

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN
PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

OLEH:

RAGIL UTAMI
198510031



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

.....
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
.....

Document Accepted 7/10/23

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)7/10/23

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN
PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

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

Oleh:

**RAGIL UTAMI
198510031**

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/10/23

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)7/10/23

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai
NAMA : Ragil Utami
NPM : 198510031
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP

Marlina Deliana S,AB, M,AB

Mengetahui :

Dekan Fakultas ISIPOL

Ilmu Pemerintahan



Dr. Elhat Juliana Hasibuan, MSi



Dr. Novra Wulandari, S.ST, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini ialah, **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan baik dari segi moral dan maupun material. Maka dari itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MAB selaku ketua yayasan Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Effiati Jullana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area beserta jajaran;
4. Bapak Walid Musthafa Sembiring,S,Sos,M,IP selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam skripsi penelitian ini.
5. Ibu Marlina Derliana S,AB,M.AB selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Khairullah M.Ikom , selaku sekertaris dalam penulisan skripsi ini.

7. Seluruh dosen program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Orang tua, saudara-saudara penulis atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.

Penulis juga menyadari bahwa tugas pembuatan skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, Oktober 2022

Penulis


Ragil Utami
NPM. 198510031

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 akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



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

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

Nama : Ragil Utami
NPM : 198510031
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

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 : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan 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 :

Yang Menyatakan


(Ragil Utami)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tanah Merah pada Tanggal 03 Februari 2001 dari Ayah Sutrisno dan Ibu Jumiarni. Penulis merupakan putri ke tiga dari tiga bersaudara, Tahun 2008 penulis lulus dari TK RA Nur Islam, Tahun 2013 Penulis lulus dari SD Negeri 104365 Tanah Merah, Tahun 2016 penulis lulus dari SMP Negeri 3 Perbaungan, Tahun 2019 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Perbaungan dan pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Ragil Utami

NPM : 198510031

Pada era 1950 desa Tanah Merah dan Lubuk Rotan adalah satu desa yang sama, dan berselang berjalannya waktu pada tahun 1960 an desa Tanah Merah dan Lubuk Rokan menjadi suatu desa tersendiri. Adanya pemerintahan desa dapat membantu urusan masyarakat dengan mudah terutama dalam pelayanan administrasi contohnya pelayanan administrasi kartu tanda penduduk (KTP) pengantar kartu keluarga (KK) pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, pengantar akte kematian. Melihat banyaknya kebutuhan pelayanan administrasi masyarakat di desa Tanah Merah penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pegawai kantor desa Tanah Merah. Dengan menggunakan teori analisis kinerja T.R Mitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti 2001:51, menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek yaitu kualitas kinerja, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan, dan, penelitian ini menggunakan metodologi jenis kualitatif yang menggunakan teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Sebagai penguat, penelitian ini juga terdiri dari informan kunci, informan utama dan informan tambahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana kinerja perangkat desa atau pegawai kantor desa Tanah Merah. Hasil dari penelitian ini adalah kantor desa Tanah merah belum maksimal memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat tanah merah dikarenakan masih ada beberapa kendala yang di miliki oleh kantor desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.

Kata Kunci: Analisis, Kantor Desa Tanah Merah, Desa Tanah Merah

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF VILLAGE OFFICE EMPLOYEES IN PROVIDING ADMINISTRATIVE SERVICES TO THE COMMUNITY IN TANAH MERAH VILLAGE, PERBAUNGAN DISTRICT, SERDANG BEDAGAI REGENCY

Ragil Utami

NPM:198510031

In the 1950s the villages of Tanah Merah and Lubuk Rokan were the same village, and over time, in the 1960s, the villages of Tanah Merah and Lubuk Rokan became a separate village. The existence of a village government can help with community affairs easily, especially in administrative services, for example administrative services for identity cards (KTP), introduction to family cards (KK), introduction to marriage certificates, delivery of birth certificates, introduction to death certificates. Seeing the many needs for public administration services in the village of Tanah Merah, this study aims to analyze the performance of the employees of the Tanah Merah village office. Using the theory of performance analysis T.R Mitchell (1978:34) in Sedarmayanti 2001:51, also states that performance includes several aspects, namely performance quality, timeliness, initiative, ability, and, this research uses a qualitative type methodology that uses interview techniques, observation, as well as documentation. As a reinforcement, this study also consisted of key informants, main informants and additional informants. The purpose of this study was to find out how far the performance of village officials or employees of the Tanah Merah village office was. The results of this study were that the Tanah Merah village office had not optimally provided administrative services to the Tanah Merah community because there were still several obstacles owned by the Tanah Merah village office, District Association of Serdang Bedagai Regency.

Keywords: Analysis, Tanah Merah Village Office, Tanah Merah Village

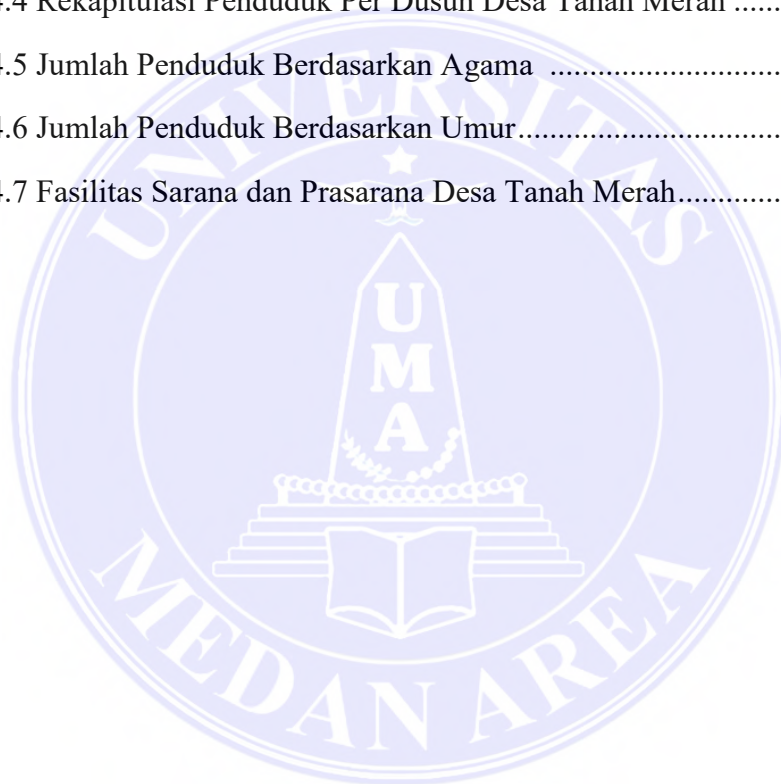
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Analisis	6
2.2 Pengertian Kinerja	6
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	8
2.3 Sumber Daya Manusia	12
2.3.1 Aparatur Negara.....	13
2.4 Pelayanan.....	13
2.4.1 Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan.....	21
2.4.2 Administrasi Desa.....	22
2.5 Pelayanan Publik	23
2.6 Kerangka Berpikir	24
2.7 Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Informan Penelitian	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Teknik Analisis Data	32
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	33

BAB IV HASIIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Desa Tanah Merah	34
4.1.1 Kondisi Geografis Desa	36
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Desa Tanah Merah	38
4.1.3 Struktur Otganisasi Pemerintahan Kantor Desa Tanah Merah	40
4.2 Hasil Penelitian	46
4.3 Pembahasan Penelitian Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai	50
4.3.1 Kualitas Kerja (<i>Quality Of Work</i>)	50
4.3.2 Ketetapan Waktu (<i>Promptness</i>)	52
4.3.3 Inisiatif (<i>Initiative</i>)	55
4.3.4 Kemampuan (<i>Capability</i>)	58
4.3.5 Komunikasi (<i>communication</i>)	61
4.4 Faktor Kendala Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN 1 PEDOMAN OBSERVASI	70
LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA	71
LAMPIRAN 3 SURAT IZIN RISET	73
LAMPIRAN 4 SURAT BALASAN INSTANSI	74
LAMPIRAN 5 HASIL OBSERVASI	75
LAMPIRAN 6 HASIL WAWANCARA	76
LAMPIRAN 7 DOKUMENTASI PENELITIAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Rincian Jadwal Penelitian	32
Tabel 4.1 Daftar Nama yang Pernah Menjadi Kepala Desa Tanah Merah	35
Tabel 4.2 Rincian Pemanfaatan Lahan Di Desa Tanah Merah	37
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Desa Tanah Merah 2021.....	46
Tabel 4.4 Rekapitulasi Penduduk Per Dusun Desa Tanah Merah	47
Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	48
Tabel 4.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur.....	49
Tabel 4.7 Fasilitas Sarana dan Prasarana Desa Tanah Merah.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Tanah Merah	41



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Wijaya (2021:1)

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pasolong (2010: 199) pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang

diberikan oleh aparatur negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan 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 (NKRI).

