

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA
HILIORUDUA TEBOLO KECAMATAN
HIBALA KABUPATEN
NIAS SELATAN**

SKRIPSI

OLEH :

**YANUARWAN AHAD LUAHAMBOWO
198520160**



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

MEDAN

2023

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 2/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/10/23

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA
HILIORUDUA TEBOLO KECAMATAN
HIBALA KABUPATEN
NIAS SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH :

**YANUARWAN AHAD LUAHAMBOWO
198520160**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

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 2/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/10/23

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan

NAMA : Yauarwan Ahad Luahambowo

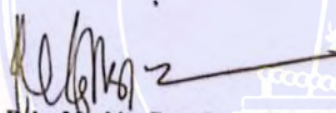
NPM : 198520160

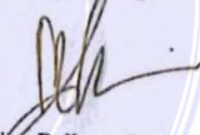
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DISETUJUI OLEH:
Komisi Pembimbing

Pembimbing I


Pembimbing II


Dr. Beby Mashito Batu Bara, S.Sos, M.AP


Marlina Deliana, SAB, MAB

Mengetahui :


Dekan Fakultas ISIPOL
Dr, Eliati Juliana Hasibuan, MSi


Ka. Prodi Administrasi Publik
Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

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



Medan , 7 September 2023

Yanuarwan Ahad Luahambowo

198520160

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Yanuarwan Ahad Luahambowo

NPM : 198520160

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan beserta perangkat yang ada (jika diperlukan)*. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/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: 7 September 2023



(Yanuarwan Ahad Luahambowo)

ABSTRAK

Efektifitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Saat ini masih ditemui masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan administrasi lama seperti untuk mendapatkan keterangan, dan surat lainnya masih membutuhkan waktu terlalu lama sehingga masyarakat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas dan faktor penghambat kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry yang memiliki 5 indikator yaitu Keandalan, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, Bukti Fisik. Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kualitatif dengan tujuan menggambarkan secara sistematis tentang fokus penelitian. Data diperoleh dengan melakukan proses wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas belum cukup baik ditinjau keandalan, Jaminan, dan Empati sudah cukup baik di desa Hiliorudua mulai dari jangka waktu pelayanan, standar kerja yang sesuai dengan aturan serta kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi. Sedangkan Daya Tanggap masih kurang atau belum cukup tanggap. Bukti Fisik belum memadai. Faktor penghambatan dalam memberikan pelayanan publik ialah kurangnya sarana dan prasarana dalam desa. Hal ini menyebabkan lambatnya para aparatur desa dalam melayani keluhan masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Aparatur Desa, Pelayanan Publik

ABSTRACT

In order to approach this problem a theoretical reference is used according to Parasuraman, Zeithami and Berry which has 5 indicators namely Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness, Physical Evidence. The research method used by researchers is qualitative research with the aim of systematically describing the research focus. Data obtained by conducting the interview process. The results showed that effectiveness was not good enough in terms of reliability, assurance, and empathy in Hiliorudua village starting from the service period, working standards according to the rules and the ability of service workers to provide information.

Keywords: *Effectiveness, Village Apparatus, Public Service*



RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama lengkap Yanuarwan Ahad Luahambowo, Lahir pada 21 Juni 2001 di Hiliorodua Tebolo. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri Hibala,. Selanjutnya pada tahun 2013 melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 2 Hibala, kemudian pada tahun 2016, melanjutkan Pendidikan di SMA Iba Palembang. Pada Tahun 2019 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan karunia-Nya dan penulis juga berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan motivasi. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini yang berjudul *“Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Publik Di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan”*.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya tulis ini. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-sebesaranya kepada semua pihak yang telah membantu skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Khairunnisa Lubis, S.Sos,. M.Ipol selaku Kepala Prodi Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr.Beby Mashito Batu Bara, S.Sos, M.AP sebagai pembimbing I yang telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Marlina Deliana S.AB, M.AB selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Chairika Nasution S.AP, M.AP selaku sekretaris saya dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen serta Seluruh Staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Bapak Kepala Desa Hiliordua Tebolo dan seluruh informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian.
9. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan cinta kasih sayang sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara- saudara dan teman-teman saya sekalian yang selalu menemani saya dalam penyusunan skripsi ini.



