

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM  
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA  
MANIS KECAMATAN PULAU RAKYAT  
KABUPATEN ASAHAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**DWI RAFIKA RAHMAT**

**188520084**



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

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 21/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)21/11/22

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN  
PUBLIK PADA KANTOR DESA MANIS KECAMATAN  
PULAU RAKYAT KABUPATEN ASAHAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area



Oleh:

**DWI RAFIKA RAHMAT**

**188520084**

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

**MEDAN**

**2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/11/22

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)21/11/22

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan

Nama : Dwi Rafika Rahmat

NPM : 18.852.0107

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Di setuju oleh:  
Komisi Pembimbing

<b>Pembimbing I</b>	<b>Pembimbing II</b>
	
<b>Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si</b>	<b>Evi Yunita Kurniyati, S.Sos, M.IP</b>

Mengetahui:

 <b>Juliana Hasibuan, M.Si</b>	 <b>Khairunisah Lubis, S.Sos, M. L.Pol</b>
--	---

K.a. Prodi Administrasi Publik

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian didalamnya merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Medan, Juni 2022



Dwi Rafika Rahmat  
188520084



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan  
dibawah ini:

Nama : Dwi Rafika Rahmat  
NPM : 188520084  
Prodi Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif Ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada Tanggal : 26 September 2022



Dwi Rafika Rahmat

## ABSTRAK

Keberhasilan meningkatkan efektifitas kinerja pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Masalah dalam penelitian ini masih ditemukan pelayanan yang belum dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan dalam kinerja Pemerintahan Desa Manis. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari Agus Dwiyanto tentang kinerja birokrasi. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi, dokumentasi dan dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa, 1) produktivitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintahan Desa Manis masih belum sesuai dengan waktu yang terjadwal sesuai prosedur, 2) kualitas layanan mampu berjalan baik dan dapat melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya, 3) responsivitas kinerja aparat desa sudah baik walaupun belum optimal, 4) tanggungjawab pelayanan yang diberikan oleh pengurus Desa Manis tidak hanya secara administratif, tetapi juga pelayanan tambahan, 5) akuntabilitas pada kinerja pegawainya sangatlah tepat, dimana lingkup yang diberikan tidak hanya kepada informal dalam ruang lingkup organisasi saja tetapi juga kepada eksternal organisasi yaitu kepada masyarakat dan pihak lainnya yang berkepentingan.

**Kata Kunci:** Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan Publik.

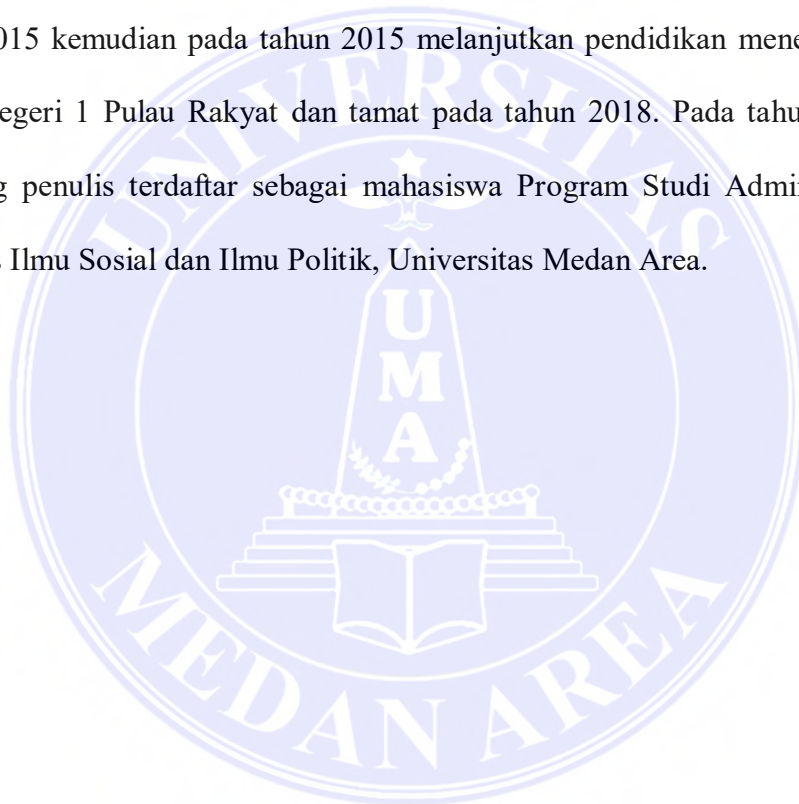
## ABSTRACT

*The success of increasing the effectiveness of public service performance is determined by the ability to improve the work performance of village officials. The implementation of good village governance can be seen from various sectors such as the effectiveness of the performance of village officials in public services provided to the community. The problem in this study is that services are still found that have not been able to achieve the expected goals and objectives in the performance of the Desa Manis Government. In order to approach this problem, Agus Dwiyanto's theoretical reference is used. Data were collected based on data collection techniques by conducting interviews, observations, documentation and analyzed qualitatively. This study concludes that the service, 1) productivity that has been set by the Manis Village Government is still not in accordance with the scheduled time according to the procedure, 2) the quality of services is able to run well and can serve according to the needs of the community, 4) the responsiveness of the performance of the village apparatus is good although not optimal, 3) the responsibility of the services provided by the management of Desa Manis not only administratively, but also additional services, 5) accountability for the performance of its employees is very appropriate, where the scope is given not only to the informal within the scope of the organization but also to external organizations, namely the community and other interested parties.*

**Keywords:** *Performance, Village Apparatus, Public Service.*

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Dwi Rafika Rahmat lahir pada 23 Desember 1999 merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari Ayahanda Rahmat dan Ibunda Rosmawati Br Panjaitan. Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 013828 Manis tamat pada tahun 2011, dan 2012 melanjutkan pendidikan MTS Al-Manar berakhir tahun 2015 kemudian pada tahun 2015 melanjutkan pendidikan menengah keatas di SMA Negeri 1 Pulau Rakyat dan tamat pada tahun 2018. Pada tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.





## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Dengan rahmat dan hidayah-Nya pula penulis mampu untuk menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan”**. Adapun maksud dan tujuan diajukannya skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Medan. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan baik segi moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramadan, M.Eng, M.Se Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dra. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, MA Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
3. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn. M.Si selaku dosen pembimbing I saya yang telah menyediakan waktu dan kesabarannya untuk membimbing dan memberikan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Evi Yunita Kurniyati, S.Sos, M.IP selaku dosen pembimbing II saya yang telah menyediakan waktu dan kesabarannya untuk membimbing dan memberikan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Nurhayati Harahap, MAP selaku sekretaris skripsi peneliti.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Kepada kedua orang tua peneliti, Ayahanda Rahmat dan Ibunda Rosmawati Br Panjaitan, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Peneliti berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
8. Semua informan yang telah mendukung memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
9. Kepada teman-teman mahasiswa Administrasi Publik stambuk 2018 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih selalu berbagi informasi selama berjalan masa perkuliahan serta *support* satu sama lain.
10. Kepada diri sendiri terimakasih sudah berani sepanjang jalan ini, terimakasih sudah kuat dalam menjalani berbagai rintangan yang telah dihadapi, terimakasih untuk diriku mari kita berjuang sedikit lagi, semangat.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Tuhan Yang Maha Esa. Dan akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Medan, Juni 2022  
Penulis

Dwi Rafika Rahmat

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Pengertian Efektivitas.....	8
2.1.1 Pengertian Efektivitas Kinerja .....	9
2.2 Konsep Kinerja .....	12
2.2.1 Pengertian Kinerja .....	13
2.2.2 Penilaian Kinerja .....	17
2.2.3 Tujuan Penilaian Kinerja .....	18
2.3 Aparatur .....	19
2.4 Desa .....	20
2.5 Pelayanan Publik .....	21
2.5.1 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.5.2 Jenis Pelayanan Publik.....	23
2.5.3 Standar Pelayanan.....	24
2.6 Penelitian Terdahulu.....	26
2.7 Kerangka Pemikiran.....	30

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.3 Informan Penelitian .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil .....	42
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Instansi Pemerintahan Desa Manis .....	43
4.1.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Kantor Desa Manis .....	44
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Desa Manis .....	45
4.2 Pembahasan .....	48
4.2.1 Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis.....	48
4.2.2 Kendala Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis.....	70
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
A. Buku .....	78
B. Undang –undang .....	79
C. Jurnal dan Skripsi.....	79
D. Website .....	80
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	44
Gambar 4.2 Standar Oprasional Prosedur (S.O.P) .....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	34
Tabel 4.1 Jadwal Pelayanan .....	52
Tabel 4.2 Sumber Daya Manusia.....	56
Tabel 4.3 Fasilitas sarana dan Prasarana.....	58
Tabel 4.4 Pendapatan Desa .....	68
Tabel 4.5 Biaya Desa .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara.....	81
Dokumentasi	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Secara umum, efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan. Efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut bagaimana cara melaksanakannya. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Hal ini lebih menekankan pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Beni (2016:69) Efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektifitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sector public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kirannya pelayanan publik memuat hal-hal pokok yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Khususnya Pemerintah Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja aparatur desa dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan. Dilihat dari pelayanan, diperlukan peningkatan pelayanan



dengan harapan layanan yang diberikan agar dapat diandalkan, akurat, hemat biaya, dan bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan publik sangat penting karena tugas utama pegawai pemerintah adalah melayani masyarakat dengan itikad baik dan itikad baik tanpa memanfaatkan status dan wewenang yang diamanatkan. Untuk itu, fokus penelitian ini adalah pada kinerja pelayanan publik untuk mengkaji isu-isu yang terkait dengan instansi pemerintah yang didukung oleh sumber daya Pemerintah Desa.