Syukuri 2002:8 (dalam Abdul Kadir 2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal di perlukan 4 (empat) persyaratan, yaitu :

1. Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal
2. Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang qualified diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar
3. Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkeanjutan

4. Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Menurut Carlzon dalam Sadu Wasistino (2003:16) mengatakan, bahwa abad ke-21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi faktual sementara pegawai kantor Desa Tanah Merah, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Tanah Merah dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan Masyarakat, masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dilihat dari permasalahan administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk, Pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengantar Kartu Keluarga (KK), Pengantar surat nikah, Pengantar akte kelahiran, Surat pindah, Surat keterangan tidak mampu, Surat izin usaha, sehingga dari hal ini kantor desa tanah merah butuh elaborasi lebih banyak dalam hal pelayanan administrasi di desa Tanah Merah baik agar pelayanan yang efisien dan efektif dapat terealisasi.

Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam hal ini pelayanan masyarakat sangat dibutuhkan di kehidupan masyarakat. Baik buruknya kualitas pelayanan akan dilihat dari kinerja pegawai. Hal inilah yang menarik perhatian penulis untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang timbul, adapun identifikasi masalah sejauh ini mengenai penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Persoalan mengenai kinerja pegawai kantor desa Tanah Merah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.
2. Pelayanan pegawai kantor desa Tanah Merah masih belum maksimal dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat desa Tanah Merah.

1.3 Rumusan Masalah

Masalah merupakan sesuatu yang tidak sesuai dengan keinginan sebenarnya atau secara umum dapat disebutkan masalah sebagai ketidak sesuaian antara harapan dengan kenyataan. Dalam rumusan masalah ini peneliti bertujuan untuk merumuskan masalah agar penelitian ini terarah. Maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Tanah Merah, Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai ?
2. Apasaja kendala dalam administrasi kantor desa Tanah Merah, Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan kerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a) Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah
- b) Bagi instansi pemerintahan Kabupaten Serdang Brdagai, Kantor Tanah Merah sebagai bahan tambahan bagi pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan
- c) Manfaat Teoritis : Untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan berbirokrasi, khususnya untuk mengembangkan pengetahuan ilmu Kepemerintahan. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
- d) Manfaat Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis

Analisis berasal dari bahasa Inggris yaitu *analyzis* yang artinya mengupas, menguraikan, mengulas, dan membahas. Analisis merupakan proses mengurai suatu hal menjadi berbagai unsur yang terpisah untuk memahami sifat, hubungan, dan peranan masing-masing unsur. Dalam linguistik, analisa atau analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa secara mendalam.

Steers, 1985 (dalam Dwiyanto 2005) Analisis secara umum sering juga disebut pembagian. Analisis atau pembagian berarti pemecah belahan atau penguraian bagian dari keseluruhan yang selalu berhubungan dan suatu keseluruhan adalah terdiri dari atas bagian-bagian. Ditinjau dari sudut kualitas pelayanan masyarakat, Peraturan sebagai salah satu sarana dalam mencapai bukan hanya satu kata yang tidak bermakna dan diabaikan tanpa ditaati. Dalam rangka mencapai tujuan, peraturan harus benar-benar ditaati oleh setiap individu yang menjadi obyek dari peraturan tersebut.

2.2 Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2007:67) kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja yaitu suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Secara definitif Bernardin dan Russel (1993:40) dalam Sulistiyani & Rosidah, 2003:223 menjelaskan kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Menurut Stewart organisasi publik menjadi “*multi purpose organization*” Stewart and Clarke, 1988:3 (dalam Abdul Kadir 2015:57). Dalam praktiknya, Sebagai organisasi publik maka kinerja pemerintahan dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggung jawab aparatur negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggungjawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut. Jadi kualitas pelayanan (*quality of service*) sekaligus merupakan gambaran dari produktifitas aparat pemerintahan.

a. Indikator Kinerja

Menurut Sudaryanti (2010:198) indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk meyakini bahwa kinerja organisasi kerja yang bersangkutan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

T.R Mitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti 2001:51, menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)

Sebagaimana diketahui manusia kualitas kerja adalah unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Oleh karena itu dalam mengatur dan mendapatkan para karyawan maka pimpinan suatu organisasi harus memperhatikan jumlah dan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan guna mencapai tujuan organisasi. Yang mana kualitas sumber daya yang dimiliki masih belum mampu meningkatkan peran aparatur.

Dengan diketahuinya tingkat kualitas kerja pegawai, maka manajemen dalam organisasi dapat melakukan berbagai upaya untuk membina dan memperbaiki kualitas kerja pegawai yang dikategorikan masih rendah. Faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas kerja pegawai adalah pekerjaan yang menarik, upah yang baik, keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, penghayatan atas maksud dan makna pekerjaan, lingkungan atau suasana kerja yang baik, promosi dan pengembangan diri, merasa terlibat dalam kegiatan organisasi, kepemimpinan, dan disiplin kerja yang keras. Kualitas menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang adalah pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan

pengawasankualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah kantor.

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh kerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakannya akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Berkualitas bukan hanya pandai saja, tetapi memenuhi semua syarat kualitatif yang dituntut pekerjaan itu, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana.

Program-program ini termasuk manajemen berdasarkan sasaran, gugus kualitas, waktu lentur, dan pemerdayaan pekerjaan yang bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memenuhi tingkat tinggi mereka ditempat kerja, melalui penciptaan unsur-unsur yang lebih menantang dan luwes dalam pekerjaan mereka.

Dalam mengelola sumber daya manusianya perusahaan harus senantiasa memperhatikan tingkat efisiensi dan efektivitas karyawan dengan baik agar karyawan dapat memberikan kontribusi yang cukup bagi perusahaan sehingga akan tercapai suatu kualitas kerja karyawan.

Kualitas kerja menyangkut mutu sumber daya manusia yang berhubungan dengan kemampuan, yaitu kemampuan fisik dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor dan dinilai melalui pengukuran kualitas kerja seperti pencapaian target pekerjaan terhadap kuantitas produk, kualitas produk, ketepatan waktu, dan anggaran.

Oleh karena itu untuk kepentingan suatu akselerasi suatu tujuan organisasi atau perusahaan dibidang apapun, maka peningkatan kualitas kerja karyawan merupakan salah satu syarat utama. Persyaratan-persyaratan merupakan sesuatu yang harus dimiliki oleh calon karyawan untuk dapat menempati suatu posisi atau jabatan didalam perusahaan, dimana jabatan tersebut membutuhkan kualitas kerja yang tinggi agar semua pekerjaan pada jabatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik

2. Ketetapan Waktu (*Promptness*)

Faktor waktu merupakan faktor yang cukup penting untuk di perhatikan dalam menyelesaikan tugas – tugas yang di emban, penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang singkat mungkin identic dengan efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang di capai karyawan. Tingkat produktivitas sebuah organisasi, dapat di nilai dari waktu yang di perlukan guna mencapai hasil yang akan di capai organisasi yang bersangkutan, pada suatu periode waktu

3. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif merupakan keinginan atau dorongan dari karyawan untuk melaksanakan suatu pekerjaan tanpa di perintah atau disuruh oleh pimpinan, kinerja karyawan akan tercipta apabila adanya inisiatif dari karyawan untuk bekerja dengan baik

4. Kemampuan (*Capability*)

Karyawan pada perusahaan ini memiliki kekuatan dalam hal kemampuan yang membuatnya relative unggul di bandingkan dengan orang – orang lain dalam melakukan tugas atau kegiatan tertentu. Dari titik

pandang manajemen, masalahnya bukanlah apakah orang – orang berada dalam hal kecakapannya atau tidak, bagaimana mengetahui orang – orang yang kapabilitasnya berbeda dapat menggunakan pengetahuan tersebut untuk meningkatkan kemungkinan seorang karyawan melakukan pekerjaan dengan baik. Masih kurangnya kuantitas yang dimiliki karyawan memberikan pengaruh yang cukup berarti dalam masalah (kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja karyawan).

