanan berlangsung secara terus-menerus, meliputi seluruh kegiatan dalam organisasi. Proses yang dimaksud berhubungan dengan saling mempengaruhi kebutuhan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Abdul Kadir (2015: 103) pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip mengelola pemerintahan

yang baik (*good governance*) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara seimbang seiring dengan perkembangan harapan (*aspiration*) publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Bahkan masyarakat masih diposisi sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur No. 63 Tahun 2004 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya terhadap pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 diuraikan bahwa instansi pemerintah sebagai alat untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. misalnya, organisasi kementerian, lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa:

“pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas (*activity*) yang diberikan kepada seseorang atau sekelompok orang untuk membantu menyediakan segala kebutuhan baik berupa barang/ jasa dari satu pihak ke pihak lain agar dapat memenuhi suatu keinginan oleh para pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan”.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, pelayan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan baik berupa barang/ jasa yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara Indonesia dan pelayanan *administrative* yang harus disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas (*activity*) yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan perantara berupa organisasi atau lembaga pemerintahan.

2.1.5 Pengertian Masyarakat

Masyarakat adalah kumpulan manusia yang saling berinteraksi satu dengan yang lainnya yang tinggal disuatu wilayah kesatuan dan memiliki identitas yang sama yaitu warga Negara Republik Indonesia.

Menurut Koentjaraningrat (2009: 115-118) Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi berdasarkan adat-istiadat tertentu yang saling berhubungan yang memiliki identitas bersama. Dalam hidup bermasyarakat pasti memiliki 4 (empat) ciri yaitu interaksi antar warga-warganya, adat istiadat, kontinuitas (*continuity*) waktu dan rasa identitas kuat yang mengikat semua warga.

Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama manusia yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Manusia yang hidup dalam satu wilayah sekurang-kurangnya terdiri dari 2 (dua) orang.
- b. Berinteraksi dengan orang lain sebagai akibat hidup yang saling membutuhkan dan memerlukan alat bantu untuk berkomunikasi sesuai dengan peraturan yang ada.
- c. Memiliki kesadaran bahwa manusia merupakan bagian dari satu kesatuan yaitu NKRI.
- d. Menghasilkan suatu kebudayaan.

2.1.6 Kinerja Aparatur Desa Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Mulyana (2001: 103) jika dihubungkan dengan penegakan etika dan moral dalam penyelenggara pelayanan publik, perkembangan lain yang turut mengedepankan isu tersebut adalah perubahan paradigma Sumber Daya Manusia dari sumber daya padat otot menuju sumber daya padat otak.

Seorang Aparat/ pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi. Akan tetapi banyak Aparat/ pegawai yang memiliki kinerja yang rendah atau semakin menurun walaupun telah banyak memiliki pengalaman kerja tetapi tidak memiliki rasa tanggung jawab diakibatkan kurangnya kesadaran diri sebagai Aparat pemerintah. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk dapat meningkatkan sumber daya manusianya agar dapat meningkatkan kemampuan dan motivasi kinerja pegawai yang lainnya.

Kinerja pegawai yang rendah akan menimbulkan masalah bagi organisasi atau lembaga pemerintahan karena kinerja yang dihasilkan pegawai tidak sesuai dengan yang diharapkan. Untuk memberikan gambaran tentang kinerja pegawai, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi yaitu:

1. Etos Kerja

Etos kerja yang ada dalam diri Aparatur seharusnya adalah melayani masyarakat. Menurut peraturan yang ada jam kerja Aparatur dimulai pada jam 08.00 WIB dan berakhir pada jam 16.00 WIB. Dan seorang Aparat Desa yang baik tidak boleh pulang sebelum jam kerja yang sudah disepakati bersama.

2. Status Peran

Pemerintah Desa yang didalamnya terdapat Aparatur yang siap untuk bekerja harus sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsinya. Status dari Aparatur adalah sebagai seorang pekerja, dan perannya harus sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing Aparatur.

3. Sosialisasi

Aparatur Desa yang sudah memiliki banyak pengalaman harus selalu belajar agar semakin banyak lagi pengalaman karena selalu ada cara yang lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

4. Kontrol

Kontrol dalam lingkungan kinerja pemerintah harus memerlukan pengawasan. Karena adanya aturan-aturan dari pemerintah harus dilaksanakan dan harus sesuai dengan tugas dan fungsi dari semua Aparatur tanpa terkecuali.

5. Sanksi

Hubungan sanksi dengan kinerja adalah apabila sanksi yang diberikan lebih tegas dan benar-benar direalisasikan maka tindakan pelanggaran terhadap tugas-tugas yang semestinya tidak akan terjadi.

2.1.7 Penghambat Dan Kendala Kinerja Aparatur Desa

Lemahnya pelayanan menurut Moenir (2000: 40) disebabkan oleh beberapa hal yaitu:

- a. Kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawab, pelayanan publik sehingga mereka bekerja dan melayani

masyarakat tidak sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang sudah ada.

- b. Sistem, prosedur, dan metode kerja tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sesuai dengan harapan.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan belum serasi sehingga terjadi kesimpangsiuran berkas/ dokumen akibat dari lalainya seorang petugas dalam menjalankan tugasnya.
- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup hari-hari. Oleh karena itu, pegawai tersebut berusaha mencari tambahan pekerjaan pada jam kerja kantor dengan cara “menjual” jasa layanan.
- e. Kurangnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan kepadanya.

Pemerintah Desa memiliki peran yang signifikan dalam perubahan proses sosial didalam lingkungan masyarakat. Tugas utama yang harus diemban pemerintah adalah bagaimana menciptakan kehidupan Demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga membawa warganya pada kehidupan masyarakat sejahtera, tenteram dan berkeadilan. Untuk melaksanakan tugas tersebut pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan, baik dari segi kepemimpinan kinerja Birokrasi Aparatur Desa yang berorientasi pada pelayanan masyarakat harus memiliki manfaat, sehingga kinerja pemerintah semakin mengarah pada sistem pemerintah yang baik dan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat.