Medan,
Penulis

Mei 2023

Yanuarwan Ahad Luahambowo

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Efektivitas.....	5
2.1.1 Pengertian Efektivitas	5
2.1.2 Pendekatan yang Digunakan dalam Penilaian Efektivitas.....	6
2.1.3 Indikator Efektivitas	8
2.2 Kinerja	11
2.2.1 Pengertian Kinerja	11
2.2.2 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	12
2.2.3 Pengukuran Kinerja	13
2.2.4. Indikator Kinerja.....	15
2.3 Pelayanan Publik	17
2.3.1 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan publik	18
2.3.2 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	20
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	21
2.3.4 Indikator Pelayanan Publik.....	24
2.4 Desa	25
2.4.1 Pengertian Desa	25

2.4.2 Administrasi Pemerintahan Desa.....	26
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.6 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Waktu Penelitian	32
3.4 Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Desa Hiliorudua Tebolo	37
4.1.2 Struktur Organisasi Desa Hiliorudua Tebolo.....	37
4.1.3 Visi dan Misi Desa Hiliorudua Tebolo	39
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur Desa.....	40
4.2 Pembahasan	49
4.2.1 Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Desa Hilirodua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan	49
4.2.2 Faktor Penghambat Efektivitas Kinerja Para Aparatur Pemerintahan Desa	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	34



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
Bagan 4.1 Stuktur Organisasi.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Pedoman Wawancara.....	68
Lampiran Dokumentasi Wawancara.....	6Error! Bookmark not defined.



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 sektor publik 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 Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja aparatur desa dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan. 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.

Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 23 dan Pasal 24 tentang Desa menjelaskan bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa berdasarkan asas-asas yaitu kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, efisiensi serta efektivitas, kearifan lokal, keberagaman dan partisipatif. Dalam menyelenggarakan pemerintahan, Pemerintah menggunakan asas desentralisasi, tugas pembantuan, dan dekonsentrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Serta dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah, pemerintah daerah menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan di desa tidak lepas dari kinerja Aparatur Desa. Jadi Aparat Desa dituntut untuk lebih profesional, efektif, efisien, terbuka serta tanggung jawab di dalam menjalankan tugas-tugasnya maka dipandang perlu untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. 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.

Masyarakat desa masih mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Hiorudua Tebolo, lambatnya kinerja pegawai desa dalam pengurusan surat menyurat. Seperti 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, adanya pegawai yang kurang disiplin dimana pegawai kantor desa datang terlambat dan pulang lebih awal dari waktu yang sudah ditentukan, adanya unit kepegawaian yang kadang tidak hadir pada jam kerja serta lambatnya respon pegawai terhadap keluhan masyarakat sehingga dari situ dapat dinilai bahwa kinerja yang ada di Pemerintahan Desa Hiliorudua Tebolo belum dikatakan efektif.

Berdasarkan pembahasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas kinerja para aparatur desa dalam melakukan pelayanan publik di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas kinerja para aparatur pemerintah desa dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi kurangnya efektivitas kinerja aparat pemerintah desa sehingga masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang maksimal.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu atau menjadi bahan masukan untuk pihak lain yang ingin melakukan penelitian ulang dengan menggunakan cara penelitian yang berbeda dan informan-informan yang lebih baik dari sebelumnya. Semoga penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap efektifitas kinerja desa terhadap pelayanan publik ke masyarakat.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat dan sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap gejala dan permasalahan dilapangan. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas Menurut Beni (2016: 69) adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Menurut Sejathi (2011), efektivitas merupakan “ketepatangunaan, hasil guna, menunjang tujuan.” Soewarno Handyaningrat (1983) dalam Ade Gunawan (2003:2) menyatakan bahwa : “Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti terperinci sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Ali Muhidin (2009) juga menjelaskan bahwa: Efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingka kepuasan pengguna/client.

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai Mahmudi (2010: 143). Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan sedangkan menurut Fajar efektivitas retribusi daerah merupakan perbandingan antara realisasi dan target penerimaan retribusi daerah, sehingga dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dalam melakukan.

2.1.2 Pendekatan yang Digunakan dalam Penilaian Efektivitas

Dalam menilai efektivitas program, Tayibnafis (2000:23-36) dalam Ali Muhidin (2009) menjelaskan berbagai pendekatan evaluasi. Pendekatanpendekatan tersebut yaitu:

- a. Pendekatan eksperimental (experimental approach). Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan mengontrol sebanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program.
- b. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (goal oriented approach). Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini amat wajar dan praktis untuk desain pengembangan program. Pendekatan ini memberi petunjuk kepada pengembang program, menjelaskan hubungan antara kegiatan khusus yang ditawarkan dengan hasil yang akan dicapai.
- c. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (the decision focused approach). Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang

sistematik untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi akan amat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. Oleh sebab itu, evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan untuk keputusan program.

d. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (the user oriented approach).

Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial. Evaluator dalam hal ini menyadari sejumlah elemen yang cenderung akan mempengaruhi kegunaan evaluasi, seperti cara-cara pendekatan dengan klien, kepekaan, faktor kondisi, situasi seperti kondisi yang telah ada (pre-existing condition), keadaan organisasi dengan pengaruh masyarakat, serta situasi dimana evaluasi dilakukan dan dilaporkan. Dalam pendekatan ini, teknik analisis data, atau penjelasan tentang tujuan evaluasi memang penting, tetapi tidak sepenting usaha pemakai dan cara pemakaian informasi.

e. Pendekatan yang responsif (the responsive approach). Pendekatan

responsif menekankan bahwa evaluasi yang berarti adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat, berminat, dan berkepentingan dengan program (stakeholder program). Evaluator menghindari satu jawaban untuk suatu evaluasi program yang diperoleh dengan memakai tes, kuesioner, atau analisis statistik, sebab setiap orang yang dipengaruhi oleh program merasakannya secara unik. Evaluator mencoba menjembatani pertanyaan

yang berhubungan dengan melukiskan atau menguraikan kenyataan melalui pandangan orang-orang tersebut. Tujuan evaluasi adalah untuk memahami ihwal program melalui berbagai sudut pandang yang berbeda.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai targettargetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

2.1.3 Indikator Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers dalam bukunya “*Efektivitas Organisasi*” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Prestasi kerja atau kinerja pegawai sangat berkaitan dengan produktivitas organisasi. Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas waktu, kecakapan, kesungguhan, serta pengalaman. Istilah prestasi kerja atau kinerja pegawai mengandung berbagai pengertian. Menurut Mangkunegara (2016:67) “Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya Mangkunegara”. Menurut Edison (2016:190) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Menurut Sutrisno (2016:170) “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dengan kinerja karyawan yang tinggi maka kesempatan perusahaan untuk mencapai dan mengoptimalkan pencapaian tujuan dapat tercapai sehingga pimpinan perusahaan perlu memberikan perhatian dan prioritas atas kinerja karyawan”.

2.2.2 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas. Kualitas kerja karyawan dilihat dari berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Menurut Simanjutak dalam Widodo (2015:133) kinerja dipengaruhi oleh:

- a. Kualitas dan kemampuan pegawai, hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
- b. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)
- c. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2015:67) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Faktor Kemampuan (ability) Secara psikologis kemampuan (ability) dan kemampuan reality (knowledge dan skill) artinya pegawai dengan IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja diharapkan. Oleh karena itu

pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

- b. Faktor Motivasi Motivasi berbentuk sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi kinerja meliputi, kualitas dan kemampuan pegawai, disiplin kerja, motivasi kerja, serta manajemen kepemimpinan.

2.2.3 Pengukuran Kinerja

Seorang karyawan yang bekerja di suatu organisasi perlu dilakukan penilaian dengan tujuan dapat diketahui sejauh mana karyawan tersebut telah menjalankan tugasnya, dan sejauh mana kelemahan yang dimiliki untuk diberi kesempatan memperbaikinya.

Menurut Ricky W. Griffin dalam Irham (2014:67) "Kinerja karyawan seharusnya dievaluasi secara berkala karena berbagai alasan. Salah satu alasan adalah bahwa *penilaian kinerja diperiukan* untuk memvalidasi alat pemilihan atau mengukur dampak dari program pelatihan. Alasan kedua bersifat administratif, untuk membantu dalam membuat keputusan mengenai kenaikan gaji, promosi, dan pelatihan. Alasan yang lain adalah untuk menyediakan timbal balik bagi karyawan untuk membantu mereka meningkatkan kinerja mereka saat ini dan merencanakan karier di masa mendatang". Agar penilaian kinerja pegawai dapat dilakukan secara maksimal maka diperlukan pengumpulan data, yaitu salah satunya dengan

melakukan observasi. Untuk melakukan suatu penilaian kinerja dibutuhkan metode penilaian yang memiliki tingkat dan analisa yang representatif. Menurut Ricky W. Griffin dalam Irham (2014:67) bahwa, dua kategori dasar dari metode penilaian yang sering digunakan dalam organisasi adalah metode objektif dan metode pertimbangan.

- a. Metode objektif (*objective methods*) menyangkut dengan sejauh mana seseorang bisa bekerja dan menunjukkan bukti kemampuan ia bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Bagi banyak pihak metode objektif bisa memberikan hasil yang tidak begitu akurat atau mengandung bias karena bisa saja seorang karyawan memiliki kesempatan yang bagus maka ia terlihat mampu bekerja dengan sangat baik dan penuh semangat, sedangkan ada karyawan yang tidak memiliki kesempatan dan ia tidak bisa menunjukkan kemampuannya secara maksimal.
- b. Metode pertimbangan (*judgemental methods*) adalah metode penilaian berdasarkan nilai rangking yang dimiliki oleh seorang karyawan, jika ia memiliki nilai rangking yang tinggi maka artinya ia memiliki kualitas kinerja yang bagus, dan begitu pula sebaliknya. Sistem penilaian rangking ini dianggap memiliki kelemahan jika seorang karyawan ditempatkan dalam kelompok kerja yang memiliki rangking yang bagus maka penilaiannya akan memengaruhi posisinya sebagai salah satu karyawan yang dianggap baik, begitu pula sebaliknya jika seorang ditempatkan dalam kelompok dengan rangking buruk maka otomatis rangkingnya juga tidak bagus. Menurut Wirawan dalam Irham (2014:68), bahwa "Penilaian kinerja dilakukan secara formatif dan sumatif. Penilaian kinerja secara

formatif adalah penilaian kinerja ketika karyawan sedang melakukan tugasnya dan penilaian dilakukan pada akhir periode penilaian". Secara khusus Ricky W. Griffin dalam Irham (204:68) mengatakan bahwa, "Suatu inovasi terkini dalam penilaian kinerja yang digunakan dalam banyak organisasi saat ini disebut timbal balik 360 derajat manajer dievaluasi oleh setiap orang di sekitar mereka-atasan mereka, rekan kerja mereka, dan bawahan mereka".

Dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja menjadi lebih maksimal, karena dinilai dari berbagai sudut pandang, jika dahulu yang menilai hanya atasan saja, maka saat ini penilaian juga datang dari bawahan. Sehingga diharapkan berbagai permasalahan bisa dicarikan solusi

2.2.4. Indikator Kinerja

Pengukuran kinerja pegawai penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai serta institusi maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini. Menurut Robbins (2014:260) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima menurut yaitu:

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Menurut Mangkunegara (2011:75) menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Kerja

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

b. Kuantitas Kerja

Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masingmasing

c. Pelaksanaan Tugas

Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

d. Tanggung Jawab

Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-undang No.32 Tahun 2004). Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Poerwadarminta, 1995:572).

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan,

meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan masyarakat atau pelayanan yang dapat di bentuk sebagai jasa pelayanan prima, baik dalam bentuk barang yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di desa.

Menurut Sulistio (2009:44) mendefinisikan tiga aspek pelayanan prima yaitu:

- a. Kemampuan profesional.
- b. Kemauan yang teguh sikap yang ikhlas, tulus senang membantu menyelesaikan keluhan.
- c. Kemampuan yang profesional, tercermin dalam pemikirannya yang berlainan, perencanaan yang tepat, kerja yang berkualitas, sentuhan yang menyenangkan.

Pelayanan prima dalam menanggapi keluhan permasalahan pelanggan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat melayani dan memuaskan kebutuhan masyarakat seperti halnya dunia swasta. Seperti yang dikatakan oleh Levy dalam Sulistio (2009:45), apabila urusan di dunia swasta dapat diselesaikan dengan cepat, maka semestinya begitu juga tentang sikap dari petugas dan birokrasi artinya birokrasi harus memiliki keluwesan, dan peraturan-peraturan yang tidak terlalu ketat serta tidak terlalu banyak pekerjaan arsip.

2.3.1 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan publik

Mewujudkan sebuah pelayanan administrasi yang berkualitas tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

Menurut Lupiyoadi (2014:217) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan

membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas. Dalam hal ini adalah Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Publik Di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan.

2.3.2 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau Organisasi yang berkepentingan,

3. Kepuasan yang diberikan dan/atauditerima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberianotonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi)

untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

2.3.4 Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (sinambela, 2011;8).

2.4 Desa

2.4.1 Pengertian Desa

Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, desa adalah subsistem pemerintahan daerah di bawah subsistem pemerintahan nasional. Desa adalah satuan administrasi pemerintahan terendah dengan hak otonomi berbasis asal usul dan adat istiadat. Untuk menjaga agar penyelenggaraan pemerintahan desa maka perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintahan desa. Pembinaan atas penyelenggaraan pemerintah desa adalah upaya yang dilakukan pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota kepada desa agar penyelenggaraan pemerintahan desa berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu menciptakan kesejahteraan warganya.

Pembinaan administrasi desa adalah kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka menyempurnakan dan memperbaiki penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa agar berjalan secara efektif dan efisien untuk memperoleh hasil yang lebih baik dan mencapai tujuan (Nurcholis, 2011: 154). Menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya yang berjudul "Otonomi Desa" menyatakan bahwa "Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat" (Widjaja, 2003: 3).

Desa menurut UU nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengartikan Desa sebagai berikut : "Desa atau yang disebut nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan

masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 12). Dalam pengertian Desa menurut Widjaja dan UU nomor 32 tahun 2004 di atas sangat jelas sekali bahwa Desa merupakan *Self Community* yaitu komunitas yang mengatur dirinya sendiri. Dengan pemahaman bahwa Desa memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakatnya sesuai dengan kondisi dan sosial budaya setempat, maka posisi Desa yang memiliki otonomi asli sangat strategis sehingga memerlukan perhatian yang seimbang terhadap penyelenggaraan Otonomi Daerah. Karena dengan Otonomi Desa yang kuat akan mempengaruhi secara signifikan perwujudan Otonomi Daerah. Tujuan pembentukan desa adalah untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