5. Komunikasi (*communication*).

Untuk mendapatkan komunikasi yang baik diperlukan aturan – aturan yang berlaku dalam proses penyampaian informasi yang maksimal pula, persoalan pokok yang menyangkut informasi bagi pimpinan kepada bawahan adalah bagaimana memanfaatkan informasi – informasi yang beraneka ragam untuk kepentingan organisasi, bagaimana memanajementi informasi sehingga bermanfaat bagi peningkatan organisasi dan efisiensi dalam mencapai tujuan. Untuk itu diperlukan suatu sistem berupa komunikasi yang dapat diandalkan dalam menyampaikan informasi dari pimpinan kepada bawahan untuk melaksanakan tugas – tugas organisasi dan pembuat keputusan, baik yang menyangkut keputusan rutin maupun keputusan – keputusan yang efisien.

Komunikasi merupakan adanya interaksi antara satu orang dengan orang lain terjadinya interaksi antara sumber pemberi pesan dengan penerima pesan sehingga terjadi pemahaman atas pesan yang disampaikan.

Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan mempunyai masalah, pelanggan tidak segan-segan

mengemukakannya kepada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung.

Komunikasi yang baik merupakan kunci untuk membangun hubungan kerja. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalah pahaman karena gagal menyampaikan pikiran dan perasaan satu sama lain. Komunikasi kerja yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk memotivasi prestasi kerja karyawan dan membangun tim kerja yang solid, untuk membangun hubungan kerja yang baik di perlukan : pengaturan waktu, tahu posisi diri, adanya kecocokan, menjaga keharmonisan, pengendalian desakan dalam diri.

2.3 Sumber Daya Manusia

Sonny Sumarsono dalam (Siagian Sondang 2008) Sumber Daya Manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian: pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menentukan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut, mampu bekerja artinya mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.3.1 Aparatur Negara

Aparatur Negara adalah pegawai negara sipil yang diangkat dan diberhentikan oleh pemerintah. Ada 2 (dua) pengertian pegawai Negeri menurut Undang – Undang pokok kepegawaian No. 5 tahun 2014 tentang ASN yaitu :

1. Pegawai negeri adalah unsur aparatur, abdi negara, dan abdi msyarakat yang dengan kesetiannya dan ketaatannya kepada Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945, negara dan pemerintahan menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.
2. Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat – syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang – undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang – undangan dan digaji menurut peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2.4 Pelayanan

Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sehingga dapat memenuhi kualitas yang di harapkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparatur pemerintah. M. Manullang (1986) mengatakan bahwa prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan akan timbul.

Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa efektivitas pelayanan akan dipengaruhi oleh disiplin aparat, yang ada dalam organisasi yang bersangkutan dalam melayani, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan Menurut (Sampara Lukman 2001 : 27) .

Menurut Moenir dalam (Abdul Kadir 2015 :108) , pelayanan merupakan untuk memenuhi kebutuhan, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Pelayanan umum itu sendiri adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan masyarakat atau pelayanan yang dapat di bentuk sebagai jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di desa. Di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada Masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003 : 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Moenir (Wastiono Sadu 2002 :26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
2. adanya aturan yang memadai
3. organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup
5. kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas pekerjaan pelayanan (Moenir 2000 : 123-124) Kotler (dalam Nasution 2001 : 61) menjelaskan bahwa jasa (*services*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Menurut Parasuraman et. Al. dan Haywood farmer (dalam Warella, 1997-18) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu:

- a) *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.

b) *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

c) *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Tjosvold (sebagaimana dikutip dari bukunya sadu wasistiono (2003 : 42) mengemukakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi yang artinya pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Perannya di dalam pemberi pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Menurut Tilaar (2001:57) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

1. Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya.

Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

2. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia.

3. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

4. Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5. Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

6. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

7. Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Peran Sumber Daya Manusia dalam sistem pelayanan Dengan profesionalisme rendah yang terlihat dari indikator pelayanan yang tidak optimal, penggunaan waktu tidak produktif, belum optimalnya peran dan inovasi dalam menjalankan tugas. Faktor sumber daya manusia menjadi faktor penentu selain

sistem dan kebijakan yang telah diterbitkan. Banyak orang mengatakan pada akhirnya sumber daya manusia yang menjalankan sistem pelayanan tersebut. Indikator rendahnya sumber daya manusia setidaknya tercermin dari tiga hal yakni kesejahteraan, penghargaan, dan sistem gaji pegawai negeri sipil. Pada tingkat yang sama pegawai dan produktivitas tinggi dan rajin dengan pegawai negeri sipil yang malas dan tidak produktif dipastikan akan mendapat gaji yang sama jika masa golongan, dan ruang pangkat sama.

Perkembangan teknologi informasi turut menghantarkan suatu gagasan atau ide untuk diketahui dan secara cepat dan murah. Pengetahuan yang tepat terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat pada dasarnya dapat memberikan implikasi terhadap kemauan meningkatkan kompetensi, menggali potensi, dan cara baru untuk meningkatkan pelayanan. Hubungan kerja yang jelas sebagai alat ukur kinerja lembaga untuk itu diperlukan tindakan konkrit untuk mempertegas institusi yang bertanggungjawab dalam menyusun norma, *standard*, dan prosedur kerja, mengelola informasi, mereview, menganalisa, merumuskan dan menetapkan indikator kerja. Terdapat perbedaan tujuan antara penghargaan atas profesionalisme antara yang terjadi di pemerintahan dibandingkan yang terjadi di kalangan swasta. Untuk itu adanya regulasi standard kinerja professional, memperkuat kelembagaan kepegawaian dalam pembinaan profesionalitas yang sesuai standard hidup layak serta penegakan.

Meningkatkan disiplin sumber daya manusia yang masih rendah dengan perubahan perilaku yang mendasar, hal itu terjadi melalui revitalitas pembinaan kepegawaian dan proses pembelajaran dengan membangun komitmen kuat dalam mengemban tugas sebagai pegawai negeri sipil, disertai pengembangan sistem

pelayanan yang tepat dan efektif. Perubahan dalam membangun pola perilaku aparatur yang berorientasi pada pelayanan membangun kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dalam penyelenggaraan pelayanan serta membangun organisasi pemerintah berdasarkan pada kepercayaan dan pengembangan sistem yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Perlunya *standard* pelayanan yang jelas meliputi prosedur, jangka waktu, dan kalau perlu biaya yang jelas guna mendorong terciptanya lembaga pelayanan yang teratur dengan membangun sistem standarisasi pelayanan mulai dari input, sampai dengan output pelayanan. Staf program didorong untuk memantau pelaksanaan dan pengembangan pelayanan keuangan memainkan peran penting dalam mewujudkan tingkat pemahaman dan kepekaan yang lebih baik maupun mentransfer pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2.4.1 Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan

Pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia (2008:571) berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani jadi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2001:9) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memuat proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kantor Desa sebagai penyelenggara pemerintahan Desa. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan diri pegawai

pemerintah desa merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas – tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah penyelenggaraan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila dilaksanakan secara efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel. Hal ini mengisyaratkan bahwa

2.4.2 Administrasi Desa

Dalam bukunya yang berjudul Filsafat Administrasi, Siagian (1973: 4) mengemukakan bahwa, administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya ditentukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Demi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa, pemerintahan desa harus di dukung dengan tata usaha yang benar. Tata usaha yang benar adalah kegiatan mencatat semua proses penyelenggaraan pemerintahan desa yang disebut administasi desa.

Jadi, administrasi desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Administrasi desa

sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa. pemerintahan desa akan berjalan lancar manakala didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar, rapi dan tertib.

2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komperensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan Kurniawan dalam (Abdul Kadir 2015 : 103)

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayan publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah, Segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemeintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005:141) Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Maksudnya warga pengguna adalah

warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akte kelahiran, pembuatan KTP, akte nikah, akte kematian, sertifikat.