Terbukti saat ini masih ditemui masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan administrasi seperti pelaksanaan untuk mendapatkan keterangan, dan surat lainnya masih membutuhkan waktu terlalu lama sehingga masyarakat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Tidak Mampu (surat keterangan bagi masyarakat yang memerlukan bantuan) dan surat keterangan lainnya. Seperti pengalaman yang dialami sebagian masyarakat yang dimana mereka merasakan ada ketidakpuasan terhadap kinerja yang diberikan oleh Pemerintahan Desa Manis dalam pembuatan KTP, KK, dan Akte Kelahiran yang tidak tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan dalam jadwal pelayanan, padahal dalam jadwal pelayanan tersebut untuk pembuatan KTP hanya membutuhkan waktu 1-3 hari tapi yang masyarakat dapatkan sampai seminggu bahkan lebih sehingga dari situ dapat dinilai bahwa kinerja yang ada di Pemerintahan Desa Manis belum dikatakan efektif.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah dokumen kependudukan penting yang wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI). Tidak hanya sebagai tanda

pengenal, ternyata KTP memiliki banyak kegunaan antara lain : (a) Sebagai tanda pengenal atau bukti yang sah, (b) Mencegah data ganda dan pemalsuan KTP sehingga tercipta keakuratan data penduduk sehingga mendukung program pembangunan, (c) Mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah atau swasta. Sementara itu dampak yang tidak memiliki KTP antara lain : (a) Warganegara yang tidak memiliki KTP dianggap tidak memiliki identitas yang legal, (b) Karena tidak memiliki identitas yang legal maka tidak dapat membuat Surat Izin Mengemudi (SIM), (c) Tidak dapat menikah di kantor Urusan Agama (KUA) dan Kantor Catatan Sipil.

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga, Kartu Keluarga memuat keterangan mengenai nomor KK, nama lengkap keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat tinggal, agama, pekerjaan, dan kewarganegaraan. Sedangkan dampak dari tidak memiliki Kartu Keluarga salah satunya ialah akan susah untuk mencairkan bantuan jika salah satu anak dari anggota keluarga tersebut mendapat Bantuan Siswa Miskin (BSM) dari pemerintah yang syarat untuk mencairkan bantuan tersebut adalah Kartu Keluarga tersebut.

Dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah, yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Seiring dengan

perkembangan masyarakat tersebut, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat.

Kabupaten Asahan menempati area seluas 3.732,97  $km^2$  yang terdiri dari 25 Kecamatan, 204 Desa/Kelurahan definitif. Di Kecamatan ini terdapat desa yang bernama Desa Manis, Desa Manis merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Seperti wilayah lainnya desa ini memiliki Pemerintahan Desa seperti Kantor Desa yang didalam pemerintahannya terdapat Kepala Desa, Perangkat Desa, dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, Kantor Desa Manis sebagai organisasi publik dituntut untuk meningkatkan kinerja aparat yang ada dalam organisasi. Melihat dari tugas dan fungsi yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi sdituntut kerja yang optimal dalam mencapai tiap tujuan yang telah ditetapkan.

Keberhasilan meningkatkan efektifitas kinerja pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja setiap aparat desa merupakan faktor penentu keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja setiap aparat desa dapat mempengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik.

Pemerintahan Desa juga merupakan organisasi pemerintah terdepan didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan

bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Perlunya kesadaran bagaimana proses setiap kinerja aparatur bisa berjalan secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para bawahan bisa meningkatkan kinerja mereka. Masih ditemukan pelayanan yang belum dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan dalam kinerja Pemerintahan Desa Manis. Dari hasil selama penelitian berlangsung ada cerita atau pengalaman dari sebagian masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Pemerintahan Desa Manis mengenai lambatnya pelayanan beberapa surat serta dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Desa Manis terjadi pungutan biaya “administrasi” dan biaya “transportasi”. Pungutan inilah yang menjadi satu hal yang membuat sebagian masyarakat keberatan. Dengan melihat kepada masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat masalah pelayanan di desa ini dalam bentuk kajian penelitian yang berjudul Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.



## 1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka harus dirumuskan masalah terlebih dahulu. Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan?.
2. Apa saja kendala-kendala Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.
2. Mengetahui kendala Evektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

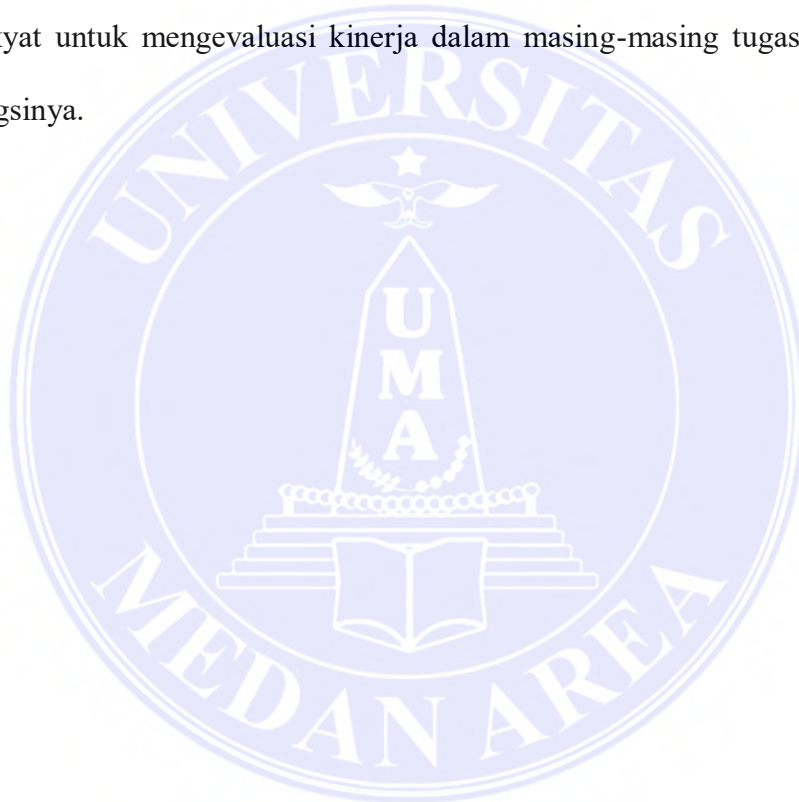
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan serta meningkatkan kemampuan penulis dalam pembuatan karya ilmiah, Selain itu proses penelitian ini dapat dijadikan sebagai proses latihan peneliti untuk dapat berfikir logis dalam bidang pelayanan publik.

## 2. Secara Akademis

Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, hasil dari penelitian ini sebagai bahan referensi bagi mahasiswa Universitas Medan Area pada masa yang akan datang.

## 3. Secara Praktis

Bagi pihak yang diteliti, sebagai bahan Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat untuk mengevaluasi kinerja dalam masing-masing tugas pokok beserta fungsinya.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas mengandung makna ketepatan pencapaian tujuan yang diharapkan atau sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan (*to do the right things*). Efektivitas juga dimaknai bukan hanya ke arah pencapaian tujuan tetapi juga pencapaian moral yang baik dari seorang pegawai dan sebagai suatu kriteria untuk menyeleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, terlepas dari pertimbangan efisiensi.

Menurut Siagian (2016: 24) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Sedangkan menurut Silalahi (2017:128) mengungkapkan bahwa efektivitas adalah yang berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit.

Menurut Steer (2015:203) efektivitas adalah mengerjakan sesuatu dengan akurat, tepat waktu, obyektif dan menyeluruh sesuai dengan tujuan organisasi. Setiap organisasi didirikan atau dibentuk untuk mengejar efektivitas, karena eksistensi dan pertumbuhan yang bersangkutan dapat mengemban misi dan melaksanakan tugasnya dengan tingkat ketangguhan yang tinggi. Proses kerja sama kelompok orang mencapai tujuan diperlukan organisasi sebagai wadahnya, dan untuk menggerakkan kerja sama tersebut diperlukan manajemen. Salah satu fungsi manajemen tersebut adalah pengawasan.

Memperhatikan pendapat para ahli diatas, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multi-dimensional, artinya dalam mendefenisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Kata efektif sering dicampur adukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

### **2.1.1 Pengertian Efektivitas Kerja**

Efektivitas kerja berhubungan dengan hasil yang telah ditentukan sebelumnya. Satu hal yang perlu digaris-bawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efisiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu, dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja juga dapat diartikan dengan hasil guna penekanan pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut.

Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan tertentu dan penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu



tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relatif singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu.