2.4.2 Administrasi Pemerintahan Desa

Administrasi desa adalah keseluruhan proses pencatatan kegiatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan desa, agar pemerintahan desa berjalan lancar maka harus didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar, rapi dan tertib. Sistem administrasi yang benar, rapi dan tertib dapat memberikan informasi yang mudah sangat berguna untuk mengambil keputusan, perencanaan kontrol dan evaluasi (Nurcholis, 2011: 154). Dalam PP No. 72 tahun 2005 dijelaskan mengenai desa dan Administrasi pemerintahan desa yaitu pada

pasal 1 ayat 5 yang mengatkan : Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-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. Dan ayat 6 : Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Tugas utama pemerintah dalam rangka otonomi desa adalah menciptakan kehidupan demokratis, memberi pelayanan publik dan sipil yang cepat dan membangun kepercayaan masyarakat menuju kemandirian desa. Untuk itu desa tidak dikelola secara teknokratis tetapi harus mampu memadukan realita kemajuan teknologi yang berbasis pada sistem nilai lokal yang mengandung tata aturan, nilai, norma, kaidah dan pranata-pranata sosial lainnya.

2.5 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Peneliti	Perbedaan dan Persamaan	Hasil Penelitian
1.	Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut	Siti Nor Aisyah, Fakhriannor, Abdul Wahid	<p>Perbedaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian - Tahun Penelitian - Teori <p>Persamaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meneliti efektivitas kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih kurang efektifnya kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan, hambatan yang

				ditemui seperti sarana prasarana, sumber daya manusia, dan akuntabilitas.
2.	Efektivitas kinerja pemerintah desa Dalam Pelayanan publik	Teguh Karya Pamungkas, Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar	<p>Perbedaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian - Tahun Penelitian - Teori <p>Persamaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meneliti efektivitas kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 	bentuk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, lebih cenderung kearah respon negatif dari pada positif masih butuh pembenahan dari segi pelayanan, renovasi dan akomodasi umum.
3.	Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara	Frans Katuuk	<p>Perbedaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian - Tahun Penelitian - Teori <p>Persamaan</p> <p>Meneliti efektivitas kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparat pemerintah saat ini masih terasa belum cukup efektif namun dibalik hal tersebut penulis mendapatkan pendapat bahwa lebih banyak masyarakat yang merasa terlayani di bandingkan dengan masyarakat yang mempunyai keluhan.
4.	Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin	Weni Indrawati Dr. Irawan Suntoro, M.S. Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd.	<p>Perbedaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian - Tahun Penelitian - Teori <p>Persamaan</p> <p>Meneliti efektivitas kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>	Hasil dari penelitian ini adalah kinerja pelayanan publik sudah dapat dikatakan efektif dari beberapa indikator, namun pada indikator kejelasan dan kepastian kerja bagi aparatur desa belum sepenuhnya terpenuhi sebagai sekretaris desa. Meskipun demikian,

				masyarakat Desa Tanggulangin sudah merasakan pelayanan publik yang baik.
5.	Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong (Studi Pada Kaur Pemerintahan)	Wahyu Subadi	<p>Perbedaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi penelitian - Tahun Penelitian - Teori <p>Persamaan</p> <p>Meneliti efektivitas kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong (Studi Pada Kaur Pemerintahan) dapat dikatakan berjalan dengan baik dan Faktor yang menghambat kinerja yaitu kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan komputer serta kurangnya motivasi dari diri aparat untuk mencapai tujuan kerja</p>

2.6 Kerangka Berpikir

Efektivitas pelayanan di kantor kepala desa sangat berpengaruh terhadap jalannya pemerintahan.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau“*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, Dan media komunikasi.

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas. Dalam hal ini adalah Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan.

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

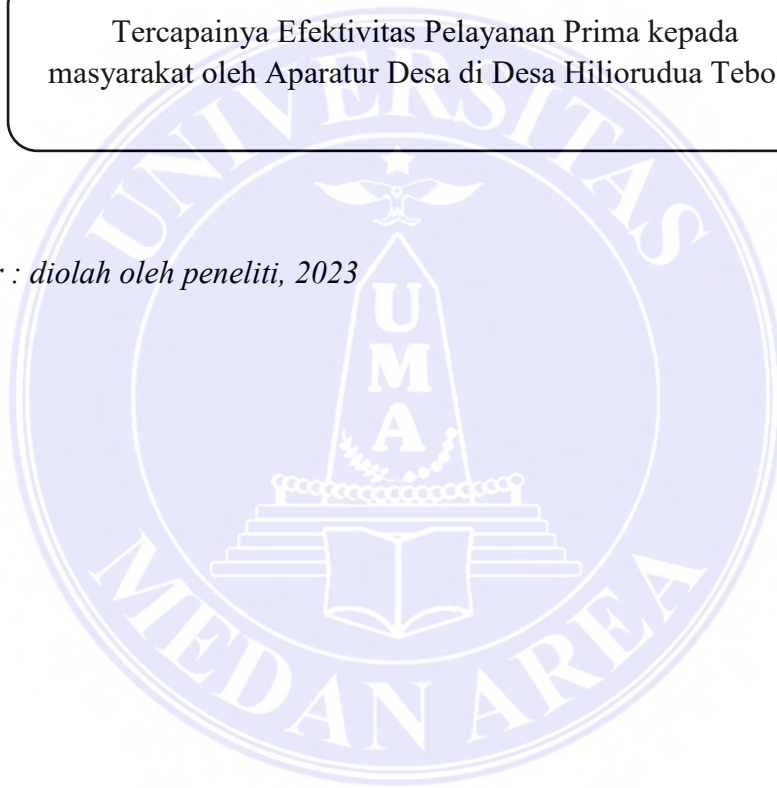
Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan

Teori kualitas pelayanan menurut Prasmanan terdiri dari 5 indikator yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)
2. Ketanggapan (*responsiveness*)
3. Empati (*emphaty*)

Tercapainya Efektivitas Pelayanan Prima kepada masyarakat oleh Aparatur Desa di Desa Hiliordua Tebolo

Sumber : diolah oleh peneliti, 2023



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sudarwan (2003) penelitian deskriptif mengungkapkan bahwa dimaksudkan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat suatu keadaan atau wilayah populasi tertentu yang bersifat faktual. Alasan memilih metode penelitian kualitatif adalah karena data yang akan diambil dapat memberikan data yang tidak terbatas. Jadi jika data dari sumber pertama kurang lengkap maka dapat dicari lagi dari sumber data yang lainnya.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, maka peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang tepat terkait dengan tujuan penelitian ini. Dimana peneliti akan mendeskripsikan upaya-upaya pemerintah dalam mengatasi kegagalan atau kendala dalam proses program tersebut dilaksanakan, peneliti juga akan mendeskripsikan faktor penghambat selama program tersebut dilaksanakan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan berada di Di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan . Peneliti mengambil lokasi tersebut berdasarkan hasil miniriset yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa di kantor desa tersebut masih kekurangan SDM, fasilitas belum memadai untuk memenuhi pelayanan administrasi kepada masyarakat desa tersebut.

3.3 Waktu Penelitian

Table 3.1 waktu penelitian

No	Uraian Kegiatan	Feb	Mart	Apr	Mei	Juli	Agust	Sep
		2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
1	Penyusunan Proposal							
2	Seminar Proposal							
3	Perbaikan Proposal							
4	Pengambilan Data Penelitian							
5	Penyusunan Skripsi							
6	Seminar Hasil							
7	Perbaikan Skripsi							
8	Sidang Meja Hijau							

3.4 Sumber Data

Informan penelitian merupakan orang yang mengetahui informasi mengenai objek yang sedang diteliti. Sumber dari penelitian ini merupakan dari hasil wawancara secara langsung yang sering disebut dengan narasumber. Dalam penelitian ini mendapatkan sumber informasi yang terdiri dari informan kunci, informan utama dan informan tambahan. Informan dalam penelitian sebagai berikut:

a. Informan kunci

Informan kunci ialah orang-orang yang mengetahui serta memahami tentang informasi penting dalam hal permasalahan serta objek yang diteliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini ialah Bapak Jirgi Dakhi selaku Kepala Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan

b. Informan utama

Informan utama merupakan orang-orang yang ikut serta dan mengalami secara langsung dengan objek yang akan diteliti. Adapun Informan utama dalam penelitian ini ialah Laberi Luahambong selaku pegawai kantor desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan.

c. Informan tambahan

Informan tambahan merupakan orang-orang yang benar-benar memberikan informasi maupun data meskipun mereka tidak ikut serta secara langsung dalam hal yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan tambahan ialah Sifat Manao, Holi Manao, Siwati Duha, Otani Dakhi dan Ame Manao selaku masyarakat Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data (Riduwan, 2012). Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, jika peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat memperoleh data yang sesuai. Tanpa mengetahui strategi dalam mengumpulkan informasi, analisis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi ukuran informasi yang ditetapkan. Untuk mendorong mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dapat dikatakan melakukan pengamatan dan survey secara langsung ke lokasi penelitian dalam rangka mendapatkan informasi dari suatu yang akan diteliti. Sama seperti yang dikemukakan oleh Menurut Nasution (Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Peneliti terlebih dahulu mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yang bertempat di Desa Hiliorudua Tebolo Kecamatan Hibala Kabupaten Nias Selatan

2. Wawancara

Menurut Nazir (2014: 170-171) menyatakan bahwa wawancara ialah proses memperoleh bukti untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan narasumber dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