Selanjutnya menurut keppan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 tahun 2010 sudah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

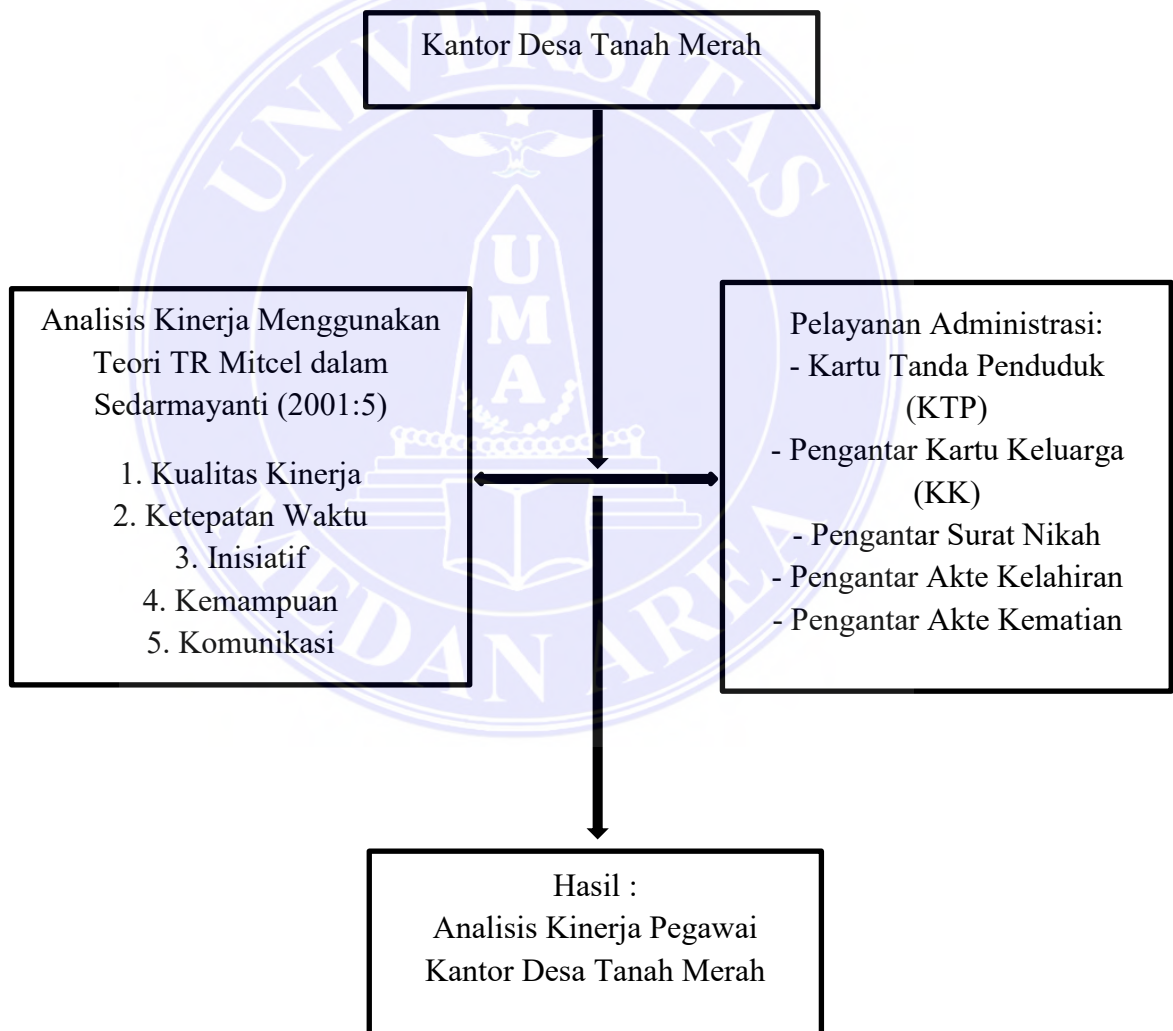
2.6 Kerangka Berpikir

Pada dasarnya penguraian kerangka dalam penulisan proposal ini didasarkan kepada manfaat administrasi kearsipan dalam memperlancar tugas pegawai. Uma Sekaran dalam bukunya Business Research (1992) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah dirumuskan dalam masalah. Basir Barthos (2013:2) kearsipan merupakan peranan yang penting dalam penyimpanan berkas-berkas, sebagai sumber informasi dan sebagai alat pengawasan yang sangat diperlukan dalam setiap organisasi dalam rangka kegiatan perencanaan.

Kantor Desa merupakan suatu tempat dimana masyarakat dapat mengaspirasikan keperluan penduduk, maksud dari keperluan penduduk adalah pelayanan publik dan desa merupakan bagian organisasi terkecil dalam suatu Negara. Selanjutnya kantor desa tidak terlepas dari adanya Jenis-jenis Pelayanan, dalam judul skripsi yang peneliti teliti adalah jenis-jenis Pelayanan dalam Administrasi adapun jenis-jenisnya adalah pelayanan pembuatan surat pengantar

Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar Kartu Keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, pengantar akte kematian. Akan tetapi peneliti hanya berfokus pada pengukuran kinerja pegawai kantor desa Tanah Merah dengan melihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja oleh TR Mitchell dalam Sedarmayanti (2001:51) yang menyebutkan lima aspek kualitas kinerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber: Dioalah Peneliti 2022

2.7 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu sebagai acuan pada penelitian ini antara lain:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun/Judul	Lokasi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Martin Saputra (2010) Analisis Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indra Hilir	Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indra Hilir	Deskriptif Kualitatif	Hasil pengukuran indikator prosedur, waktu, biaya, SDM, sarana dan prasarana serta pelayanan dan kepastian hukum pelayanan masih dalam kategori baik
2	Andi Apriansyah M (2011) Kemampuan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan Desa	Desa Watusa Puriala Kabupaten Konawe	Deskriptif Kualitatif	Upaya peningkatan kemampuan aratur desa Watusa dalam pelaksanaan tugas Adm Pemerintahan yang meliputi antra lain : a)pembinaan disiplin pegawai b)pendidikan dan pelatihan c)motivasi kerja d)pengembangan karir
3	Arizki Afrizal Ahmad (2014) Kinerja Pemerintahan Desa Sebagai Penyedia Layanan Publik di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang	Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang	Deskriptif Kualitatif	Terlaksananya pelayanan dalam bentuk pelayanan Adm dan pelayanan non Adm banyaknya hambatan dapat diselesaikan walaupun belum maksimal
4	Delvi Maria (2017) Analisa Kinerja Pegawai Kantor Desa Siabu Kecamatan Solo Kabupaten Kampar	Desa Siabu Kecamatan Solo Kabupaten Kampar	Deskriptif Kualitatif	Pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa Siabu masih belum optimal. Diketahui pula bahwa kedisiplinan pegawai kantor desa Siabu masih belum bisa di katakan baik, aparatur desa masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sehubungan dengan hal ini maka di rekomendasikan agar pemerintahan kantor desa Siabu Kecamatan Salo, menerapkan sistem SOP (<i>Standart Operasional Prosedur</i>), meningkatkan kedisiplinan, agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.
5	Agustinus wijaya (2021) Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Mayak kecamatan Seluas Kabupaten Bengkayang Dalam	Desa Mayak kecamatan Seluas Kabupaten Bengkayang	Deskriptif Kualitatif	hasil penelitian, bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai Kantor desa Mayak masih belum optimal. Diketahui juga bahwa disiplin pegawai kantor desa Mayak masih kurang baik, aparat desa masih kurang tanggap terhadap keluhan

	Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat			masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, disarankan agar Pemerintah Kantor desa Mayak Kabupaten Seluas menerapkan sistem SOP (<i>Standar Operasional Prosedur</i>), meningkatkan disiplin, agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik lagi.
--	---	--	--	--

Sumber: Diolah Peneliti 2022



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Lexy J.Moleong (2007:6) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainlain. Peneliti mendeskripsikan bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Tanah Merah, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai, dengan maksud memahami keadaan yang ada.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau keyakinan orang diteliti dan semuanya tidak dapat diukur dengan angka. Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, *factual* dan akurat mengenai Kinerja Pegawai kantor Desa Dalam Pelayanan Masyarakat Di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Fokus dari penelitian ini adalah :

1. Pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat.
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Masyarakat Di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.