Admoesoeparto (2016:54) mengungkapkan bahwa efektivitas kerja adalah ukuran yang menggambarkan sejauh mana sasaran-sasaran yang dapat dicapai oleh karyawan berdasarkan target atau standar yang telah ditetapkan perusahaan. Dari definisi di atas maka efektivitas kerja adalah mengandung arti tentang penekanan pada segi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dimana semakin cepat pekerjaan itu terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, maka akan semakin baik pula efektivitas kerja yang akan dicapai. Demikian sebaliknya semakin lamanya pekerjaan tersebut terselesaikan, maka semakin jauh pula pekerjaan tersebut dari keefektifannya, pemilihan alternatif yang sangat tepat sangat menentukan tingkat efektivitas kerja yang sangat tinggi dan tentunya akan sangat berpengaruh besar terhadap kualitas hasil pekerjaan dan kualitas pekerjaan itu sendiri.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja. Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Steers (2015:20) yaitu:

1. Karakteristik Organisasi, Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi dalam organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Yang dimaksud struktur adalah hubungan

yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran.

## 2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik organisasi berpengaruh atas efektivitas, keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaan keadaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan, tingkat rasionalisme organisasi. Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan tanggapan organisasi terhadap perubahan lingkungan.

## 3. Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya para karyawan merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pekerja merupakan modal utama di dalam organisasi yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pekerja maka semua itu tidak ada gunanya.

#### 4. Karakteristik Kebijaksanaan dan Praktek Manajemen

Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya lingkungan maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit. Efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang relative singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu.

Dari defenisi di atas dapatlah kiranya diinterpretasikan bahwa efektivitas kerja mengandung arti tentang penekanan pada segi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dimana semakin cepat pekerjaan itu terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, maka akan semakin baik pula efektivitas kerja yang dicapai. Demikian pula sebaliknya dengan semakin lamanya pekerjaan tersebut terselesaikan, maka semakin jauh pula pekerjaan tersebut dari keefektifannya. Dari uraian di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemilihan alternative yang tepat sangat menentukan tingkat efektivitas kerja yang sangat tinggi dan tentunya akan sangat berpengaruh besar terhadap kualitas dari hasil pekerjaan dan kualitas pekerjaan itu sendiri.

## 2.2 Konsep Kinerja

Berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu

yang ada di dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Dimana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan.

Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, bijaksana dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, misi organisasai. Dalam konteks organisasi pemerintah, kinerja instansi pemerintah adalah mengenai gambaran tingkat pencapaian sasaran, ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

### **2.2.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, pegawai bisa belajar beberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik dari mitra kerja. Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pegawai sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk

atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintah menghadapi krisis yang serius.

Dwiyanto (2014:50-51) mengukur kinerja birokrasi publik berdasar adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas merupakan pengukuran seberapa besar penyelenggara pelayanan memiliki hasil sesuai yang diharapkan tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan beberapa besar pelayanan publik itu memiliki

### 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan



antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Kecocokan antara pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi atau ketentuan-ketentuan yang ada. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yakni suatu kewajiban seseorang atau unit dalam organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan atau pengendalian sumberdaya dan pelaksanaan kebijaksanaan yang dipercayakan kepadanya dalam pertanggungjawaban secara periodik. Akuntabilitas pula menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu atau pemerintah

seperi pencapaian target , namun kinerja dapat pula dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma berlaku dalam masyarakat.

Berdasarkan pengertian kinerja diatas, maka kinerja pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yang berada pada badan atau lembaga pemerintahan yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan. Dapat disimpulkan bahwa sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mengukur kinerjanya. Baik dan buruknya suatu kinerja dari organisasi publik dapat dilihat dari kinerja organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan, hasil yang dicapai, dan sebagainya. Dengan demikian, jika terdapat kekurangan dapat diperbaiki dan dapat memberikan dorongan atau memberikan dukungan kinerja yang sudah baik.

Menurut Moheiriono dalam bukunya yang berjudul “pengukuran kinerja” (2012:95), kinerja atau *performance* adalah merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja, atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM per satuan priode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawabnya. Penilaian prestasi kerja merupakan usaha yang dilakukan pimpinan untuk menilai hasil kerja bawahannya.

Dari beberapa defenisi diatas dapat dipahami bahwa kinerja organisasai ditentukan dari seberpa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program, kebijakan serta visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Disamping itu, juga untuk menentukan pelatihan kerja secara cepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentu imbalan. Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi SDM.

### **2.2.2 Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan faktor utama dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efesien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasai. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasai secara keseluruhan. Kinerja adalah kegiatan yang paling lazim dinilai dalam suatu organisasi, yakni bagaimana dia melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi.

Menurut Hanggraeni (2012:121) mengatakan bahwa “Penilaian Kinerja adalah sebuah proses dimana perusahaan melakukan evaluasi dan penilaian kinerja individu setiap pekerjaanya”. Menurut Sofyandi (2013:123) penilaian kinerja adalah penilaian tentang prestasi kerja karyawan dan akuntabilitasnya. Dalam persaingan global perusahaan-perusahaan menuntut kerja yang tinggi. Seiring dengan itu, karyawan

membutuhkan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman perilakunya dimasa datang. Penilaian kinerja pada prinsipnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan kerja.

### 2.2.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja memiliki banyak tujuan. Davis dalam Priansa (2017:62) menyatakan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya mempunyai beberapa tujuan berikut:

1. Peningkatan kinerja (*performance improvement*), memungkinkan pemimpin dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerjanya.
2. Penyesuaian kompensasi (*compensation adjustment*). Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan apa saja yang berhak menerima kenaikan kompensasi, demikian pula sebaliknya.
3. Keputusan penempatan (*palacement decision*), menentukan promosi, transfer, dan demosi yang berlaku bagi pegawai yang dapat diperoleh dari hasil penilaian kinerja.
4. Kebutuhan pelatihan (*training needs*), mengevaluasi kebutuhan pelatihan bagi pegawai dalam rangka meningkatkan kinerjanya agar lebih optimal.
5. Perencanaan dan pengembangan karir (*career palnning and develoment*), memandu perusahaan untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai oleh pegawai.
6. Proses perekrutan pegawai (*staffing process deficiencies*), penilaian kinerja mempengaruhi perekrutan pegawai yang digunakan oleh perusahaan.

7. Ketidak akuratan informasi dan kesalahan desain pekerjaan (*infomational innaccuraicies and job-design errors*), membantu menjelaskan kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen SDM, terutama dalam bidang informasi analisis pekerjaan, desain pekerjaan, dan sistem informasi manajemen SDM yang berlaku dalam perusahaan.
8. Kesempatan pegawai yang sama (*equal employment opportunity*), menunjukan bahwa keputusan penempatan tidak diskriminatif, artinya setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk jabatan tertentu sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

### 2.3 Aparatur

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan aparat adalah badan pemerintahan, instansi pemerintahan, pegawai negeri, alat negara. Jadi dapat dikatakan bahwa aparatur merupakan alat perlengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab menjalani roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya (*person*) tetapi juga dengan fasilitas atau pun ketentuan-ketentuan organisasi dan sebagainya.

Kinerja aparatur adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan secara teknis sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Oleh karena itu bila ingin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan



sebelumnya, maka perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tersebut. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Berdasarkan pengertian diatas, maka aparatur pemerintah merupakan seseorang yang digaji pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dengan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian dalam melaksanakan tugas-tugasnya tersebut harus dilandasi dengan rasa tanggung jawab, agar tercipta kualitas kinerja yang baik dan optimal serta dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat pada umumnya.

## 2.4 Desa

Pasal 1 ayat 1 UU No. 6 Tahun 2014 menyatakan desa merupakan sebuah gambaran dari suatu kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang bertempat tinggal dalam suatu lingkungan dimana masyarakat saling mengenal dengan baik corak kehidupan mereka relatif homogen serta banyak bergantung pada alam. Desa terdiri atas Desa dan Desa Adat, penyebutan Desa atau Desa Adat sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan penyebutan yang berlaku di daerah setempat. Penataan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan, mewujudkan efektivitas penyelenggaraan Pemerintahan Desa, mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat desa, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas tata kelola Pemerintahan Desa, dan meningkatkan daya saing Desa.

Indra Bastian (2015:6) menyatakan bahwa desa atau udik menurut defenisi universal merupakan sebuah aglomerasi permukiman di area pedesaan. Bentuk sebuah desa biasanya mempunyai nama, letak, dan batas-batas wilayah yang bertujuan untuk membedakan antara desa yang satu dengan desa yang lainnya. Perbedaan tersebut dimaksudkan untuk mempermudah pengaturan sistem pemerintahannya. Landasan pemikiran mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan pancasila, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhineka Tunggal Ika.

## **2.5. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Moenir (2015:17) mengemukakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Nilai baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas memberi layanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan. Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat (Lyndawaty, 2017:23).

Untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, peran komunikasi menjadi sangat penting dalam hubungan dengan bagaimana suatu organisasi berinteraksi dan memperlakukan publiknya, karena komunikasi adalah memanusiakan manusia (*human communications*). Dalam konteks komunikasi, maka bagaimana cara memperlakukan publik saat melakukan pelayanan publik saat berkomunikasi merupakan ukuran dari kualitas pelayanan publik. Karenanya, salah satu ukuran untuk menilai pelayanan publik adalah dengan melihat etika komunikasi aparat saat melaksanakan fungsi pelayanan publik.

### **2.5.1 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Sendi-sendi pelayanann umum pda hakikatya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah

standar pelayanan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dikemukakan pula kriteria-kriteria pelayanan umum yang baik ditinjau dari berbagai aspek, seperti:

1. Aspek Keterbukaan
2. Aspek Kejelasan dan Kepastian
3. Aspek Efisiensi
4. Aspek Keadilan
5. Aspek Ekonomis
6. Aspek Kesederhanaan
7. Aspek Ketepatan Waktu, dan
8. Aspek Keamanan.