Menurut sistem pemerintahan, Aparat pemerintah Diarahkan untuk menciptakan Aparatur yang lebih efektif, efisien, bersih dan berwibawa serta

mampu melaksanakan seluruh tugasnya dengan baik yang berlandaskan semangat dan sikap mengabdikan kepada masyarakat, bangsa dan negara.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kinerja pada dasarnya digunakan sebagai penilaian atas keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan suatu program sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Menurut Van Metter dan Van Horn dalam Agustino (2012: 141-142) ada 6 (enam) indikator yang dapat mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik.

Model Kebijakan Pelayanan Prima terhadap masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Standar dan Tujuan Kebijakan

Implementasi kebijakan publik mengenai pelayanan dapat diukur tingkat keberhasilannya melalui standar dan tujuan kebijakan yang bersifat nyata dengan budaya masyarakat.

2. Sumber Daya

Manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu program.

3. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Para *agent* pelaksana kebijakan baik organisasi *formal* maupun organisasi *non-formal* yang akan langsung terlihat dalam suatu program kebijakan publik terhadap pelayanan publik.

4. Sikap (*Disposisi*) Para Pelaksana

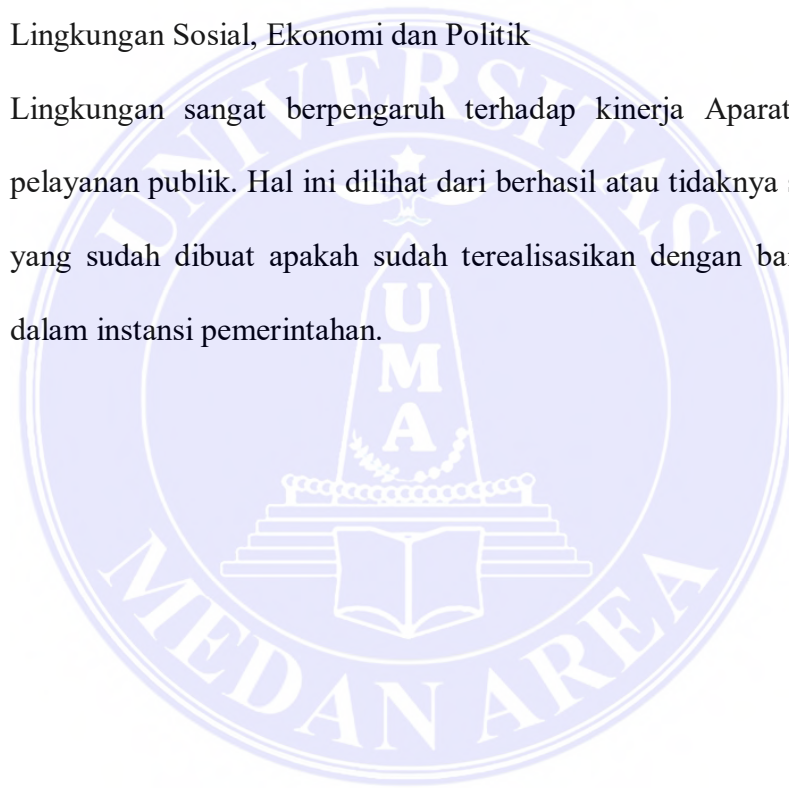
Sikap para pelaksana kebijakan ada 2 (dua) yaitu penerima dan penolak kebijakan yang merupakan *agent* pelaksana kinerja pelayanan publik.

5. Komunikasi Antar Organisasi Pelaksana Kebijakan

Komunikasi antar organisasi pelaksana sangat dibutuhkan dalam suatu kebijakan publik. Agar dapat berjalan dengan baik suatu kebijakan harus mampu memahami apa tujuan dan bagaimana tujuan tersebut dapat dilaksanakan.

6. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Lingkungan sangat berpengaruh terhadap kinerja Aparat Desa dalam pelayanan publik. Hal ini dilihat dari berhasil atau tidaknya suatu program yang sudah dibuat apakah sudah terealisasikan dengan baik atau belum dalam instansi pemerintahan.



Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Peneliti

2.3 Penelitian Sejenis

Penelitian sejenis digunakan untuk menghindari pengulangan kajian terhadap kajian dan hal-hal yang sama pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian sejenis ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustin, Michellia dalam jurnal Jom FISIP, Volume 2 No.1 – Februari 2015 yang berjudul Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Adapun kesimpulan dalam penelitian jurnal diatas adalah:

1. Pelayanan Aparatur Desa Kepada Masyarakat

Tugas utama Aparatur adalah sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas Birokrat. Aparatur Pemerintah Desa harus memiliki semangat kerja yang tinggi dengan cara menaati peraturan yang ada misalnya jam kerja Aparatur yang dimulai pukul 08.00 WIB dan selesai pukul 16.00 WIB.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Desa adalah

Pemerintah Kabupaten Bengkalis tidak mempunyai Prosedur Pembentukan Peraturan Bupati (PERBUP) yang mengatur biaya administrasi dalam pengurusan surat menyurat di Desa. Dan untuk masalah perannya seringkali tidak sesuai dengan SK yang ada sehingga sering kali kerjaan menjadi bertumpuk-tumpuk bahkan tercecer. Sosialisasi yang dilakukan atasan terhadap bawahan juga masih kurang sehingga tidak begitu berpengaruh terhadap kinerja Aparatur dan sanksi yang berat juga tidak ada hanya sanksi ringan saja sehingga Aparatur tidak terlalu terpengaruh dan menyebabkan kinerja jauh dari kata memuaskan.