Secara umum ada dua jenis data yang dikumpulkan melalui penelitian ini :

1. Data Primer adalah seluruh data yang diperoleh langsung dari informan dalam penelitian ini.
2. Data Sekunder adalah seluruh data yang diperoleh dari laporan ataupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan ini.

3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang akan menjadi narasumber dan memberikan informasi tentang kondisi dan situasi penelitian. Oleh karena itu, informan haruslah orang yang berkaitan langsung dengan objek penelitian dan memiliki pengalaman di lapangan tentang latar penelitian. Menurut Bagong Suyatno (2005:172), informan meliputi jenis-jenis sebagai berikut:

1. Informan kunci, adalah orang yang mempunyai pengetahuan dan memiliki segala macam informasi penting yang dibutuhkan untuk penelitian.
2. Informan utama adalah orang-orang yang secara langsung terkait dengan interaksi sosial yang dimaksud.
3. Informan tambahan adalah seseorang yang dapat memberikan data meskipun ia tidak langsung terlibat dengan komunikasi atau interaksi sosial yang diteliti.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

NO	URAIAN	JUMLAH	KETERANGAN
1	Kepala Desa Tanah Merah	1	Informan Kunci
2	Pegawai Kantor Desa (Sekertaris Desa)	1	Informan Utama
3	Masyarakat disekitar Kantor Desa Tanah Merah	2	Informan Tambahan
TOTAL		4	

Sumber: Diolah Peneliti 2022

3.3 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan untuk memahami Strategi Kementerian Pariwisata dan Kebudayaan dalam meningkatkan kunjungan wisatawan ke tempat wisata di Bukit Lawang pada masa pandemi. Menurut Supriadi (2011: 98), observasi adalah metode pengumpulan data penelitian ilmiah yang dilakukan di lingkungan alam, dan interaksi tersebut secara alami melibatkan aktor. Selanjutnya Widoyoko (2014:46) menjelaskan bahwa observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap unsur-unsur yang ada pada gejala-gejala yang dialami subjek.

b. Wawancara

Wawancara merupakan bagian dari cara untuk mendapatkan sumber atau pengetahuan dalam penelitian. Menurut Esterberg dalam buku Sugiyono (2015:72), wawancara adalah kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau individu dengan tujuan bertukar informasi melalui tanya jawab guna menarik kesimpulan atau makna dari percakapan tersebut. Diantara metode penelitian kualitatif, wawancara merupakan metode penelitian yang paling penting.

Teknik yang dilakukan dalam proses wawancara penelitian ini adalah dengan wawancara semi terstruktur, dimana penulis akan melakukan wawancara dengan Kepala Desa Tanah Merah, Sekertaris Desa, dan masyarakat disekitar kantor Desa Tanah Merah. Untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dan pihak yang

diwawancarai dapat mengemukakan pendapat juga idenya, maka dilakukanlah wawancara semi terstruktur ini. (Esterberg dalam Sugiyono 2015:73).

Dalam melakukan sebuah wawancara terdapat beberap langkah-langkah yang dapat dilakukan penulis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, yaitu:

- 1) Menyiapkan draft atau pedoman pertanyaan untuk wawancara, agar pertanyaan yang disampaikan kepada narasumber sesuai dengan tujuan diadakannya wawancara tersebut.
- 2) Menentukan siapa yang akan menjadi narasumber wawancara, tentu saja seseorang yang memiliki keterkaitan penting dengan penelitian.
- 3) Menentukan lokasi dan waktu wawancara.
- 4) Melakukan proses wawancara dengan baik.
- 5) Dokumentasi.
- 6) Memastikan hasil wawancara sesuai dengan informasi yang dibutuhkan penulis.
- 7) Merekap hasil wawancara.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2015:83) berpendapat bahwa dokumentasi merupakan salah satu tahapan yang penting, dimana. Dokumentasi berfungsi sebagai catatan peristiwa dalam suatu kegiatan yang berlangsung, yang dapat berupa kata-kata, gambar, atau karya monumental seseorang. Maka dalam penelitian ini penulis mendokumentasikan dalam bentuk

gambar-gambar bersama dengan narasumber, atau sedang mewawancarai narasumber.

3.4 Teknik Analisis Data

Sesuai Stainback dalam Sugiyono (2015:88), analisis merupakan gerakan vital dalam proses eksplorasi subjektif dengan tujuan agar spekulasi yang telah ditentukan nantinya dapat diciptakan dan dinilai. Sementara itu, analisis data merupakan proses yang sama pentingnya, yaitu dengan mengklasifikasikan data, mendeskripsikan hasil, membuat pola, mensintesis, menyeleksi mana yang merupakan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen, serta menyusunnya secara sistematis. Penting, apa yang dipelajari, untuk menarik kesimpulan yang mudah dipahami juga dimengerti penulis begitu juga orang lain (Sugiyono, 2014:244).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data kualitatif. Dimana menurut Miles dan Huberman (2012:255) analisis kualitatif meliputi:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi dan lainnya. Data yang akan dikumpulkan berupa pernyataan dari informan mengenai masalah yang terjadi pada saat pengurusan administrasi, kendala dan hambatan yang dihadapi oleh pihak-pihak terkait.

2. Reduksi Data

Reduksi merupakan tahap dari teknik analisis data yang melakukan penyederhanaan, penggolongan, dan menyaring data sehingga

menghasilkan informasi yang berguna, dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data, yaitu sebagai kumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan ditariknya kesimpulan atau tindakan. Penyajian data juga merupakan penyederhanaan informasi agar dapat dengan mudah dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan tertentu. Dengan adanya penyajian data yang berasal dari tujuan penelitian yakni untuk menganalisis kinerja pegawai Kantor Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi merupakan objek yang diteliti, dimana lokasi penelitian merupakan hal terpenting dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini penulis memilih Kantor Desa Tanah Merah sebagai lokasi penelitian. Lokasinya berada di Jl. Tanah Merah, Dusun B, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai. Penelitian ini dilaksanakan bulan November 2022 sampai Januari 2023.

Tabel 3.2
Rincian Jadwal Penyelesaian Skripsi

No	Urutan Kegiatan	2022				2023						
		9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7
1	Pengajuan Judul	■										
2	Penyusunan Proposal		■	■								
3	Seminar Proposal			■								
4	Perbaikan Proposal				■							
5	Penelitian					■	■	■	■	■	■	
6	Penyusunan Skripsi										■	
7	Seminar Hasil											■
8	Perbaikan Skripsi											
9	Sidang Meja Hijau											
10	Revisi Final Skripsi											
11	Penyerahan Skripsi Ke Prodi											

Sumber: Diolah Peneliti 2022

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan bahwa analisis kinerja pemerintah desa di kantor desa Tanah merah kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai belum optimal dengan melihat dari pembahasan analisis yang penulis uraikan menggunakan Analisis Kinerja Menggunakan Teori TR Mitcel dalam Sedarmayanti (2001:5). Kualitas Kinerja, Dalam hal kualitas kinerja sudah cukup baik dengan kedisiplinan di semua perangkat desa Tanah merah terutama dalam dalam pelayanan administrasi yang sifatnya penting . Ketepatan Waktu, dalam hal ketetapan waktu kantor desa tanah merah tepat waktu datang ke kantor tetapi masih ada juga yang masih terlambat hal tersebut tidak mengganggu pelayanan administrasi yang sedang berjalan. Inisiatif, mengenai inisiatif tidak ada inisiatif khusus yang di lakukan oleh kepala desa Tanah Merah terhadap pelayanan administrasi yang di berikan kepada masyarakat hanya saja ditunjukan dari sikap pegawai ataupun perangkat desa dengan senyum sapa terhadap masyarakat yang sedang dilayani. Kemampuan, kemampuan dalam pelayanan administrasi di kantor desa Tanah Merah sudah dikatakan berprestasi oleh kepala desa Tanah Merah karena sudah berkerja dengan baik di setiap tupoksi masing-masing. Komunikasi, untuk hal komunikasi kepala desa menjalain silaturahmi yang baik kepada perangkat desanya sehingga agar tidak terciptanya perbedaan antara atasan dan bawahan dan disetiap hari senin kepala desa

selalu melakukan *breafing* koordinasi kepada seluruh perangkat desa agar memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan baik.