### **2.5.2 Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan yang bentuknya bermacam-macam. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayananan KTP, SIM, Pajak, dan Keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan, suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyedia jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas, jenis pelayanan yang terkaait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti pelayanan listrik, air, telepon, dan transportasi masal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan pakaian, beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan.

Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintahan yang kedua yaitu pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyedia air bersih. Kemudian jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penanggulanagn bencana, dan pelayanan sosial.

### **2.5.3 Standar Pelayanan**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan



merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2013:89) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima dan pemberi pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinsiannya yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.

Peraturan Menpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen standar pelayanan sebagaimana di atur oleh unfang-undang Nomor 25 tahun 2009, dalam peraturan ini menjadu dua, yaitu:

1. Komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:
  - a. Persyaratan
  - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - c. Jangka waktu pelayanan
  - d. Biaya/tarif
  - e. Produk layanan
  - f. Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan
2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufactuting*), meliputi:
  - a. Dasar hukum
  - b. Sarana dan prasarana, atau fasilitas
  - c. Kompetensi pelaksana
  - d. Pengawasan internal
  - e. Jumlah pelaksana
  - f. jamiann pelayanan
  - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

h. evaluasi kinerja pelaksana

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya disamping itu kajian terdahulu membantu peneliti dapat memposisikan peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik peneliti yang sudah terpublikasikan maupun belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Tahun	Hasil
1	Irma Erawati, Muhammad Darwis & Muh. Nasrullah	Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa	2017	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa tergolong efektif berdasarkan aspek: 1) hasil kerja, dengan analisis data yang diperoleh yaitu 78,81 persen, 2) perilaku, dengan analisis data yang diperoleh yaitu 79,89 persen 3) atribut dan kompetensi dengan analisis data yang diperoleh yaitu 80,55 persen, 4) komperatif dengan analisis data yang di peroleh 81,01 persen. Persamaan hasilnya adalah sudah dikatakan baik meskipun belum mencapai maksimal. Perbedaanya antara kedua penelitian terlihat dari penggunaan indikatornya oleh Moheriono bahwa penilaian kinerja diukur berdasarkan empat aspek yaitu hasil kerja, prilaku, atribut, komperatif.
2	Weni Indrawati Dr.	Efektivitas kinerja aparatur desa dalam	2017	Kejelasan dan kepastian dalam arus kerja aparatur dalam melayani

	Irawan Suntoro, M.S. Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd	pelayanan publik kepada masyarakat di desa tanggulangin		masyarakat baik meskipun aparaturnya yang berwenang masih dibantu dengan aparaturnya lainnya dalam hal pembuatan surat-surat yang diperlukan masyarakat. Sedangkan kepastian waktu penyelesaiannya jika aparaturnya desa tidak sedang sibuk dapat langsung dilayani, jika sibuk waktu penyelesaiannya dapat terselesaikan pada esok hari. Persamaannya dapat ditemukan bahwa kualitas layanan dalam melayani antara kedua penelitian ini sudah dikatakan baik. Dalam ketepatan waktu sama-sama belum dikatakan maksimal dikarenakan yang dimana peneliti sebelumnya menyebutkan bahwa aparaturnya ketika sibuk pelayanan tidak bisa langsung dilayani. Sedangkan penulis menemukan terkendalanya dalam gangguan jaringan yang akan membutuhkan waktu yang lebih dalam penyelesaian pelayanan yang diperlukan.
3	Lailina Jamilah, Nurul Umi Ati, Suyeno	Efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan pada kantor urusan agama ( Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang )	2019	Faktor pendukung dari efektivitas kinerja pegawai yaitu lingkungan kerja yang kondusif, motivasi kerja yang tinggi, kemampuan sumber daya manusia yang mumpuni serta disiplin kerja yang tinggi. Faktor penghambat yaitu kurang memadainya sarana dan prasarana yang disediakan serta keterbatasan sumber daya manusia. Persamaannya yaitu membahas mengenai efektivitas kinerja pelayanan dan dari kedua penelitian ini ditemukan hasil kinerja yang sudah dikatakan baik. Perbedaannya bahwa dari penelitian ini ditemukan kinerja yang sudah dikatakan baik. Perbedaannya bahwa dari penelitian sebelumnya masih ditemui sarana dan prasarana yang belum memadai.
4	Sitti Masyita	Efektivitas kinerja	2016	Terlihat jelas bahwa dari seluruh hasil

		<p>pegawai dalam pelayanan masyarakat untuk pembuatan e-ktip pada kantor kecamatan bontoa kabupaten maros</p>		<p>perhitungan dengan menggunakan rumus regresi semuanya menunjukkan hasil yang positif. Hal itu memberikan indikasi bahwa kinerja pegawai benar-benar efektif secara signifikan dan positif terhadap pelayanan e-ktip pada kantor kecamatan bontoa, kabupaten maros. Dapat dilihat bahwa persamaan dari kedua penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan dalam pelayanan sudah efektif. Perbedaannya ialah bahwa penelitian sebelumnya lebih fokus terhadap pelayanan perkawinan pada kantor urusan agama.</p>
5	<p>Pramita Indah Kristiani</p>	<p>Efektivitas pelayanan pendaftaran npwp secara elektronik (e-registration) di kp2kp sragen : kaitannya dengan peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar di kpp pratama karanganyar</p>	2010	<p>Kelebihan dan kelemahan dalam pelayanan pendaftaran elektronik NPWP (e-Registratiton) di KP2KP Sragen kaitannya dengan peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Karanganyar. Adanya upaya-upaya yang telah dilakukan oleh KP2KP Sragen dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu dengan melaksanakan sosialisasi ke berbagai daerah di wilayah kerjanya, kelemahannya yaitu Proses pelayanan pembuatan NPWP secara e-Registration terkadang lama karena terbatasnya Sumber Daya Manusia di KP2KP Sragen dan karena sarana prasarana teknologi informasi yang kurangmendukung. Persamaanya yaitu dalam meningkatkan efektivitas kinerja kedua penelitian dalam pelayanan sama-sama melaksanakan sosialisasi guna meningkatkan kesadaran bagi masyarakat.</p>

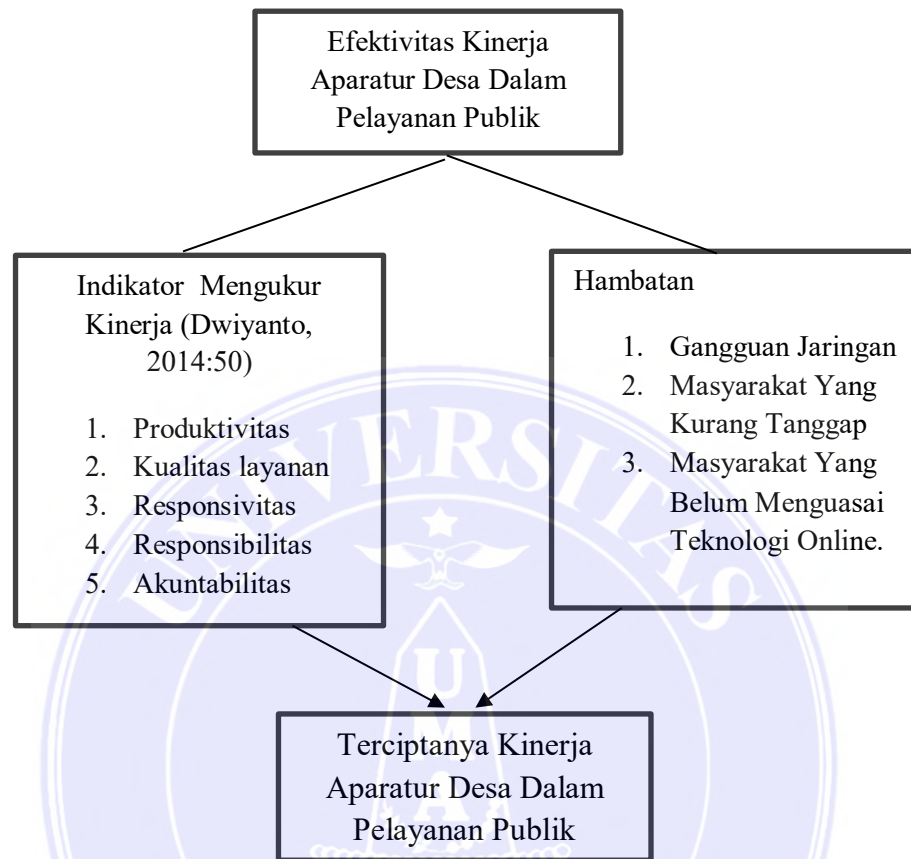


## 2.7. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini membahas tentang Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan. Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan pendapat di atas kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara kuantitas dan kualitas sesuai dengan tanggung jawabnya, kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan kerja, prestasi yang diperhatikan atau yang dicapai.

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efesiansi dan efektivitas tetapi harus dilihat juga indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Dari beberapa macam indikator pengukuran kinerja yang diungkapkan oleh para ahli, peneliti memilih untuk menggunakan indikator pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014:50) meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, layanan kualitas, responsivitas dan akuntabilitas.

Kelima indikator ini dipilih dengan alasan sudah cukup mewakili untuk menilai kinerja suatu organisasi publik dari dalam dan luar organisasi. Peneliti menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2014:50) karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis.



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**

Terkait dengan tujuan penelitian, indikator di atas memiliki peranan yang saling mempengaruhi satu sama lain, jika salah satu indikator tidak dilaksanakan dengan baik, maka pelaksanaan publik tidak dapat berjalan secara baik. Pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat apabila didukung oleh indikator-indikator seperti yang telah dijelaskan diatas. Dimana dalam memberikan sebuah pelayanan publik harus adanya aturan yang memadai, sebuah organisasi dengan sebuah sistem yang dinamis, serta kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugas sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pemilihan atau pendekatan yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang diteliti, yakni pendekatan kualitatif. Sehingga hasil suatu data yang diperoleh benar-benar relevan dengan kondisi yang ada. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyampaikan kejadian atau informasi, keadaan, fenomena, serta keadaan yang terjadi ketika penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Penelitian ini menafsirkan serta menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi. Sedangkan menurut Sugiyono (2016:15) menjelaskan bahwa metode penelitian ini adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan instrumen triangulasi, analisis data bersifat induktif dan kualitatif. Dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Sugiyono (2012:3) mengatakan bahwa secara umum tujuan penelitian ada tiga macam, yaitu:

1. Bersifat penemuan, berarti data yang diperoleh dari peneliti itu adalah data yang betul-betul baru yang sebelumnya belum pernah diketahui.

2. Bersifat pembuktian, berarti data yang diperoleh digunakan untuk membuktikan adanya keraguan-keraguan terhadap informasi atau pengetahuan tertentu.
3. Bersifat pembangunan berarti memperdalam dan memperluas pengetahuan yang telah ada.

Pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode penelitian dapat diartikan sebagai proses prinsip-prinsip dan tata cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam penelitian. Terkait dengan tujuan penelitian, penelitian kualitatif sangat cocok dilakukan saat kondisi ini. Karena penelitian kualitatif dapat membantu peneliti untuk menggali informasi yang lebih dalam terkait suatu topik penelitian yang nantinya informasi yang didapatkan dapat digunakan untuk menentukan tujuan penelitian yaitu mengetahui Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dan Kendala Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, lokasi penelitian ini berada pada Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan dan waktu yang digunakan peneliti penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 25 Februari 2022 dalam kurun waktu 4 (empat) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 3 bulan pengelolaan data yang meliputi pengajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

Adapun tahap-tahapan perincian kegiatan yang dilaksanakan sebagaimana dipaparkan dalam tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Okt 2021	Nov 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ags 2022	Sept 2022
1	penyusunan Proposal											
2	Seminar proposal											
3	Perbaikan Proposal											
4	Pengambilan Data Peneliti											
5	Penyusunan Skripsi											
6	Seminar Hasil											
7	Perbaikan Skripsi											
8	Sidang Meja Hijau											

Sumber : Diolah Peneliti, 2021

### 3.3 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pengambilan sampel yang berdasarkan atas tujuan tertentu (orang yang dapat dipilih betul-betul mempunyai kriteria sebagai sampel). Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung (Sugiyono, 2016:300).

1. Informan kunci merupakan seorang ahli yang sangat memahami dan dapat memberikan penjelasan berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian dan tidak



dibatasi dengan wilayah tempat tinggal, tokoh masyarakat maupun academia (Sugiyono, 2019:25), maka informan kunci yang akan peneliti wawancarai adalah Bapak Syupian selaku Kepala Desa Manis.

2. Informan utama merupakan orang yang mengetahui secara teknis dan detail dengan masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019:25), maka informan utama yang akan peneliti wawancarai adalah Ibu Yeni Rahayu selaku Kasi Pelayanan dan Ibu Usniar Ningsih selaku Kaur Umum.
3. Informan tambahan yaitu siapa saja yang ditemukan di wilayah penelitian yang diduga dapat memberikan informasi tentang masalah yang diteliti (Sugiyono, 2019:25). maka informan tambahan yang akan peneliti wawancarai adalah Bapak Wahyudi Hamzah selaku masyarakat, Bapak Poniman selaku masyarakat, Ibu Winartik masyarakat, Bapak Samaul selaku kepala dusun VII, dan Bapak Suherman selaku Kepala Dusun V.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Arikunto (2013:172) bahwa sumber data adalah subyek dari mana data-data dapat diperoleh. Maka sumber data sangat penting diketahui agar data yang diperlukan diperoleh secara tepat. Sehingga, bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, data yang diperoleh dapat dikelompokkan kedalam dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara terhadap para informan dikumpulkan oleh peneliti melalui upaya pengambilan data dilapangan langsung yang disebut juga sebagai data mentah. Sedangkan data

sekunder adalah dokumen-dokumen perusahaan yang bisa dipublishkan biasanya didapatkan melalui buku, jurnal, laporan, hingga berbagai situs yang berkaitan dengan informasi yang sedang dicari.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis digunakan oleh peneliti yang bertujuan untuk mendapatkan data dalam penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif yang harus membutuhkan data yang jelas dan spesifik. Menurut Sugiyono (2018:224) bahwa pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi.

#### A. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:140) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. dalam penelitian subjek ini wawancara dilakukan dengan kepala desa, kaur umum, kasi pelayanan, kepala dusun, dan masyarakat dengan maksud mengetahui kinerja Kepala Desa beserta Perangkat Desa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.

#### B. Observasi

Menurut Arikunto (2013:199) observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Langkah-langkah dalam kegiatan pengamatan atau observasi adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pendekatan kepada subjek penelitian (informan). Pengumpulan data di lapangan, dimulai dengan memusatkan perhatian pada kegiatan observasi secara terus-menerus untuk mengamati berbagai aktivitas sosial dengan memperhatikan tempat dan waktu yang berbeda sehingga membuka kesempatan kepada subjek untuk mengungkapkan secara bebas pengalamannya. Selain itu, penelitian dapat dilanjutkan dengan penggalan data melalui teknik wawancara.
2. Melakukan pendekatan kepada tokoh-tokoh. Pada umumnya pendekatan kepada tokoh-tokoh ini akan jauh lebih mudah dibandingkan dengan pendekatan kepada masyarakat biasa.
3. Melakukan pendekatan kepada pejabat terkait. Setelah penelitian menjalin hubungan dengan informan dan para tokoh, peneliti dapat melakukan wawancara kepada pejabat terkait yang ada di lokasi penelitian.
4. Menggunakan teknik dokumentasi. Berbagai dokumentasi atau arsip yang dapat dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder, untuk melengkapi data-data yang telah digali melalui wawancara dengan para informan dan observasi tentang tempat penelitian.
5. Melakukan indentifikasi dan klasifikasi terhadap data-data yang bersifat tetap atau tidak menunjukkan perubahan dalam berbagai situasi dan kondisi.

### C. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berlalu yang berbentuk gambar, foto, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara. Objek penelitian ini

dokumentasi sebagai pendukung mengenai hasil penelitian dari observasi dan wawancara pada Kantor Desa Manis.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Spradley dalam buku Sugiyono (2018:330) mengemukakan Proses penelitian kualitatif setelah memasuki lapangan, dimulai dengan menetapkan seseorang informan kunci (*key informan*) yang merupakan informan yang beribawa dan dipercaya mampu “membukakan pintu” kepada peneliti untuk memasuki obyek penelitian. Setelah itu peneliti melakukan wawancara kepada informan tersebut, dan mencatat hasil wawancara. Setelah itu peneliti pada obyek penelitian dan memulai mengajukan pertanyaan deskriptif, dilanjutkan dengan analisis terhadap hasil wawancara.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam priode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang kredibel. Mengutip Miles dan Huberman (1984) dalam sugiyono (2013:183), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu ada *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

## 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

Peneliti dalam pengumpulan data akan terjun kelapangan guna mengumpulkan data hal tersebut bertujuan untuk menemukan dan membangun pemahaman terhadap alur kerja dan mendapatkan data secara akurat dan tepat.

## 2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti setelah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.



Penulis dalam mereduksi data memfokuskan hal-hal yang penting serta dicari penyederhanaan data yang muncul dari hasil lapangan, hal tersebut bertujuan untuk memilih mana data yang dapat dijadikan hasil penelitian dan mana data yang tidak menyangkut dari tujuan penelitian.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:325) menyatakan, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Penelitian ini menyajikan data mengenai Kinerja Aparatur Desa. Dari penyajian data akan diketahui kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan.