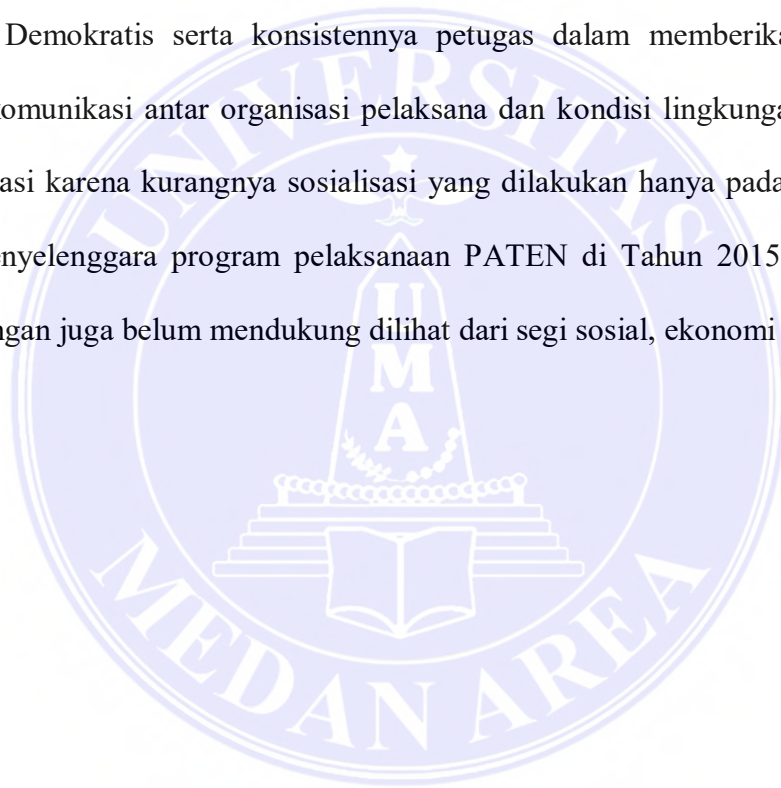
Penelitian sejenis yang lain yang dilakukan oleh Purnamasari, Hanny dalam jurnal Politikom Indonesiana, Volume 2 No.1 – Juli 2017 yang berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. Adapun kesimpulan dalam penelitian jurnal di atas adalah :

Kebijakan publik adalah setiap keputusan yang dibuat oleh Negara, sebagai strategi untuk mencapai tujuan dari Negara. Kebijakan sama dengan ketentuan yang diterapkan untuk mengatur hidup masyarakat banyak, dapat pula sebagai panduan masyarakat untuk melakukan dan tidak melakukan sesuatu sebagai aturan yang harus dilakukan oleh masyarakat dalam menjalankan kehidupan bermasyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggara pelayanan publik pada tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Kebijakan (PATEN) merupakan Amanat dari Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010. Peraturan MENDAGRI tersebut telah jelas mengatur tentang pelaksanaan (PATEN), mulai dari ketentuan umum, ruang lingkup, maksud dan tujuan, persyaratan hingga ketentuan yang mengatur target untuk seluruh Kecamatan di daerah Kabupaten/Kota diseluruh Indonesia ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN.

PATEN sendiri memiliki tujuan agar memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pengurusan persoalan administrasi di Kecamatan. Berdasarkan teori dari Van Metter dan Van Horn ada 6 indikator dari Pelaksanaan Kebijakan Publik diantaranya yang sudah terlaksana dengan baik adalah : ukuran

dan tujuan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Mustikajaya sudah terealisasi dengan baik dilihat dari proses pelayanan tidak terbelit-belit. Akan tetapi masih banyak masalah yang dihadapi dalam kebijakan PATEN tersebut diantaranya masalah Sumber Daya Manusia yang belum baik dalam melayani masyarakat karena petugas kurang ramah terhadap masyarakat, karakter agen pelaksana dan sikap (*disposisi*) belum juga terlaksana dengan baik dan dilihat dari *doubel job* (melakukan pekerjaan lain) dan belum Demokratis serta konsistennya petugas dalam memberikan pelayanan. Serta komunikasi antar organisasi pelaksana dan kondisi lingkungan juga belum terealisasi karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan hanya pada awalnya saja saat penyelenggara program pelaksanaan PATEN di Tahun 2015 dan kondisi lingkungan juga belum mendukung dilihat dari segi sosial, ekonomi dan politik.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang memerlukan pemahaman secara mendalam dan berfokus pada Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Menurut Sugiyono (2015: 15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*. Metode ini disebut juga metode *artistik* karena proses penelitian lebih bersifat praktis (kurang terpola) karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan kreatifitas (*creativity*) yang ditemukan di lapangan dan lebih kepada seni dalam proses pengambilan data yang diteliti. Metode ini menggunakan triangulasi data (penggabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dibandingkan dengan penalaran/ perumpamaan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa yang beralamat di Jl. Besar Pulo Hopur Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X, Kabupaten Labuhanbatu Utara, Sumatera Utara.

3.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada Februari - Maret 2020 (Jadwal Penelitian Terlampir Dibawah Ini).

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan sesuai dengan jadwal di bawah ini :

**Tabel 3.3 ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN
PADA MASYARAKAT DESA DI DESA SILUMAJANG
KECAMATAN NA. IX-X KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA**

No	JenisKegiatan	Okto & Nov 2019				Des & Jan 2019 - 2020				Feb & Mar 2020				April & Mei 2020				Juni & Juli 2020				Agust & Sept 2020				Okt o2020	
		2	4	6	8	2	4	6	8	2	4	6	8	2	4	6	8	2	4	6	8	2	4	6	8	2	4
1	Penyusunan Proposal																										
2	Seminar Proposal																										
3	Perbaikan proposal																										
4	Pengambilan Data/ Penelitian																										
5	Penyusunan Skripsi																										
6	Seminar Hasil																										
7	Perbaikan Skripsi																										
8	Sidang Meja Hijau																										

Sumber : Diolah Peneliti

3.4 Informan Penelitian

Menurut Afrizal (2016: 139) Informan penelitian adalah orang yang dapat memberikan informasi saat dilakukan wawancara oleh pewawancara dengan narasumber. Narasumber harus mampu memberikan informasi baik itu tentang dirinya maupun orang lain terhadap suatu kejadian yang benar-benar terjadi secara mendalam agar diketahui pokok permasalahan yang terjadi.