2. Serta faktor kendala dalam pelayanan administrasi di kantor desa tanah Merah ialah gangguan jaringan dan kehabisan blangko sehingga memperlambat proses administrasi.

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kepala desa Tanah Merah harus lebih kreatif lagi untuk membangun komunikasi yang lebih kepada perangkat desa agar kemampuan dan inisiatif ataupun ide-ide baru dapat di realisasikan agar terciptanya pelayanan administrasi yang baru dan lebih memberikan kenyamanan lebih bagi masyarakat desa tanah merah.
2. Harus memperbaiki jaringan dan memperhatikan stok blangko jangan sampai kehabisan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Kencana, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara*, Yogyakarta.
- Gibson. 2003. *Perilaku Manajemen Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Hadi, Surjadi, Drs, Msi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Rafika Aditama
- Marsuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta..
- Nurcholis, Hanif . 2001. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. PT Glora Aksara Pratama.
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan 15), Bumi Aksara, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R dan Do*. Alfabeta, Bandung.
- Syafri, Wirman. 2013. *Studi tentang Administrasi Publik*. Erlangga. Jakarta.
- Thoha, Miffah. 1987. *Perspektif Prilaku Birokrasi*. Rajawali Pers, Jakarta.

Wastiono, sadu. 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alqaprint, Jatinangor.

Wibisono, Dermawan. 2010. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi*. Erlangga.

JURNAL

Asariansyah, M.F., Saleh, C. Dan Rengu, Sp. 2012. Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerataan Pembangunan Insfrastruktur jalan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.6, Hal. 1141-1150

Dirk Magala Kusuma, 2013. Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *eJurnal Administrasi Negara*, Volume 1, Nomor 4, Hal 1388-1400

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang – undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang – undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (dan peraturan pemerintahan tentang kepegawaian terbaru).

Undang – undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa.

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003.

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Dalam pengamatan (observasi) yang di lakukan adalah mengamati keadaa kantor desa Tanah Merah dalam melihat pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai:

A. Tujuan : Untuk memproleh informasi dan data mengenai kondisi fisik maupun non fisik Kantor Desa Tanah Merah.

B. Aspek yang diamati :

NO	URAIAN	ADA	TIDAK	KETERANGAN
1	A Alamat/lokasi Kantor Desa.			
2	Lingkungan Fisik Kantor Desa Tanah Merah .			
3	Fasilitas/unit di sekitar kantor desa			
4	Suasana/iklim kehidupan sehari-hari secara sosial.			
5	Proses kegiatan apa saja yang ada di sekitar kantor desa. Siapa saja yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah			

LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Kepala Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Kelengkapan, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi sangat diharapkan dalam proposal penelitian ini, karena itu peneliti hanya mengajukan garis besar rencana wawancara yang akan diperdalam saat melakukan wawancara dengan informan.

A. Tujuan :

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi oleh pegawai kantor desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai
Pertanyaan panduan :

a. Identitas diri

- 1) Nama :
- 2) Jabatan :
- 3) Agama :
- 4) Jenis kelamin :
- 5) Pekerjaan :
- 6) Alamat :
- 7) Pendidikan terakhir :

b. Pertanyaan penelitian

1) Kualitas kinerja:

- a) Bagaimana kualitas kinerja pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat tanah merah ?
- b) Apa saja kendala pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi ?

2) Ketetapan waktu:

- a) Bagaimana ketepatan waktu pegawai seperti datang ke kantor ataupun jam pulang kantor?

3) Inisiatif:

- a) Hal inisiatif apa yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah?

4) Kemampuan:


- a) Bagaimana kemampuan kinerja pegawai di kantor desa tanah merah?
- 5) Komunikasi:
 - a) Bagaimana komunikasi pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat?
 - b) Bagaimana komunikasi yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah ?

Pegawai kantor desa /masyarakat

A. Pertanyaan panduan

- a. Identitas diri
 - 1) Nama :
 - 2) Jabatan :
 - 3) Agama :
 - 4) Jenis kelamin :
 - 5) Pekerjaan :
 - 6) Alamat :
 - 7) Pendidikan terakhir :
- b. Pertanyaan penelitian
 - 1) Kualitas Kinerja:
 - a) Bagaimana kualitas kinerja pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat tanah merah ?
 - b) Apa saja kendala pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi ?
 - 2) Ketepatan waktu:
 - a) Bagaimana ketepatan waktu pegawai seperti datang ke kantor ataupun jam pulang kantor?
 - 3) Inisiatif:
 - a) Hal inisiatif apa yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah?
 - 4) Kemampuan:
 - a) Bagaimana kemampuan kinerja pegawai di kantor desa tanah merah?
 - 5) Komunikasi:
 - a) Bagaimana komunikasi yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah ?
 - b) Bagaimana komunikasi pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat?

LAMPIRAN 3 SURAT IZIN RISET

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360166, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Selabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 104 /FIS.I/01:10/II/2023
Lamp :
Hal : Pengambilan Data/Riset
01 Februari 2023

Yth,
Kepala Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai
Di Tempat

Dengan hormat,

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


Nama : Ragil Utami
N P M : 198510031
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Kepala Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai, dengan judul Skripsi "*Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai*"

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


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

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

Dekan,

Dr. Effiaty Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-

Dipindai dengan CamScanner



LAMPIRAN 4 SURAT BALASAN INSTANSI



LAMPIRAN 5

HASIL OBSERVASI

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Dalam pengamatan (observasi) yang di lakukan adalah mengamati keadaa kantor desa Tanah Merah dalam melihat pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai:

A. Tujuan : Untuk memproleh informasi dan data mengenai kondisi fisik maupun non fisik Kantor Desa Tanah Merah.

B. Aspek yang diamati :

NO	URAIAN	ADA	TIDAK	KETERANGAN
1	A Alamat/lokasi Kantor Desa.	✓		Ada
2	Lingkungan Fisik Kantor Desa Tanah Merah .	✓		Ada
3	Fasilitas/unit di sekitar kantor desa	✓		Ada
4	Suasana/iklim kehidupan sehari-hari secara sosial.	✓		Ada
5	Proses kegiatan apa saja yang ada di sekitar kantor desa. Siapa saja yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah	✓		Ada

LAMPIRAN 6 HASIL WAWANCARA

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Kepala Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Kelengkapan, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi sangat diharapkan dalam proposal penelitian ini, karena itu peneliti hanya mengajukan garis besar rencana wawancara yang akan diperdalam saat melakukan wawancara dengan informan.

A. Tujuan :

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi oleh pegawai kantor desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai
Pertanyaan panduan :

a. Identitas diri

- 1) Nama : Fajariman
- 2) Jabatan : Kepala Desa
- 3) Agama : Islam
- 4) Jenis kelamin : Laki-laki
- 5) Pekerjaan : Kepala Desa
- 6) Alamat : Desa Tanah Merah
- 7) Pendidikan terakhir : S1

b. Pertanyaan penelitian

1) Kualitas kinerja:

- a) Bagaimana kualitas kinerja pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat tanah merah ?

Jawaban: "Mengenai kualitas kinerja pegawai ataupun perangkat desa di kantor desa Tanah merah ini saya katakan dalam hal kedisiplinan untuk pelayanan administrasi cukup baik dan memiliki sifat kualitas kinerja segera cepat tanggap terhadap pelayanan administrasi yang sifatnya cukup penting dengan didukung lingkungan kinerja atau suasana kinerja yang cukup baik dengan melakukan pekerjaannya masing-masing"

- b) Apa saja kendala pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi ?

Jawaban: “sebenarnya tidak ada kendala yang cukup berat dalam pelayanan administrasi di kantor desa ini hanya saja terkadang terkendala oleh gangguan jaringan yangn membuat memperlambat penyelesaian administrasi “

- 2) Ketetapan waktu:

- a) Bagaimana ketepatan waktu pegawai seperti datang ke kantor ataupun jam pulang kantor?