Dengan demikian, peneliti akan membuat pedoman wawancara yang kemudian hasil wawancara dicatat segera. Setelah selesai melakukan wawancara agar tidak lupa. Wawancara akan dilakukan secara terbuka dan tidak berstruktur artinya wawancara dapat dilihat dan didengar oleh siapapun dan bentuk wawancara tidak berstruktur yaitu pertanyaan yang bersifat terbuka dan bebas menjawab pertanyaan. Dalam melakukan wawancara, peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan terkait pelaksanaan program bedah rumah yang telah dilakukan dan pastinya ada faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya dan pastinya juga ada upaya pemerintah setempat dalam

menangani faktor tersebut. Pertanyaan yang ditanyakan kepada informan yang berhubungan pengalaman informan, tanggapan informan, pengetahuan informan dan latar belakang informan yang memberikan informasi terkait dengan hal yang ingin diteliti oleh peneliti (Sugiyono, 2013).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mencari informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan oleh sipeneliti yang terdiri dari catatan-catatan penting, transkrip, buku, dan lainnya. Dokumentasi ini menjadi bukti resmi yang harus dipertanggungjawabkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah metode mencari dan mengumpulkan informasi yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara efisien, dengan mengatur informasi ke dalam kategori, memecahnya menjadi unit-unit terpenting menjabarkan, mengaturnya ke dalam desain, memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan sehingga mudah dimengerti oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2019).

Teknik menganalisis data deskriptif kualitatif dalam (Sugiyono, 2019) ada beberapa langkah yaitu, sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan menekan pada hal yang paling utama dari data yang sudah diambil oleh peneliti atau hal-hal yang bersifat fokus dan penting untuk dicari inti pokok atau tema dan polanya serta membuang

yang tidak perlu. Dalam proses ini berlangsung pada saat pertanyaan awal dimulai sampai dengan data penelitian terkumpul.

b. Penyajian Data

Sesudah data direduksi untuk langkah berikutnya yaitu penyajian data/ mendisplaykan data yang dibuat berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, yang dimana memiliki tujuan untuk memudahkan serta merencanakan kerja yang akan selanjutnya dilakukan berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan atau mengambil kesimpulan adalah usaha untuk menemukan makna, serta klarifikasi yang dilakukan terhadap informasi yang dianalisis dan dengan berusaha menemukan hal-hal yang vital. Setelah informasi ditampilkan, keputusan/verifikasi akan dibuat yang membuat kesimpulan singkat yang semula kurang jelas menjadi lebih jelas dan poin demi poin, artinya meninjau ulang catatan yang diperoleh tidak valid untuk mendapatkan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan paparan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ;

1. Efektivitas kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat belum cukup baik, ditinjau kehandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) sudah cukup baik di desa Hiliorudua mulai dari jangka waktu pelayanan, standar kerja yang sesuai dengan aturan serta kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan informasi. Sedangkan Daya Tanggap (*responsiveness*) bahwa ketanggapan aparatur desa terhadap masyarakat masih kurang atau belum cukup tanggap. Bukti Fisik (*tangible*) belum memadai karena masih minimnya ruangan kerja pegawai desa dan fasilitas kantor yang tersedia.
2. Faktor penghambat yang ada pada efektivitas kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik ialah kurangnya sarana dan prasarana dalam desa. Hal ini menyebabkan lambatnya para aparatur desa dalam melayani keluhan masyarakat.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti ialah sebagai berikut;

1. Pihak desa lebih cepat tanggap dalam melayani masyarakat agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan nyaman.
2. Pihak desa melengkapi fasilitas kantor karena dengan fasilitas yang kurang memadai dapat mempengaruhi kinerja dalam proses melayani masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Adi W Gunawan. 2003. *Genius Learning Strategy*. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum.
- Akdon, Riduwan. (2012). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Ali Muhidin Sambas. 2009. *Konsep Efektivitas Pembelajaran*. Pustaka Setia: Bandung.
- Danim, Sudarwan. (2003). *Riset Keperawatan Sejarah dan Metodologi*. Jakarta: EGC.
- Edison, Emron., dkk. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Fahmi, Irham. (2014). *Analisa Kinerja Keuangan*. Bandung : Alfabeta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2009. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Mangkunegara, Anwar P. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan ke enam. Bandung Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT . Remaja Rosdakarya. Bandung.

- Nurcholis, Hanif. 2012. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Pemerintahan dan Otonomi Desa*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Pakei, Beni. (2016). *Konsep dan Analisis (Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah)*. Jayapura: Taushia
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sejathi. 2011. *Faktor Penentu Efektivitas Pembelajaran*, [Http://FaktorFaktorYangMempengaruhiEfektivitasPembelajaran.\(Online\)\(22Februari2023\)](http://FaktorFaktorYangMempengaruhiEfektivitasPembelajaran.(Online)(22Februari2023))
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarwan danim. 2010 . *Perkembangan Peserta Didik*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan (R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, (R&D)*. Bandung: IKAPI
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sulistio, B., & Budi, W. (2009). *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV Badranaya
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Penerbit Media Group.
- Widjaja, H.A.W. 2008. *Otonomo Desa: Merupakan otonomi Yang Asli Bulat dan Utuh*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widjaja, HAW. 2003. *Pemerintahan Desa dan Administrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Widjaja. 2001. *Pemerintahan Desa/Marga, Berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widjaja. 2003. *Otonomi Daerah*. Jakarta: PT raja Grafindo Persada.

Widodo, Suparno Eko. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar

Jurnal dan skripsi

A, Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.