Informan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informan kunci adalah orang yang benar-benar dan memiliki berbagai informasi yang diperlukan oleh peneliti. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Selamat Aidel Munthe, selaku Kepala Urusan (Kaur) Pemerintahan di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X.
2. Informan utama adalah orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial dan memahami apa yang sedang terjadi di dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Julpian Munthe dan Bapak Apriadi Sonarto Matondang, selaku Kepala Desa dan Sekretaris Desa di Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X.
3. Informan tambahan yaitu orang yang dapat memberikan informasi kepada peneliti walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Bapak Harun Munthe, Bapak Sopian, Ibu Patma Munthe, Ibu Juni Hairida S.Pd, Ibu Norhayati S.Pd, Ibu Roaidah Munthe, Ibu Inur Ritonga, Ibu Adelia, Ibu Idah, Ibu Nurmala Tanjung, Ibu Midah Ritonga, Ibu Lena, Ibu Ermi Munthe, S.Pd.I, Ibu Anik Ritonga, Ibu Halimah Hutapea, Ibu Rika, Bapak Samsir dan Ibu Iyam Sipahutar, selaku masyarakat Desa Silumajang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013: 224) teknik pengumpulan data adalah langkah awal dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2013: 145) observasi merupakan awal untuk mengetahui peristiwa yang terjadi dilapangan. Data ini sering digunakan sebagai alat bantu dengan fasilitas yang canggih, sehingga apapun dapat diobservasi dengan jelas.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara berinteraksi antara Pewawancara dengan narasumber melalui kontak langsung/ bisa juga secara pribadi dengan menggunakan alat bantu komunikasi seperti *handphone*. Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi saat dilakukan wawancara oleh peneliti dan harus mengetahui dan memahami data baik itu informasi berdasarkan fakta yang terjadi.

1. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015: 329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang benar-benar terjadi. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya *monumental* dari orang lain. Dan biasanya dokumen menjadi bukti tambahan dari observasi dan wawancara.

2. Triangulasi Data

Triangulasi data merupakan upaya pengecekan ulang dari berbagai sumber dan berbagai waktu.

Terdapat tiga metode triangulasi yaitu :

- a. Triangulasi sumber, untuk menguji kredibilitas dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dan mencari pandangan yang sama dan spesifik.
- b. Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama tetapi tekniknya saja yang berbeda.
- c. Triangulasi waktu, untuk menguji *kredibilitas* data dilakukan dengan cara pengecekan melalui wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013: 244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dan bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.

Miles dan Huberman (2014), sebagaimana di kutip Sugiyono, menyatakan bahwa kegiatan analisis dalam metode kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah akurat.

Adapun aktivitas dalam analisis data antara lain:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum dan menyimpulkan temuan-temuan dari teori yang sama.

2. Penyajian Data

Penyajian data biasanya dilakukan dengan uraian singkat, yang kemudian menarik kesimpulan atau pengambil tindakan. Pengambilan data bertujuan

membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi agar mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses reduksi data cukup memadai, kemudian data disajikan dalam bentuk tulisan agar dapat ditarik kesimpulan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agustino, L. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Atik, R. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- , 2006. *Manajemen Pelayanan*. Penerbit: Pustaka Pelajar.
- BPKP dan LAN, Anonim. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance: Modul 1 Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*. Jakarta: LAN-RI.
- Daryanto. 2008. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harbani, P. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Horn, M. 1978. *The Policy Implementation Procces: A. Conceptual Frame work Administration & Society*. Sage Publication, Inc.
- Huberman, M.2014. *Quality Data Analysis*. Terbitan: Sage Publication.
- Kadir, A. 2015. *Studi Pemerintahan dan Pelayanan Publik*. CV Dharma Perada Dharmasraya, Edisi Pertama.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. YKPN: Yogyakarta.
- Mangkunegara, P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z.2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- , 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Mulyana, A. 2001. *Cooperation in Developing Countries Faculty of Economic Philipps*.Marburg: University of Marburg Am Plan.

- Nasution. 2013. *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurcholis, H. 2011. *Pertumbuhan Dan Penyelenggara Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong, H. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosuntono, S. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Sianipar. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Spradley, J. 1997. *Metode Emografi*. Terjemahan Oleh Misbah Yulfa Elisabeth. Yogyakarta: PT Tiara Wacana Yogya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyadi, P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia "Kebijakan Kinerja Karyawan"*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. 2011. *"Service Manajemnt Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2"*. Yogyakarta: Andi.
- Triandayani, (Eds). 2001. *"Pelayanan Publik: Apa Kata Warga"*. Jakarta: PSPK.
- Widodo, J. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media.
- Yani, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Jurnal dan Skripsi**
- Agustin, M. 2015. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Pekanbaru: Jom FISIP Vol. 2 No. 1 – Februari 2015. (<http://media.neliti.com>, diakses 18 Oktober 2019).
- Rianda, Riko. 2017. *Faktor - Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam*. Jurnal Administrasi Negara (NIARA), Vol. 9 No. 2 Januari 2017. (<https://media.neliti.com>, diakses 16 November 2019).
- Purnamasari, H. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi*. Bekasi: Jurnal Politikom Indonesiana Vol. 2 No. 1 – Juli 2017. (<journal.unhas.ac.id>, diakses 23 Januari 2020).

Roberto, A. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang*. (repository.uma.ac.id, diakses 20 Februari 2020).

Internet

<http://rumahilmupart3.blogspot.com/2016/09/skripsi-analisis-kinerja-aparatur-desa> (diakses 12 oktober 2019).

<http://belajarpendidikanpkn.blogspot.com/2017/07/pengertian-aparat-desa> (diakses 24 oktober 2019).

stiestembi.ac.id/analisis-penghambat-kinerja-aparatur-desa (diakses 26 oktober 2019).

<https://jurnal.unej.ac.id/faktor-yang-mempengaruhi-kinerja> (diakses 26 oktober 2019).

Peraturan dan Perundang – Undangan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri (PEMENDAGRI) Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Hak dan Kewajiban Perangkat Desa.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Dokumentasi



Gambar 1. Kantor Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Senin, 10 Februari 2020 Jam 13.00 WIB



Gambar 2. Bapak Julpian Munthe, Kepala Desa Silumajang

Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Rabu-Kamis, 12-13 Februari 2020 Jam 20.00 WIB dan 09.00 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang (Ruang Kepala Desa Silumajang)



Gambar 3. Sedang melakukan wawancara dengan Bapak Apriadi Sonarto Matondang, Sekretaris Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Kamis, 13 Februari 2020 Jam 08.00 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang (Ruang Sekretaris Desa Silumajang)



Gambar 4. Bapak Selamat Aidel Munthe (Kepala Urusan Pemerintahan Desa Silumajang), Bapak Sopian dan Bapak Harun Munthe (Kepala Dusun III Pirluk dan Kepala Dusun IV Pulo Hopur, Desa Silumajang)
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Senin, 10 Februari 2020 Jam 09.00 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang (Ruang Bagian Kepala Urusan Pemerintahan Desa Silumajang)



Gambar 5. Ibu Fatma Munthe, Perangkat Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Senin, 10 Februari 2020 Jam 08.30 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang



Gambar 6. Sedang melakukan wawancara dengan Ibu Juni Hairida S.Pd, Guru SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 25 Februari 2020 Jam 10.30 WIB
Lokasi : Lapangan Sepak Bola SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang



Gambar 7. Sedang melakukan wawancara dengan Norhayati S.Pd, Guru SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang.
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 25 Februari 2020 Jam 10.00 WIB
Lokasi : Lapangan Sepak Bola SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang



Gambar 8. Sedang melakukan wawancara dengan Ibu Roaidah Munthe, masyarakat Dusun IV Pulau Hopur, Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 21 Februari 2020 Jam 14.00 WIB
Lokasi : Tempat Tinggal yang beralamat di Dusun IV Pulo Hopur



Gambar 9. Sedang melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 28 Februari jam 10.00 s/d selesai
Lokasi: Tempat Tinggal Ibu Iyam Sipahutar yang beralamat di Dusun VI Pulo
Godang

Lampiran 2

Pertanyaan tentang Pembuatan Kartu Keluarga

1. Pedoman Wawancara Informan Kunci

1. Bagaimana proses pembuatan Kartu Keluarga?
2. Apa saja persyaratan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga?
3. Bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan dalam melayani pembuatan Kartu Keluarga?
5. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggungjawab petugas di Kantor Kepala Desa dalam pemberian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga?
6. Bagaimana kemampuan petugas di Kantor Kepala Desa agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?
7. Apa yang menjadi tolak ukur Bapak/Ibu mengenai Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga?
8. Apakah ada kendala atau hambatan yang dialami petugas saat memberikan pelayanan terhadap proses pembuatan Kartu Keluarga?

2. Pedoman Wawancara Informan Utama

1. Bagaimana karakter desa ini, apakah masyarakat sering melakukan kunjungan ke Kantor Kepala Desa?
2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui karakteristik semua pegawai yang bekerja di Kantor Kepala Desa. Kan namanya pegawai pasti memiliki karakter yang berbeda-beda, bagaimana Bapak/Ibu menyikapinya?
3. Apakah ada pelatihan bagi Perangkat Desa yang kurang memahami tentang penggunaan komputer, dan apa saja persyaratan pembuatan Kartu Keluarga serta apa rata-rata pendidikan Perangkat Desa yang bekerja di Kantor ini?
4. Bagaimana sikap Bapak jika ada pegawai yang tidak mengikuti aturan kantor ini misalnya, selalu terlambat dan tidak hadir, Apakah ada sanksi tegas yang dilakukan?
5. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan Pelayanan misalnya ada program baru apakah bapak menggunakan media (baliho atau stiker) atau langsung menyampaikannya kepada masyarakat?
6. Menurut Bapak apakah ada yang menjadi Kendala dan Penghambat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Khususnya dalam proses Pembuatan Kartu Keluarga?
7. Bagaimana cara bapak agar pelayanan dapat berjalan dengan baik melihat kondisi lingkungan (sosial, ekonomi dan politik) masyarakat yang berbeda-beda?

8. Apakah di kantor ini ada rapat (musyawarah) untuk membicarakan tentang kekurangan dan upaya peningkatan pelayanan dan apakah masyarakat di libatkan langsung dalam rapat tersebut?

3. Pedoman Wawancara Informan Tambahan

1. Berapa lama waktu pencetakan Kartu Keluarga, apakah petugas memberitahukannya?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan dalam mengurus proses pembuatan Kartu Keluarga, apakah pegawainya ramah dan sopan dalam melayani?
3. Kendala atau hambatan apa yang Bapak/Ibu hadapi saat mengurus Kartu Keluarga?
4. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Desa sudah baik, jika tidak berikan alasannya?

Lampiran 3

Data Informan

No	Nama	Jenis Informan	Alamat	Pekerjaan
1	Selamat Aidel Munthe	Informan Kunci	Dusun IV Pulo Hopur	Kepala Urusan Desa Silumajang
2	Julpian Munthe	Informan Utama	Dusun III Pirlok	Kepala Desa Silumajang
3	Apriadi Sonarto Matondang, S.Kom	Informan Utama	Dusun III Pirlok	Sekretaris Desa Silumajang
4	Harun Munthe	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Kepala Dusun IV Pulo Hopur
5	Sopian	Informan Tambahan	Dusun III Pirlok	Kepala Dusun III Pirlok
6	Patma Munthe	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Perangkat Desa Silumajang
7	Juni Hairida, S.Pd	Informan Tambahan	Dusun VIII Padang Mahondang	Guru SDN 117503 Padang Mahondang
8	Norhayati S.Pd	Informan Tambahan	Dusun VIII Padang Mahondang	Guru SDN 117503 Padang Mahondang
9	Roaidah Munthe	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Petani
10	Inur Ritonga	Informan Tambahan	Dusun II Panduan	Petani
11	Adelia	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga
12	Idah	Informan Tambahan	Dusun II Panduan	Pedagang
13	Nurmala Tanjung	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga
14	Midah Ritonga	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Petani
15	Lena	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Petani
16	Ermi Munthe, S.Pd.I	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Pedagang
17	Anik Ritonga	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga
18	Halimah Hutapea	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Petani
19	Rika	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Ibu Rumah Tangga
20	Samsir	Informan Tambahan	Dusun II Panduan	Perangkat Desa
21	Iyam Sipahutar	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Masjid Raya 1 Medan Email: info@uma.ac.id Telp: (061) 7300101-1001010 TUALA, SUMATERA UTARA Fax: (061) 7300101
Kampus II : Jalan Satepat Nomor 73 Jalan Tinjau Nomor 11 E. (061) 7301194 Telp: (061) 7301194 Medan 20132
Website: www.uma.ac.id E-mail: info@medanmedia.com

Nomor : 160/FIS.2/01.10/2020
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

29 Januari 2020

Kepada Yth,
Bapak / Ibu Pimpinan
Kepala Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X
Kabupaten Labuhan Batu Utara

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Pebru Arjuna
N P M : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X, dengan judul Skripsi "**Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhan Batu Utara**"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan disertai surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.


Hery Kusmanto, MA

M.P. - Sila

PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA



KECAMATAN NA. IX-X

KEPALA DESA SILUMAJANG

Jalan Besar Pulo Hapur

Kode Pos 21454

SURAT KETERANGAN

Nomor : 500 / * / II / SIL / 2020

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **JULPIAN MUNTE**
Jabatan : Kepala Desa Silumajang Kecamatan.NA.IX-X
Kab.Labuhanbatu Utara

Menerangkan Bahwa :

Nama : **PEBRU ARJUNA**
NPM : 168520038
Program studi : Administrasi Publik

Benar-benar telah melakukan penelitian mulai dari tanggal 31 Januari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020 di Kantor Kepala Desa Silumajang Kecamatan NA.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara untuk menyusun skripsi dengan judul skripsi "***Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara***".

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Silumajang, 02 Maret 2020
KEPALA DESA SILUMAJANG,


JULPIAN MUNTE



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kualanaram Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 01 (061) 7366070, 7366070, 7364340, 7356781, Fax (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seba Road Nomor 79 / Jalan Sei Selayu Nomor 70 A. 01 (061) 8201994, Fax (061) 8200331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: umv_medanarea@fumsa.uma.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 02/FIS.02/1.7/1/2021

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP
NIDN : 0722108602
Homepage : Universitas Medan Area

Menyatakan dengan ini benar bahwa saya telah melakukan pengecekan naskah skripsi dengan hasil plagiarisme melalui aplikasi **Plagiarism Checker** sebesar 17 % atas mahasiswa :

Nama : Pebri Arjuna
NPM : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NALIX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Demikian surat pernyataan ini diperbuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 19 Januari 2021



Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 17%

Date: Tuesday, January 19, 2021

Statistics: 3039 words Plagiarized / 17976 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement

ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PADA MASYARAKAT DESA DI
DESA SILUMAJANG KECAMATAN NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA SKRIPSI
OLEH: PEBRU ARJUNA 168520038 / PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PBLIK FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN 2020





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kaban Rawan I Medan Estetika PSN Nomor 19 (061) 736878, 736098, 7364346, 7360781, Fax (061) 736698 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setia Budi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 10 A, (061) 8201994, Fax: (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: umv_medan@uma.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 02/FIS.02/1.7/1/2021

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP
NIDN : 0722108602
Homebase : Universitas Medan Area

Menyatakan dengan ini benar bahwa saya telah melakukan pengecekan naskah jurnal dengan hasil plagiarisme melalui aplikasi **Plagiarism Checker** sebesar 14 % atas mahasiswa :

Nama : Pebri Arjuna
NPM : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 20 Januari 2021



Mashito Batubara, S.Sos, MAP



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 14%

Date: Wednesday, January 20, 2021

Statistics: 475 words Plagiarized / 3409 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected – Your Document needs Optional Improvement.

ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PADA MASYARAKAT DESA DI
DESA SILUMAJANGKECAMATAN NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF THE VILLAGE APPARATUS IN SERVICE TO THE
VILLAGE COMMUNITY IN SILUMAJANG VILLAGE NA. IX-X LABUHANBATU UTARA
DISTRICT Pebri Arjuna(1)Abdul Kadir(2)Nina Angella(3) Program Studi Administrasi
Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agustino, L. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Atik, R. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- , 2006. *Manajemen Pelayanan*. Penerbit: Pustaka Pelajar.
- BPKP dan LAN, Anonim. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance: Modul 1 Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*. Jakarta: LAN-RI.
- Daryanto. 2008. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harbani, P. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Horn, M. 1978. *The Policy Implementation Procces: A. Conceptual Frame work Administration & Society*. Sage Publication, Inc.
- Huberman, M.2014. *Quality Data Analysis*. Terbitan: Sage Publication.
- Kadir, A. 2015. *Studi Pemerintahan dan Pelayanan Publik*. CV Dharma Perada Dharmasraya, Edisi Pertama.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. YKPN: Yogyakarta.
- Mangkunegara, P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z.2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- , 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Mulyana, A. 2001. *Cooperation in Developing Countries Faculty of Economic Philipps*.Marburg: University of Marburg Am Plan.

- Nasution. 2013. *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurcholis, H. 2011. *Pertumbuhan Dan Penyelenggara Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong, H. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosuntono, S. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Sianipar. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Spradley, J. 1997. *Metode Emografi*. Terjemahan Oleh Misbah Yulfa Elisabeth. Yogyakarta: PT Tiara Wacana Yogya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyadi, P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia "Kebijakan Kinerja Karyawan"*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. 2011. *"Service Manajemnt Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2"*. Yogyakarta: Andi.
- Triandayani, (Eds). 2001. *"Pelayanan Publik: Apa Kata Warga"*. Jakarta: PSPK.
- Widodo, J. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media.
- Yani, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Jurnal dan Skripsi**
- Agustin, M. 2015. *Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*. Pekanbaru: Jom FISIP Vol. 2 No. 1 – Februari 2015. (<http://media.neliti.com>, diakses 18 Oktober 2019).
- Rianda, Riko. 2017. *Faktor - Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam*. Jurnal Administrasi Negara (NIARA), Vol. 9 No. 2 Januari 2017. (<https://media.neliti.com>, diakses 16 November 2019).
- Purnamasari, H. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi*. Bekasi: Jurnal Politikom Indonesiana Vol. 2 No. 1 – Juli 2017. (<journal.unhas.ac.id>, diakses 23 Januari 2020).

Roberto, A. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang*. (repository.uma.ac.id, diakses 20 Februari 2020).

Internet

<http://rumahilmupart3.blogspot.com/2016/09/skripsi-analisis-kinerja-aparatur-desa> (diakses 12 oktober 2019).

<http://belajarpendidikanpkn.blogspot.com/2017/07/pengertian-aparat-desa> (diakses 24 oktober 2019).

stiestembi.ac.id/analisis-penghambat-kinerja-aparatur-desa (diakses 26 oktober 2019).

<https://jurnal.unej.ac.id/faktor-yang-mempengaruhi-kinerja> (diakses 26 oktober 2019).

Peraturan dan Perundang – Undangan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri (PEMENDAGRI) Nomor 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi serta Hak dan Kewajiban Perangkat Desa.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Dokumentasi



Gambar 1. Kantor Desa Silumajang Kecamatan NA. IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Senin, 10 Februari 2020 Jam 13.00 WIB



Gambar 2. Bapak Julpian Munthe, Kepala Desa Silumajang

Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Rabu-Kamis, 12-13 Februari 2020 Jam 20.00 WIB dan 09.00 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang (Ruang Kepala Desa Silumajang)



Gambar 3. Sedang melakukan wawancara dengan Bapak Apriadi Sonarto Matondang, Sekretaris Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Kamis, 13 Februari 2020 Jam 08.00 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang (Ruang Sekretaris Desa Silumajang)



Gambar 4. Bapak Selamat Aidel Munthe (Kepala Urusan Pemerintahan Desa Silumajang), Bapak Sopian dan Bapak Harun Munthe (Kepala Dusun III Pirluk dan Kepala Dusun IV Pulo Hopur, Desa Silumajang)
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Senin, 10 Februari 2020 Jam 09.00 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang (Ruang Bagian Kepala Urusan Pemerintahan Desa Silumajang)



Gambar 5. Ibu Fatma Munthe, Perangkat Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : Senin, 10 Februari 2020 Jam 08.30 WIB
Lokasi : Kantor Desa Silumajang



Gambar 6. Sedang melakukan wawancara dengan Ibu Juni Hairida S.Pd, Guru SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 25 Februari 2020 Jam 10.30 WIB
Lokasi : Lapangan Sepak Bola SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang



Gambar 7. Sedang melakukan wawancara dengan Norhayati S.Pd, Guru SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang.
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 25 Februari 2020 Jam 10.00 WIB
Lokasi : Lapangan Sepak Bola SDN 117503 Dusun VIII Padang Mahondang, Desa Silumajang



Gambar 8. Sedang melakukan wawancara dengan Ibu Roaidah Munthe, masyarakat Dusun IV Pulau Hopur, Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 21 Februari 2020 Jam 14.00 WIB
Lokasi : Tempat Tinggal yang beralamat di Dusun IV Pulo Hopur



Gambar 9. Sedang melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Silumajang
Sumber : Dokumentasi Pribadi Peneliti
Waktu : 28 Februari jam 10.00 s/d selesai
Lokasi: Tempat Tinggal Ibu Iyam Sipahutar yang beralamat di Dusun VI Pulo
Godang

Lampiran 2

Pertanyaan tentang Pembuatan Kartu Keluarga

1. Pedoman Wawancara Informan Kunci

1. Bagaimana proses pembuatan Kartu Keluarga?
2. Apa saja persyaratan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga?
3. Bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan dalam melayani pembuatan Kartu Keluarga?
5. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tanggungjawab petugas di Kantor Kepala Desa dalam pemberian pelayanan pembuatan Kartu Keluarga?
6. Bagaimana kemampuan petugas di Kantor Kepala Desa agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?
7. Apa yang menjadi tolak ukur Bapak/Ibu mengenai Kualitas Pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga?
8. Apakah ada kendala atau hambatan yang dialami petugas saat memberikan pelayanan terhadap proses pembuatan Kartu Keluarga?

2. Pedoman Wawancara Informan Utama

1. Bagaimana karakter desa ini, apakah masyarakat sering melakukan kunjungan ke Kantor Kepala Desa?
2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui karakteristik semua pegawai yang bekerja di Kantor Kepala Desa. Kan namanya pegawai pasti memiliki karakter yang berbeda-beda, bagaimana Bapak/Ibu menyikapinya?
3. Apakah ada pelatihan bagi Perangkat Desa yang kurang memahami tentang penggunaan komputer, dan apa saja persyaratan pembuatan Kartu Keluarga serta apa rata-rata pendidikan Perangkat Desa yang bekerja di Kantor ini?
4. Bagaimana sikap Bapak jika ada pegawai yang tidak mengikuti aturan kantor ini misalnya, selalu terlambat dan tidak hadir, Apakah ada sanksi tegas yang dilakukan?
5. Apakah ada sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan Pelayanan misalnya ada program baru apakah bapak menggunakan media (baliho atau stiker) atau langsung menyampaikannya kepada masyarakat?
6. Menurut Bapak apakah ada yang menjadi Kendala dan Penghambat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Khususnya dalam proses Pembuatan Kartu Keluarga?
7. Bagaimana cara bapak agar pelayanan dapat berjalan dengan baik melihat kondisi lingkungan (sosial, ekonomi dan politik) masyarakat yang berbeda-beda?

8. Apakah di kantor ini ada rapat (musyawarah) untuk membicarakan tentang kekurangan dan upaya peningkatan pelayanan dan apakah masyarakat di libatkan langsung dalam rapat tersebut?

3. Pedoman Wawancara Informan Tambahan

1. Berapa lama waktu pencetakan Kartu Keluarga, apakah petugas memberitahukannya?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayanan dalam mengurus proses pembuatan Kartu Keluarga, apakah pegawainya ramah dan sopan dalam melayani?
3. Kendala atau hambatan apa yang Bapak/Ibu hadapi saat mengurus Kartu Keluarga?
4. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Desa sudah baik, jika tidak berikan alasannya?

Lampiran 3

Data Informan

No	Nama	Jenis Informan	Alamat	Pekerjaan
1	Selamat Aidel Munthe	Informan Kunci	Dusun IV Pulo Hopur	Kepala Urusan Desa Silumajang
2	Julpian Munthe	Informan Utama	Dusun III Pirlok	Kepala Desa Silumajang
3	Apriadi Sonarto Matondang, S.Kom	Informan Utama	Dusun III Pirlok	Sekretaris Desa Silumajang
4	Harun Munthe	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Kepala Dusun IV Pulo Hopur
5	Sopian	Informan Tambahan	Dusun III Pirlok	Kepala Dusun III Pirlok
6	Patma Munthe	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Perangkat Desa Silumajang
7	Juni Hairida, S.Pd	Informan Tambahan	Dusun VIII Padang Mahondang	Guru SDN 117503 Padang Mahondang
8	Norhayati S.Pd	Informan Tambahan	Dusun VIII Padang Mahondang	Guru SDN 117503 Padang Mahondang
9	Roaidah Munthe	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Petani
10	Inur Ritonga	Informan Tambahan	Dusun II Panduan	Petani
11	Adelia	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga
12	Idah	Informan Tambahan	Dusun II Panduan	Pedagang
13	Nurmala Tanjung	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga
14	Midah Ritonga	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Petani
15	Lena	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Petani
16	Ermi Munthe, S.Pd.I	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Pedagang
17	Anik Ritonga	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga
18	Halimah Hutapea	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Petani
19	Rika	Informan Tambahan	Dusun IV Pulo Hopur	Ibu Rumah Tangga
20	Samsir	Informan Tambahan	Dusun II Panduan	Perangkat Desa
21	Iyam Sipahutar	Informan Tambahan	Dusun VI Pulo Godang	Ibu Rumah Tangga



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Masjid Raya 1 Medan Email: info@uma.ac.id Telp: (061) 7300101-1001010 TUALA, SUMATERA UTARA Fax: (061) 7300101
Kampus II : Jalan Satepat Nomor 73 Jalan Tinjau Nomor 111 E. (061) 7301194 Telp: (061) 7301194 Medan 20132
Website: www.uma.ac.id E-mail: info@umadumadua.ac.id

Nomor : 160/FIS.2/01.10/2020
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

29 Januari 2020

Kepada Yth,
Bapak / Ibu Pimpinan
Kepala Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X
Kabupaten Labuhan Batu Utara

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Pebru Arjuna
N P M : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X, dengan judul Skripsi "**Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhan Batu Utara**"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan disertai surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.


Hery Kusmanto, MA

MP - Sila

PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA



KECAMATAN NA. IX-X

KEPALA DESA SILUMAJANG

Jalan Besar Pulo Hapur

Kode Pos 21454

SURAT KETERANGAN

Nomor : 500 / * / II / SIL / 2020

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **JULPIAN MUNTE**
Jabatan : Kepala Desa Silumajang Kecamatan.NA.IX-X
Kab.Labuhanbatu Utara

Menerangkan Bahwa :

Nama : **PEBRU ARJUNA**
NPM : 168520038
Program studi : Administrasi Publik

Benar-benar telah melakukan penelitian mulai dari tanggal 31 Januari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020 di Kantor Kepala Desa Silumajang Kecamatan NA.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara untuk menyusun skripsi dengan judul skripsi "***Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara***".

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Silumajang, 02 Maret 2020
KEPALA DESA SILUMAJANG,


JULPIAN MUNTE



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Medan Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 01 (061) 7366070, 7366088, 7364340, 7356781, Fax (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seba Road Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A. 01 (061) 8201994, Fax (061) 8200331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: umv_medanarea@fumsa.uma.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 02/FIS.02/1.7/1/2021

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP
NIDN : 0722108602
Homepage : Universitas Medan Area

Menyatakan dengan ini benar bahwa saya telah melakukan pengecekan naskah skripsi dengan hasil plagiarisme melalui aplikasi **Plagiarism Checker** sebesar 17 % atas mahasiswa :

Nama : Pebri Arjuna
NPM : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NALIX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Demikian surat pernyataan ini diperbuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 19 Januari 2021



Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 17%

Date: Tuesday, January 19, 2021

Statistics: 3039 words Plagiarized / 17976 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement

ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PADA MASYARAKAT DESA DI
DESA SILUMAJANG KECAMATAN NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA SKRIPSI
OLEHI: PEBRU ARJUNA 168520038 / PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PBLIK FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN 2020





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kaban Rawan I Medan Estetika PSN Nomor 19 (061) 736878, 736098, 7364346, 7360781, Fax (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setia Budi Nomor 79 / Jalan Sei Seriyu Nomor 10 A, (061) 8201994, Fax: (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: umv_medan@uma.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 02/FIS.02/1.7/1/2021

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP
NIDN : 0722108602
Homebase : Universitas Medan Area

Menyatakan dengan ini benar bahwa saya telah melakukan pengecekan naskah jurnal dengan hasil plagiarisme melalui aplikasi **Plagiarism Checker** sebesar 14 % atas mahasiswa :

Nama : Pebri Arjuna
NPM : 168520038
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pada Masyarakat Desa Di Desa Silumajang Kecamatan NA IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 20 Januari 2021



Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 14%

Date: Wednesday, January 20, 2021

Statistics: 475 words Plagiarized / 3409 Total words

Remarks: Low Plagiarism Detected – Your Document needs Optional Improvement.

ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PADA MASYARAKAT DESA DI
DESA SILUMAJANGKECAMATAN NA. IX-X KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF THE VILLAGE APPARATUS IN SERVICE TO THE
VILLAGE COMMUNITY IN SILUMAJANG VILLAGE NA. IX-X LABUHANBATU UTARA
DISTRICT Pebri Arjuna(1)Abdul Kadir(2)Nina Angella(3) Program Studi Administrasi
Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia.