Jawaban: “kehadiran untuk perangkat desa masuk pukul 07:30 wib untuk jam istirahat 11:30-13:30 wib untuk waktu pulang atau tutup kantor kita pukul 16:00 wib atau jam empat sore, dengan waktu ini perangkat desa sudah saya katakana disiplin akan ketepatan waktu walau masih ada juga beberapa perangkat desa yang datang pukul 08:00 wib tetapi bagi saya itu tidak menjadi masalah besar dan menghambat pelayanan administrasi di kantor desa Tanah Merah dikarenakan biasanya untuk diwaktu sepagi itu belum ada masyarakat untuk mengurus keperluan administrasi serta ketepatan waktu yang dimiliki oleh pegawai kantor desa tanah merah cukup baik seperti menyelesaikan pekerjaan atau tugas dengan lebih cepat dari waktu yang di prediksi sehingga dengan hal tersebut masyarakat dengan cepat mendapatkan pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah”

- 3) Inisiatif

- a) Hal inisiatif apa yang di lakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah?

Jawaban: “untuk hal ini saya sampaikan kepada seluruh perangkat desa kantor Tanah merah agar melakukam senyum sapa terhadap seluruh masyarakat desa Tanah Merah disaat membutuhkan pelayanan kantor desa Tanah merah karena sejauh ini saya tidak melihat ada inisiatif khusus yang mereka lakukan sendiri sebagai pendukung akan kemaksimalan pelayanan administrasi di kantor desa Tanah Merah agar menjadi kantor desa yang memiliki pelayanan administrasi yang lebih dibandingkan dengan kantor desa lainnya.”

- 4) Kemampuan:

- a) Bagaimana kemampuan kinerja pegawai di kantor desa tanah merah?

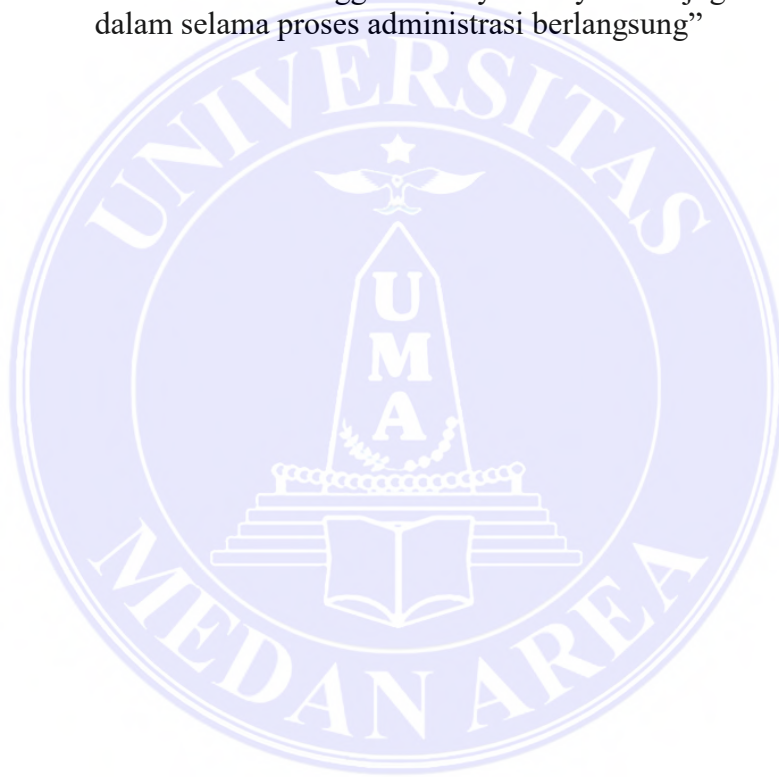
Jawaban: “kemampuan perangkat desa saya bagi saya semuanya cepat tanggap dan berprestasi sehingga berkerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing, setiap tupoksi seluruh perangkat desa di kantor desa tanah merah baik dalam hal kecakapannya terhadap masyarakat maupun kinerja di bidang teknologi atau computer sehingga menurut saya untuk hal kemampuan yang dimiliki oleh perangkat desa saya lebih dari cukup untuk memberikan pelayanan administrasi dan membantu menyelesaikan keperluan administrasi yang di perlukan oleh masyarakat kantor desa tanah merah dan

saya yakin disetiap individu perangkat desa memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing”

5) Komunikasi:

- a) Bagaimana komunikasi pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat dan bagaimana komunikasi yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah ?

Jawaban: “komunikasi saya kepada perangkat desa saya selalu menjalin silaturahmi kepada semuanya sehingga tidak ada perbedaan dan beranggapan sebagai atasan tetapi saya mau sebagai teman dengan tetap saling menghargai, sehingga dengan sikap komunikasi yang saya bangun seperti ini juga dapat diterapkan oleh seluruh perangkat desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi sehingga nantinya masyarakat juga merasa nyaman dalam selama proses administrasi berlangsung”



ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Pegawai kantor desa

A. Pertanyaan panduan

a. Identitas diri

- 1) Nama : Muhammad Sauqy Daulay
- 2) Jabatan : Sekertaris Desa
- 3) Agama : Islam
- 4) Jenis kelamin : Laki-laki
- 5) Pekerjaan : ASN
- 6) Alamat : Desa Tanah Merah
- 7) Pendidikan terakhir : S1

b. Pertanyaan penelitian

1) Kualitas Kinerja:

- a) Bagaimana kualitas kinerja pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat tanah merah ?

Jawaban: “berbicara kemampuan tidak ada kemampuan khusus atau kemampuan lebih yang dimiliki oleh seluruh perangkat desa tanah merah, semuanya bekerja di bagian tupoksinya masing-masing dengan mengerjakan kerjaan di bagianya masing-masing dengan baik dan benar bagi saya itu sudah termasuk kemampuan tersendiri yang mereka miliki tapi saya harapkan bakal ada kemampuan lebih yang nantinya akan dilakukan oleh perangkat desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi untuk masyarakat desa tanah merah”

- b) Apa saja kendala pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi ?

Jawaban: “terkadang kendala yang kami dapatkan disaat proses pelayanan admistrasi sedang berlangsung yakni kehabisan blangko

2) Ketetapan waktu:

- a) Bagaimana ketepatan waktu pegawai seperti datang kekantor ataupun jam pulang kantor?

Jawaban: “Saya selaku sekertaris dikantor desa ini prihal ketepatan waktu seperti kehadiran datang kekantor ataupun jam pulang kantor selalu tepat waktu saya rasa tidak ada yang melanggar ketetapan waktu kerja yang telah di tentukan, tetapi mengenai ketetapan waktu dalam proses pelyanan administrasi yang kami kerjakan tidak begitu lama dalam proses pengerjaan apa yang di butuhkan masyarakat menyesuaikan pelayanan seperti apa yang mereka ingin kami layani”

3) Inisiatif:

- a) Hal inisiatif apa yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah?

Jawaban: tidak ada hal khusus atau inisiatif lebih yang disarankan oleh kepala desa untuk dilakukan kepada kami hanya saja kami selalu di ingatkan untuk agar melakukan senyum sapa terhadap seluruh masyarakat desa Tanah Merah disaat membutuhkan pelayanan kantor desa Tanah merah termasuk saya belum ada hal inisiatif yang saya lakukan secara pribadi dalam mendukung semangkin baiknya pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah tetapi saya akan memberikan hal yang terbaik selalau untuk melayani dan membantu perangkat desa lainnya di kantor desa tanah merah dalam melakukan pelayanan administrasi

4) Kemampuan:

- a) Bagaimana kemampuan kinerja pegawai di kantor desa tanah merah?

Jawaban: “berbicara kemampuan tidak ada kemampuan khusus atau kemampuan lebih yang dimiliki oleh seluruh perangkat desa tanah merah, semuanya bekerja di bagian tupoksinya masing-masing dengan mengerjakan kerjaan di bagianya masing-masing dengan baik dan benar bagi saya itu sudah termasuk kemampuan tersendiri yang mereka miliki tapi saya harapkan bakal ada kemampuan lebih yang nantinya akan dilakukan oleh perangkat desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi untuk masyarakat desa tanah merah”

5) Komunikasi:

- a) Bagaimana komunikasi yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah dan bagaimana komunikasi pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat?