### 4. *Conclusion Drawing/Verification* ( Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:329) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Untuk itu penulis melakukan secara terus-menerus dan menulis dari hasil lapangan, langkah ini dilakukan juga sampai berakhirnya penulis dilapangan dan mendapatkan data sesuai dengan tujuan dari penelitian. Dari tahap ini akan dapat diketahui kepuasan masyarakat dalam kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneliti yang telah dilaksanakan diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kinerja aparatur Desa Manis dalam pelayanan publik sudah cukup baik walaupun masih belum optimal. Hal tersebut bisa dilihat dari bentuk kegiatan yaitu: 1). Produktifitas Dari hasil wawancara yang ditemui lapangan bahwa pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintahan Desa Manis masih belum sesuai dengan waktu yang terjadwal sesuai prosedur dimana masyarakat mengalami tidak efektifnya waktu pelayanan dalam pengurusan surat keterangan masih membutuhkan waktu yang lama, 2). Kualitas layanan dimana dari keterangan yang disampaikan perangkat desa dan masyarakat yang dilihat dari kualitas sarana dan pasarana yang menunjang keberlangsungan pengurusan surat-surat yang memadai dalam penelitian ini maka kualitas pelayanan di Kantor Desa Manis mampu berjalan baik dan dapat melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya, 3). Responsivitas kinerja Aparatur Desa Manis sangat mengutamakan yang namanya kenyamanan dan kepuasan untuk masyarakat rasakan walaupun masih ditemui keteledoran dalam kerja, 4). Responsibilitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus Desa Manis tidak hanya secara administratif, tetapi juga pelayanan tambahan, 5). Akuntabilitas pada kinerja pegawainya sangatlah tepat, dimana

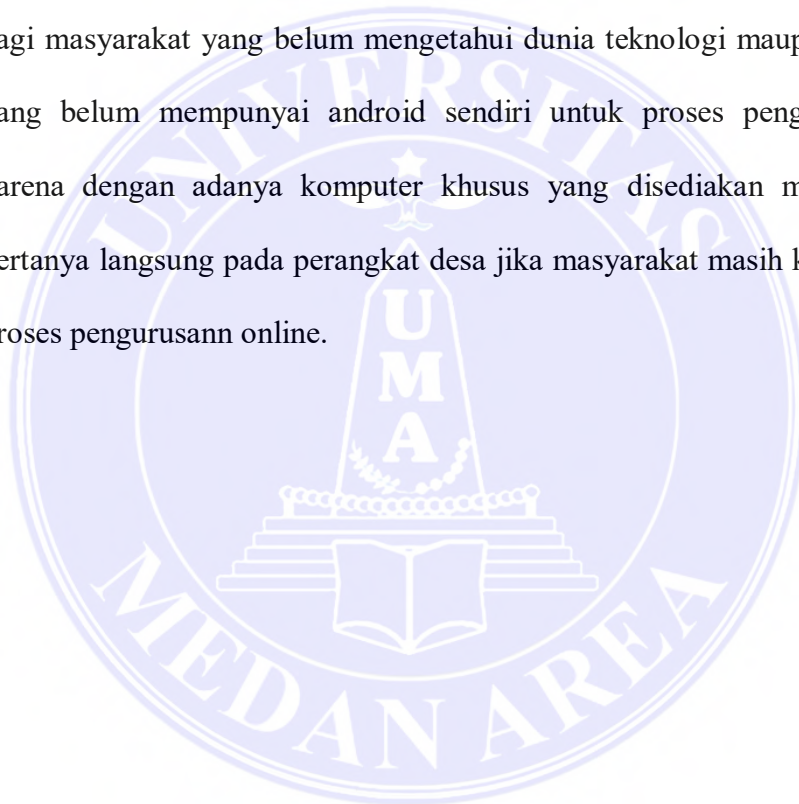
lingkup yang diberikan tidak hanya kepada informal dalam ruang lingkup organisasi saja tetapi juga kepada eksternal organisasi yaitu kepada masyarakat dan pihak lainnya yang berkepentingan.

2. Kendala yang ditemui pada kinerja apatur desa manis dalam memberikan pelayanan publik adalah terjadinya gangguan pada saat proses pelayanan berlangsung yang disebabkan pemadaman listik ataupun jaringan eror, dan ditemui pula masyarakat yang masih belum tanggap akan hal persyaratan-persyaratan berkas-berkas yang kurang dari masyarakat sehingga memperlambat proses pengerjaan berkas-berkas yang diinginkan, dan kendala lain yang dijumpai yaitu ketika para pegawai melakukan kerja secara WFH yang dimana proses pemberkasan mesti melalui online sedangkan masyarakat ada yang masih gagap akan teknologi pengiriman sistem online.

## 5.2 Saran

1. Bagi Aparatur Desa Manis supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih dikatakan lambat. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayanan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya.
2. Gangguan Jaringan, jika masih ditemui gangguan jaringan secara terus menerus hendaknya pemerintah setempat mencari solusi atau juga memperbaiki sistem jaringan agar tidak terjadi lagi kendala yang ditemui yang mengakibatkan berkas-berkas yang dibutuhkan lama untuk dikeluarkan.

3. Masyarakat Yang Kurang Tanggap, hendaknya lebih aktif lagi bertanya untuk mencari informasi khususnya tentang syarat pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk diserahkan ke kantor desa agar tidak terjadinya kendala waktu pengurusan berkas yang akhirnya memperlambat waktu pengerjaan.
4. Masyarakat Yang Belum Menguasai Teknologi Online, hendaknya perlu disediakan komputer umum di kantor desa khususnya pada saat WFH berjalan bagi masyarakat yang belum mengetahui dunia teknologi maupun masyarakat yang belum mempunyai android sendiri untuk proses pengurusan online, karena dengan adanya komputer khusus yang disediakan masyarakat bisa bertanya langsung pada perangkat desa jika masyarakat masih kesulitan dalam proses pengurusan online.





## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Admoesoeprapto. 2016. *Produktivitas Akutalisasi Budaya Perusahaan*. Jakarta: Gramedia
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Beni Pekei. 2016. *Konsep Dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi*. Jakarta Pusat: Taushia
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Pers.
- Hanggraeni, Dewi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: LPFEUI
- Herman, Sofyandi. 2013. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lindawaty, Debora. S, dkk. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2013. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Enam*. Bandung: Refika Aditama
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moheriono. 2012. *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian Dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. Bandung: Pustakan Setia.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu..
- Siagian, S. 2016. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Silalahi, Ulber. 2017. *Metode penelitian sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Steers, M. R. 2015. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

## **B. Undang-undang/Peraturan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, Pedoman Standar Pelayanan.

Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa.

Undang-undang No. 6 Tahun 2014, Tentang Desa.

Undang-undang No 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.

## **C. Jurnal Dan Skripsi**

Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. 2017. *Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa*. *Jurnal Office*, 3(1), 13-18.

Indrawati, W., Suntoro, I., & Nurmalisa, Y. 2017. *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin*. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(4).

Jamilah, L., Ati, N. U., & Suyeno, S. 2019. *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama (Studi Kasus Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. *Respon Publik*, 13(1), 40-51.

Kristiani, P. I. (2010). *Efektivitas Pelayanan Pendaftaran NPWP Secara Elektronik (E-Registration) Di KP2KP Sragen Kaitannya Dengan Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Di KPP Pratama Karanganyar*.

Masyita, S. 2016. *Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat untuk Pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros*. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, 236-249.

Sri Ulina Br Purba. 2015. *Tugas dan Fungsi Kepala Desa Beserta Perangkat Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Pada Kantor Desa Namo Bintang Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang*. Skripsi. Universitas Medan Area. Medan.

#### D. Website

<https://jdih.kemenku.go.id/fulltext/2014/6Tahun2014UU.htm>



## LAMPIRAN

### Pedoman Wawancara

a. Pertanyaan kepada informan inti yaitu Kepala Desa Bapak Syupian

No	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Produktivitas</b>	<b>Jawaban</b>
	Bagaimana sikap Bapak sebagai Kepala Desa jika terjadi suatu masalah dalam ruang lingkup kerja yang ada di kantor desa untuk meningkatkan produktivitas kinerja?	Apabila kita mendapatkan suatu masalah sikap kita dalam menghadapi masalah tersebut adalah dengan cara bermusyawarah, karena masalah yang kita hadapi tanpa adanya musyawarah mungkin tidak akan selesai dan dengan bermusyawarah itu kita bisa meningkatkan rasa kekeluargaan, saya sebagai pemimpin di Desa ini merasa bertanggung jawab terhadap segala sesuatunya yang terjadi pada masyarakat saya.
2	<b>Kualitas Layanan</b>	
	Apakah pelayanan publik dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat di kantor desa ini sudah terciptanya kepuasan bagi masyarakat dan sudah memadai sesuai kebutuhan masyarakat jika dilihat dari kualitas layanan?	Mengenai hal ini, kita sebisa mungkin mengupayakan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan kami siap dan harus sigap melayani kebutuhan apa yang diperlukan masyarakat, karena itu juga bentuk pertanggung jawaban kita sesuai visi dan misi yang telah kami terapkan di Kantor Desa ini.
3	<b>Responsivitas</b>	
	<p>1. Bagaimana sikap Bapak jika ada bawahan atau masyarakat mengkritik tentang pelayanan masyarakat di Kantor Desa ini?</p> <p>2. Apakah menurut Bapak sebagai Kepala Desa Manis, pegawai dan staf kantor Desa</p>	Ini juga perlu kita sikapi dalam melakukan daya tanggap, terkadang pegawai ada yang melakukan keteledoran baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Untuk itu dengan sikap kita yang ramah tamah melayani masyarakat, memberikan pengertian-penegertian terutama pada kasi-kasi yang ada di kantor desa ini jika belum

	Manis sudah melaksanakan kerjanya secara profesional dan sesuai Standar Oprasional Prosedur, jika belum bagaimana sikap bapak menanganinya?	merasa optimal kita memberikan pengertian-pengertian kepada mereka bahwa kita ini sebagai pemerintahan desa melayani masyarakat, bagaimana agar masyarakat senang dan merasa puas dengan pelayanan yang kita berikan.
4	<b>Responsibilitas</b>	
	Apakah pemberlakuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan	Kita sebagai perangkat desa mau tidak mau harus menjalankan pelayanan kepada masyarakat karena memang sudah tugas kita. Terkait dengan pengurusan KTP dan kartu keluarga, memang kita sifatnya hanya memberikan rekomendasi untuk diproses lebih lanjut.
5	<b>Akuntabilitas</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana rasa kepedulian Bapak sebagai Kepala Desa jika terjadi suatu hambatan atau kendala pada pegawai beserta staf dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik?</li> <li>2. Apakah di instansi ini ada rapat untuk membicarakan kekurangan dan upaya peningkatan pelayanan di masyarakat? Kalau ada berapa kali sebulan waktu yang telah ditetapkan?</li> </ol>	Untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja pemerintahan yang ada di Desa Manis ini, masyarakat perlu di libatkan sebagai peran serta untuk meningkatkan pengertian masyarakat atas suatu proses kegiatan. Dengan cara bersosialisasi atau bermusyawarah juga harus dilakukan berdasarkan kepentingan bersama bukan kepentingan individu tertentu misalnya ada pembangunan desa meskipun ada kesempatan yang diberikan pemetintah untuk pemabngunan tetapi ada kemauan dari masyarakat tentu hal ini tidak dapat terlaksanakan.



b. Pertanyaan Kepada Informan Utama (Kasi Pelayanan Ibu Yeni Rahayu dan Kaur Umum Ibu Usniar Ningsih)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	<p style="text-align: center;"><b>Produktivitas</b></p> <p>Bagaimana sikap Ibu sebagai penyedia layanan dalam meningkatkan produktivitas untuk menunjang kinerja dan melayani masyarakat?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Jawaban</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan produktifitas sangat perlu diterapkan untuk menunjang kinerja penyedia layanan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga pandangan masyarakat terhadap layanan yang diberikan bisa diterima dengan baik, karena jika ada masyarakat yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan maka akan timbul pandangan buruk terhadap kinerja yang ada di kantor ini. (wawancara Ibu Usniar Ningsih)</li> <li>2. Dalam pelaksanaan pemberian layanan publik kepada masyarakat, kami selalu menekankan pentingnya sosialisasi, karna sosialisasi sangat berguna bagi masyarakat. Dari sosialisasi yang diberikan mereka akan mengetahui informasi-informasi tentang proses pelayanan. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam pengajuan permohonan layanan. (wawancara Ibu Yeni Rahayu)</li> </ol>
2	<p style="text-align: center;"><b>Kualitas Layanan</b></p> <p>Menurut Ibu apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses kinerja yang diberikan dan apakah kinerja yang diberikan oleh pemerintahan desa ini sudah terciptanya kepuasan bagi masyarakat rasakan?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk sementara ini kualitas layanan sarana dan parasarana di kantor desa ini bisa dibilang sudah memadai dan itu juga dapat mempengaruhi kinerja kita dalam memberikan pelayanan. Karena, jika kita tidak nyaman dengan lingkungan kerja kita bagaimana kita bisa menciptakan kepuasan untuk</li> </ol>

		<p>masyarakat rasakan. (Wawancara Ibu Yeni Rahayu)</p> <p>2. Setiap masyarakat yang datang ke kantor desa ini insya Allah sudah kita layani dengan baik saya rasa juga sudah sangat-sangat nyaman untuk saya rasakan karena tempat kerja yang kita punya harus memiliki kenyamanan tersendiri untuk mempengaruhi setiap kinerja kita. Karena dari kenyamanan kita juga akan berpengaruh kepada masyarakat sehingga mereka merasa nyaman dan puas tentunya. (wawancara Usniar Ningsih)</p>
3	<b>Responsivitas</b>	
	<p>Bagaimana daya tanggap perangkat desa terhadap masyarakat yang tidak memahami mengenai persyaratan proses pengurusan surat-surat?</p>	<p>1. Kalau dibilang ada jaminan tepat waktu bisa dibilang enggak ya. Kadang kalo memang urusanya itu bisa cepat diselesaikan bisa tepat waktu, karena kalau memang pas lagi ada syarat-syaratnya yang kurang enggak bisa langsung selesai, contohnya pengurusan KTP baru misalnya memang sudah tertera waktu pelayanan siapnya akan 1-3 hari tapi bisa jadinya sampai seminggu karena biasanya waktu pengiriman ke kantor camat atau DUKCAPIL ditemui kendala makaknya terjadi ketidak efektifan waktu, tapi itu pun jarang kok terjadi dalam keterlambatan waktu. (wawancara Ibu Usniar Ningsih)</p> <p>2. Pelaksanaan pelayanan selalu dilakukan dengan prosedur yang ada yaitu kelengkapan dari berkas yang dimiliki masyarakat guna memproses pelayanan tersebut. Apabila terdapat masyarakat yang melakukan pelayanan dengan persyaratan yang tidak lengkap, maka pelayanan tersebut akan ditunda hingga masyarakat yang bersangkutan</p>

		dapat melengkapi persyaratan tersebut.. (wawancara Ibu Yeni Rahayu)
4	<b>Responsibilitas</b>	
	Apakah pemberlakuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan telah sesuai dengan aturan yang ditetapkan?	<p>1. Pastinya sudah dipastikan sesuai persyaratan-persyaratan kita dengan aturan yang ada, karena itu nantinya yang akan menjadi pertanggungjawaban kita, kita tidak bisa sewenang-wenang untuk memberikan persyaratan yang tidak sesuai dengan aturan. Ketika kita melayani masyarakat yang kurang tanggap dengan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan saat pengurusan surat-surat atau kurang sabar dalam menunggu pelayanan kami misalnya pengurusan KK dan KTP. Kami sebisa mungkin menjelaskan secara perlahan agar mereka paham apa-apa saja yang diperlukan agar mereka pun mendapatkan kepuasan yang telah kami berikan. (wawancara Ibu Usniar Ningsih)</p> <p>2. Oh tentu, jadi persyaratan yang kita terapkan disini sesuai dengan SOP sumbernya dari aturan yang berlaku, jadi misalnya gini kita berusaha untuk menyelesaikan pelayanan KTP 5 hari kita berkomitmen 5 hari harus sudah jadi. Tapi ditengah jalan bisa saja ditemui kendala yang terjadi misalnya mengalami gangguan jaringan pada saat pengiriman berkas ke kantor camat dan ditemuinya kendala kehabisan belangko misalnya itukan diluar predeksi kita bahwa akan mengalami hal yang seperti itu, itulah salah satu contoh dari apakah waktu penyelesaian sudah sesuai apa belum dengan persyaratan dan peraturan yang berlaku. (Wawancara Ibu Yeni Rahayu)</p>

5	<b>Akuntabilitas</b>	
	Apakah kendala yang selama ini menghambat proses pelayanan publik di Kantor Desa ini?	Salah satu kendala yang dihadapi pemerintahan Desa Manis yaitu pada saat kasus covid lagi naik-naiknya itukan kita mesti mengikuti protokol kesehatan dan jadwal kunjungan juga terbatas terkadang sebagian masyarakat kurang tanggap dalam berkunjung ada yang kurang sabar menunggu pelayanan kami maunya buru-buru siap sedangkan sebagian kita ada yang WFH jadi pekerjaan pun sedikit terkendala.

- c. Kepada Informan Tambahan (Masyarakat Bapak Wahyudi Hamzah, Bapak Poniman dan Kepala Dusun Bapak Samaul dan Bapak Suherman)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	<b>Produktivitas</b>	
	Apakah kinerja yang ada di Kantor Desa Manis sudah efektif dalam melayani masyarakat, jika dilihat dari prduktifitas yang ada?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya rasa sikap dari kepala desa beserta perangkatnya yang ada disini sudah terbilang cukup bijak karena yang saya lihat sendiri dan saya juga sebagai salah satu dari kepala dusun yang ada di desa ini juga merasakan kinerja mereka, kita semua saling membantu dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan yang sesuai kebutuhan masyarakat dan masyarakat pun nantinya bisa merasa puas. (Wawancara Bapak Samaul)</li> <li>2. Kalau dibilang cermat saya rasa sudah, dikarenakan kita sebagai masyarakat terkadang ingin dilayani dengan cepat dan tanggap. Jangan asal cepat tetapi tidak sesuai dengan apa yg diharapkan, jadi kalau dibilang sudah cermat atau belum bisa dikatakan cukup baiklah. (Wawancara Bapak Poniman)</li> <li>3. Kalau dikatakan efektif ya bisa dibilang gitu, saya pun bisa merasakan kinerja</li> </ol>



		<p>mereka bagaimana walaupun belum dikatakan sempurna ya dek dan saya akui mereka sangat sigap dalam hal melayani masyarakat. (Wawancara Bapak Wahyudi Hamzah)</p> <p>4. kinerja kita dalam melayani masyarakat, kita akan mengupayakan sesuai tugas dan fungsi kita sebagai perangkat desa untuk menciptakan kepuasan yang akan dirasakan masyarakat dengan cara, produktifitas yang kita miliki juga harus baik tentunya sehingga akan menciptakan keefektifan dari kinerja yang kita berikan. (Wawancara Bapak Suherman)</p> <p>5. Dari pengalaman saya sebagai pengguna layanan sikap mereka dalam melayani ya baik, tapi kalau mengenai efektif belum bisa dibilang efektif sih karena dari pengalaman saya pribadi, saya pernah mengurus surat keterangan kelahiran untuk anak saya tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan sama kantor desanya disitukan tertera 1-2 hari tapi punya saya siap dalam satu minggu padahal saya perlu cepat surat kelahiran untuk anak saya, itu dari pengalaman saya ya dek gak tau kalau dari masyarakat lain gimana. (Wawancara Ibu Winartik)</p>
2	<b>Kualitas Layanan</b>	
	1. Bagaimana sarana dan prasarana kerja yang ada di Kantor Desa Manis, apakah menurut Bapak sudah	1. Kalau yang saya lihat masyarakat puas atau tidak terhadap kinerja yang diberikan Pemerintahan Desa ini saya bilang ya puas, karena dari segi sarana



<p>tersedia secara lengkap dan memadai dalam menunjang kinerja di Kantor Desa?</p> <p>2. Bagiamakah tanggapan Anda terhadap kinerja kepala desa beserta perangkatnya dalam melayani masyarakat</p>	<p>dan prasarana yang disediakan sudah cukup nyaman ya sehingga akan menciptakan kepuasan yang dapat dirasakan masyarakat. (Wawancara Bapak Samaul)</p> <p>2. Menurut saya kualitas layanan yang ada di kantor Desa Manis ini khususnya sarana dan prasarana sudah cukup baik karena terlihat dari proses pengantrian masyarakat yang ingin mengurus surat-surat disediakan tempat yang nyaman bagi masyarakat yang menunggu untuk mengantri. (Wawancara Bapak Poniman)</p> <p>3. Nyaman sudah pasti nyaman karena dari yang saya lihat masyarakat cukup puas dengan prasarana dan sarana yang disediakan oleh kantor desa ini selama mereka menunggu proses pelayanan berlangsung. (Wawancara Bapak Suherman)</p> <p>4. Kinerjanya cukup membantu masyarakat dalam bidang pengurusan surat-surat melalui Pemerintahan Desa Manis dan sarana prasaranya pun sudah cukup memadai dari tersedianya wifi, komputer dan alat print itu sudah memadai. (Wawancara Bapak Wahyudi Hamzah)</p> <p>5. Yang saya lihat mengenai kinerja para petugas-petugas yang ada di kantor Desa Manis ini cukup memenuhi la karena dari SDM nya sendiri sudah dikatakan memadai jadi gak bergantung hanya dengan satu orang saja, karena dapat dilihat mereka sudah cermat dalam megoprasikan kompeter ya waluapun tidak semuanya tiap-tiap kinerja di jatah komputer dan ahli dalam hal itu, karena ketersediaan komputer disitu juga kan terbatas ya dek. (Wawanacar Ibu Winartik)</p>
--	---

3	<b>Responsivitas</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut Anda apakah kantor desa manis mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?</li> <li>2. Apakah masih ada terjadinya kendala dalam pengurusan administrasi yang Bapak sudah alami?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya melihat para perangkat desa yang ada di kantor desa ini dalam melaksanakan kinerja pelayanan publik pada umumnya sama, akan tetapi dalam mengarahkan atau menjelaskan tentang prosedur kepada warga kurang, ini disebabkan kemampuan aparat berbeda-beda. (Wawancara Bapak Wahyudi Hamzah)</li> <li>2. Mengenai responsivitas yang ada disini, dari pengalaman saya sendiri pernah waktu itu saya mengurus pengukuran tanah, petugas langsung menanyakan keperluan saya apa dan mengarahkan saya untuk melengkapi berkas-berkas yang diperlukan dan terlihat aparat tersebut sangat menguasainya dan cepat menanggapi. (Wawancara Bapak Poniman)</li> <li>3. Jelas ada standar pelayanan yang ada di kantor desa ini, karena kalau sebuah organisasi tidak memiliki standar pelayanan yang jelas bagaimana bisa kita mewujudkan efektifnya sebuah kinerja dalam melayani masyarakat dan daya tanggap yang harus dimiliki pun terpenuhi agar masyarakat pun dapat menerimanya dengan respon baik pula. (Wawancara Bapak Suherman)</li> <li>4. Daya tanggap yang dimiliki perangkat Desa Manis dalam melayani sudah dikatakan cermat tapi belum dikatakan selalu cepat karena terkadang masih ada kendala yang dijumpai tanpa kita mau kan dek, ya meskipun begitu kita juga harus menghargai kinerja mereka karena ya namanya manusia gak semuanya bisa sempurna. (Wawancara Ibu Winartik)</li> </ol>

4	<p style="text-align: center;"><b>Responsibilitas</b></p> <p>Apakah penyelesaian layanan telah sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saat ini saat melakukan pengurusan di kantor desa dapat dikatakan cukup memakan waktu. Kalau KK dan KTP dulu paling lama seminggu, kalau sekarang bisa 2 mingguan bahkan mau lebih. (Wawancara Ibu Winartik)</li> <li>2. Sebaiknya prosedur yang ditetapkan seharusnya dipasang dengan jelas berapa biaya yang sesuai aturan, sehingga ada kejelasan bagi masyarakat pengguna layanan. Hal ini untuk menghindari adanya pungli dalam proses pelayanan tersebut. (Wawancara Wahyudi Hamzah)</li> <li>3. Dari pengalaman saya sih sebagai masyarakat pengguna layanan yang ada di kantor ini waktu saya pengurusan surat domisili yang saya lakukan tadilah contohnya prosesnya cepat kok bahkan gak sampek satu hari ini buktinya siap jadi bisa dikatakan tepat waktu lah. (Wawancara Bapak Poniman)</li> <li>4. Untuk mengurus KTP dan KK itu kita memang tidak pernah meminta atau memerintahkan kami yang menguruskan, tetapi masyarakat sendiri yang meminta, untuk biayanya memang ada dikarenakan untuk menguruskan KTP dan KK itu harus ke Disdukcapil, jauh jaraknya dari desa ini, ya kita perlu biaya transportasi juga. (Wawancara Bapak Samaul)</li> </ol>
5	<p style="text-align: center;"><b>Akuntabilitas</b></p>	
	<p>Menurut Bapak apakah pelayanan yang ada di Kantor Desa Manis sudah mencapai kepuasan untuk Bapak/Ibu</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemerintahan Desa Manis melayani masyarakat cukup baik, masyarakat desa menanggapi kinerja pemerintahan tersebut cukup baik karena terjadinya</li> </ol>

<p>rasakan?</p>	<p>interaksi dalam bersosial contohnya seperti gotongroyong dan musyawarah dalam melibatkan masyarakat. (Wawancara Bapak Wahyudi Hamza)</p> <p>2. Kalau menurut saya sudah baik itu di pelayanan administrasi atau yang lainnya sudah dilakukan maksimal, karena kan setiap kali perencanaan melibatkan semua orang, artinya setiap perencanaannya kepala dusun perwakilan masyarakatnya juga, sudah dilaksanakan sesuai, bagus tidaknya kan pandangan orang berbeda-beda, kalau dibidang sesuai prosedurnya saya rasa sudah sesuai. (Wawancara Bapak Poniman)</p> <p>3. Kalau dari saya ya dapat dikatakan puas walaupun masih dijumpai proses pelayanan yang sepenuhnya belum efektif seperti kendala yang pernah saya alami sebelumnya contohnya yang sudah saya terangkan tadi. (Wawancara Ibu Winartik)</p> <p>4. Ada kalanya kita juga melibatkan masyarakat contohnya kasus pencurian misalnya, inikan setidaknya masyarakat ingin mengetahui siapa pencurinya, kemudian bagaimana caranya untuk menyikapi masalah pencurian ini. Itulah salah satu dari pada masyarakat yang kita libatkan, kita ajak musyawarah bagaimana caranya agar masalah ini teratasi apakah dengan jalur hukum atau tidak inikan harus melibatkan masyarakat juga tentunya. (Wawancara Bapak Samaul)</p>
-----------------	--



## Dokumentasi



Gambar 1 Kantor Desa Manis Kecamatan Pulau Rakyat Kabupaten Asahan  
(Sumber: Dokumen pribadi, Senin 11 April 2022 pukul 10:10 WIB)



Gambar 2. Pemerintahan Desa Manis Melaksanakan Rapat Bulanan  
(Sumber: Dokumen Pemerintahan Desa Manis, Senin 11 April 2022 Pukul 10:00 WIB)



Gambar 3. Gotongroyong Pemerintahan Desa Manis Beserta Masyarakat Dalam  
Rangka Menjaga Kebersihan Lingkungan  
(Sumber: Dokumen Pemerintahan Desa Manis, Senin 11 April 2022 Pukul 10:00  
WIB)





Gambar 4. Informan Inti  
Bapak Syupian Selaku Kepala Desa Manis  
(Sumber: Dokumen Pribadi, Senin 11 April 2022 pukul 10:00 WIB)



Gambar 5. Informan Utama  
Ibu Usniar Ningsih Selaku Kaur Umum  
(Sumber: Dokumen Pribadi, Senin April 2022 pukul 10:00 WIB):



Gambar 6. Informan Tambahan  
Bapak Samaul Selaku Kepala Dusun VII  
(Sumber: Dokmen Pribadi, Senin 11 April 2022 pukul 10:00 WIB)



Gambar 7. Informan Tambahan  
Bapak Wahyudi Hamzah Selaku Masyarakat



Gambar 8. Informan Tambahan  
Ibu Winartik Selaku Masyarakat

(Sumber: Dokumen Pribadi, Rabu 25 Maret 2022 pukul 10:20 WIB)