A, Parasuraman. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing, Vol 60.

Aisyah, Siti Nor. *Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut*. Diss. Universitas Islam Kalimantan MAB, 2020.

Dwi Rafika Rahmat - *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Hiliorudua Tebolo Kabupaten Asahan* – Universitas Medan Area

Erini Putria (2021) - *Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Melalui Aplikasi Sibisa di Kantor Camat Kecamatan Medan Marelan* – Universitas Medan Area

Pamungkas, Teguh Karya, and Muhammad Hefsi Abdullah Jakfar. "Efektivitas kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik." *Jurnal Paradigma Madani* 9.1 (2022): 13-24.

Katuuk, Frans. "Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara." *Politico: Jurnal Ilmu Politik* 2.6 (2015): 1084.

Indrawati, Weni, Irawan Suntoro, and Yunisca Nurmalisa. "Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin." *Jurnal Kultur Demokrasi* 5.4 (2017).

Subadi, Wahyu. "Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong (Studi pada Kaur Pemerintahan)." *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* 3.2 (2019): 102-116.

Norisa, Norisa, Lukman Hakim, and Ihyani Malik. "*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar.*" Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik 1.2 (2015).

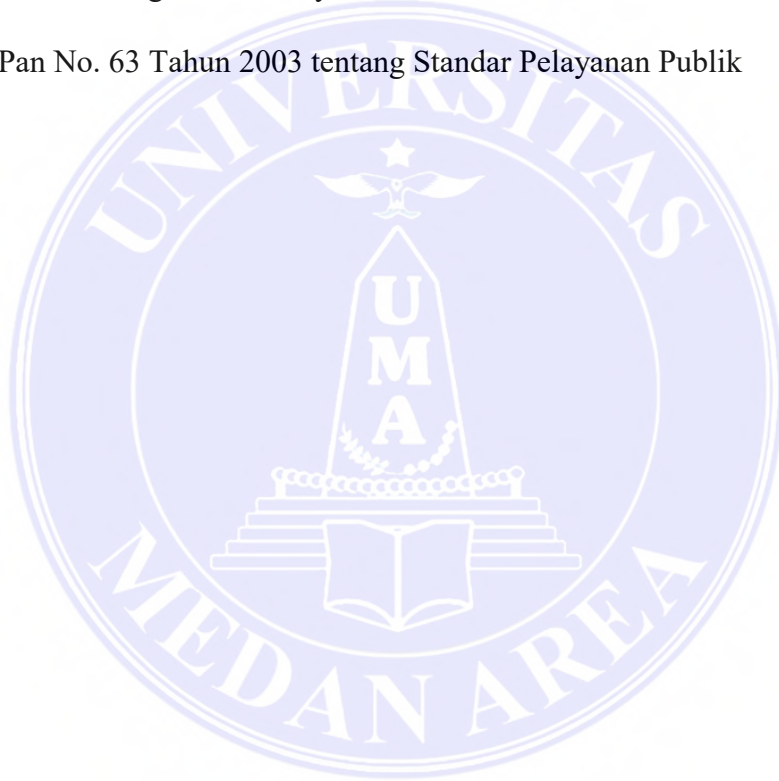
Undang-undang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 23 dan Pasal 24 tentang Desa

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.

KemenPan No. 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik



LAMPIRAN

1. Lampiran Pertanyaan Wawancara

1. *Tangible* (Aspek Bukti Fisik)

- Apakah sarana dan prasarana di Kantor Kantor Desa Hiliorodua Tebolo telah memenuhi Standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat?
- Bagaimana jika ada sarana dan prasarana yang tidak memenuhi standar pelayanan atau rusak. Apakah akan segera dilakukan perbaikan maupun pembaharuan?

2. *Reability* (Aspek Keandalan)

- Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai Kantor Desa Hiliorodua Tebolo Dalam memberikan layanan kepada masyarakat?
- Apakah pegawai Kantor Desa Hiliorodua Tebolo telah menguasai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

3. *responsive* (Aspek Daya Tanggap)

- Bagaimana pegawai Kantor Desa Hiliorodua Tebolo dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kantor Desa Hiliorodua Tebolo?

4. *Assurance* (Aspek Jaminan)

- Apakah ada aturan yang menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai di Kantor Desa Hiliorodua Tebolo selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?

5. *Empaty* (Aspek Empati)

- Apakah pegawai Kantor Desa Hiliorodua Tebolo selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

2. Lampiran Dokumentasi Wawancara



Wawancara bersama dengan Kepala Desa



Dokumentasi wawancara bersama Sekretaris Desa



Dokumentasi wawancara bersama Kasi Pemerintahan



Wawancara bersama dengan bpk Sifat Manao



Wawancara bersama dengan ibu Siwati Duha



Wawancara bersama dengan bpk Holi Manao



Wawancara bersama dengan ibu Ame Manao



Wawancara bersama dengan bpk Otani Dakhi