Jawaban: “komunikasi kami satu dengan yang lain sebagai perangkat desa disini baik contohnya setiap hari senin kami melakukan yang namanya brifing/ rapat koordinasi antara kepala desa dan perangkat desa sehingga tujuanya komunikasi yang baik ini agar tidak ada saling menyalahkan satu dengan yang lainnya adanya hal tersebut dapat membantu berjalanya dengan baik pelayanan administrasi yang kami lakukan sehingga pelayanan yang kami berikan terhadap masyarakat dapat terpenuhi dan tidak ada masalah dalam hal komunikasi terutama antara perangkat desa dengan masyarakat”

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Masyarakat

A. Pertanyaan panduan

a. Identitas diri

- 1) Nama : Rusmiani
- 2) Jabatan : Masyarakat
- 3) Agama : Islam
- 4) Jenis kelamin : Perempuan
- 5) Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 6) Alamat : Desa Tanah Merah

b. Pertanyaan penelitian

1) Kualitas Kinerja:

- a) Bagaimana kualitas kinerja pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat tanah merah ?

Jawaban: pegawai kantor desa Tanah Merah cukup baik selama melayani jika kami membutuhkan pelayanan ataupun mengurus surat-surat keperluan yang di urus di kantor desa bagi saya perangkat desa Tanah Merah memiliki kualitas kinerja yang cukup baik dengan pengalaman saya melakukan administrasi di kantor desa tersebut

2) Ketetapan waktu:

- b) Bagaimana ketepatan waktu pegawai seperti datang ke kantor ataupun jam pulang kantor?

Jawaban: untuk mengurus beberapa berkas seperti surat keterangan yang saya butuhkan tidak terlalu lama proses pelayanannya bagi saya sudah cukup baik dalam melayaninya tidak menunggu begitu lama dan bagi saya jam kerja yang dimiliki oleh pegawai kantor desa Tanah merah ketetapan waktunya cukup efisien di karenakan yang saya lihat pegawai kantor desa dijam kerja ada semua tidak ada yang meninggalkan kantor dengan kerjanya yang mereka punya

3) Inisiatif:

- b) Hal inisiatif apa yang di lakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah?

Jawaban: bagi saya tidak ada inisiatif lebih yang dilakukan oleh perangkat desa Tanah Merah untuk masyarakat Tanah Merah dalam memberikan Pelayanan Administrasi di kantor Desa Tanah Merah semua pegawainya biasa saja dalam melayani kami seperti pada umumnya paling hanya senyum ramah terhadap kami dan

menanyakan apa yang kami butuhkan agar segera di proses sudah seperti itu saja tetapi bagi saya tidak terlalu masalah dalam hal ini karena bagi saya ketika apa yang saya perlukan dan dikerjakan oleh mereka dengan cepat selesai itu sudah lebih dari cukup”

4) Kemampuan:

a) Bagaimana kemampuan kinerja pegawai di kantor desa tanah merah?

Jawaban: “bagi saya tidak ada kemampuan lebih yang dilakukan oleh perangkat desa Tanah Merah untuk masyarakat Tanah Merah dalam menerima Pelayanan Administrasi di kantor Desa Tanah Merah hanya saja mereka menurut saya bekerja dengan bagianya masing-masing dalam apa yang kami sampaikan mereka kerjakan dan menyelesaikannya bagi saya biasa saja tak ubahnya pada kantor-kantor desa lainya jadi tidak menjadi masalah besar bagi saya tetapi jika ada kemampuan lebih dari perangkat desa Tanah Merah segera di keluarkan siapa tau akan menjadi pendukung lebih baik lagi bagi pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah

5) Komunikasi:

a) Bagaimana komunikasi yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah dan bagaimana komunikasi pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat?

Jawaban: “menurut saya komunikasi yang perangkat desa berikan kepada saya sudah cukup baik dan mudah di mengerti untuk di ikuti arahan dari mereka perihal pengurusan dan pengumpulan berkas-berkas pengajuan yang mereka minta contohnya berkas pembutan kartu keluarga untuk masyarakat Tanah Merah dengan komunikasi yang baik ini dapat membuat nyaman kami sebagai masyarakat untuk mengurus administrasi yang kami perlukan tidak kebingungan dengan prosedur yang ada di kantor desa tanah merah saya harap komunikasi yang baik ini selalau diterapkan kepada seluruh masyarakat desa tanah merah dengan baik agar masyarakat lainya juga merasakan kemudahan dalam mengurus pelayanan di kantor desa tanah merah

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TANAH MERAH KECAMATAN PERBAUNGAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Masyarakat

A. Pertanyaan panduan

a. Identitas diri

- 1) Nama : Sri Rahayu
- 2) Jabatan : Masyarakat
- 3) Agama : Islam
- 4) Jenis kelamin : Perempuan
- 5) Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 6) Alamat : Desa Tanah Merah

b. Pertanyaan penelitian

1) Kualitas Kinerja:

- a) Bagaimana kualitas kinerja pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat tanah merah ?

Jawaban: Selama saya mengurus surat-surat seperti pembuatan ktp saya merasa kualitas pelayanan administrasi di kantor desa Tanah merah yang saya dapatkan cukup baik selama dalam proses pelayanannya

2) Ketepatan waktu:

- a) Bagaimana ketepatan waktu pegawai seperti datang ke kantor ataupun jam pulang kantor?

Jawaban: Pengurusan berkas ataupun surat-surat yang saya perlukan termasuk cepat tanggap dikerjakan oleh perangkat desa Tanah merah langsung merespon agar surat-surat yang saya perlukan cepat selesai dengan respon yang cepat saya dapatkan didukung oleh ketepatan waktu kerja yang baik dikarenakan disaat waktu jam kerja seluruh pegawai ada dibagian pekerjaannya masing-masing tidak seperti yang saya ketahui terkadang ada kantor desa yang pegawainya terlambat datang ke kantor dan masyarakat yang mau mengurus harus menunggu.

3) Inisiatif:

- a) Hal inisiatif apa yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah?

Jawaban: selama saya disini bagi saya tidak ada inisiatif lebih yang dilakukan oleh perangkat desa Tanah Merah untuk masyarakat Tanah Merah dalam menerima Pelayanan Administrasi di kantor Desa Tanah Merah dan saya tidak memang tidak menemukan dan melihat ada hal lebih yang dilakukan seperti inisiatif dari perangkat desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi

kepada saya selagi berkas yang saya perlukan dikerjakan dan cepat selesai itu sudah cukup dan ditambah lagi sikap ramah dari mereka sudah cukup dalam melayani kebutuhan administrasi yang saya perlukan

4) Kemampuan:

a) Bagaimana kemampuan kinerja pegawai di kantor desa tanah merah?

Jawaban: selama saya disini bagi saya kemampuan perangkat desa tanah merah sudah cukup baik dalam pelayanan yang mereka berikan tidak ada kendala begitu besar di setiap prosedur yang saya jalani untuk mengurus beberapa berkas yang saya perlukan hanya saja mereka menurut saya bekerja dengan bagianya masing-masing dalam apa yang kami sampaikan mereka kerjakan dan menyelesaikannya bagi saya biasa saja tak ubahnya pada kantor-kantor desa lainya jadi tidak menjadi masalah besar bagi saya tetapi jika ada kemampuan lebih dari perangkat desa Tanah Merah segera di keluarkan siapa tau akan menjadi pendukung lebih baik lagi bagi pelayanan administrasi di kantor desa tanah merah”

5) Komunikasi:

a) Bagaimana komunikasi yang dilakukan kepala desa terhadap pegawai kantor desa tanah merah dan bagaimana komunikasi pegawai kantor desa tanah merah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat?

Jawaban: “komunikasi yang disampaikan oleh perangkat desa jelas dan dapat dimengerti sopan santun dalam penyampainya murah senyum sehingga dapat memberikan kenyamanan saat pengurusan berkas hal tersebut didasari dengan cara bicara yang jelas dan mudah di memengerti sehingga saya merasa mudah dengan arahan pegawai kantor desa tanah merah dan saya melihat komunikasi mereka satu dengan lainya cukup baik saling membantu dan memberitahukan jika ada perangkat desa yang tidak mengerti akan satu hal dalam memberikan pelayanan administarsi kepada kami”

LAMPIRAN 7 DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara Bersama Bapak Kepala Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Bapak Fajariman



Wawancara Bersama Sekertaris Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Bapak Muhammad Sauqy Daulay



Wawancara bersama masyarakat desa Tanah Merah

Ibu Rusmiani



Wawancara bersama masyarakat desa tanah merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Ibu Sri Rahayu



Kantor desa tanah merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai