

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPADA  
MASYARAKAT**  
(Studi kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DELVI OTISTA MARIA**  
**NPM :138510005**



**PROGRAM STUDI KEPEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPADA  
MASYARAKAT**  
(Studi kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)

**SKRIPSI**

Skripsi Sebagai Satu Diantara Beberapa Syarat untuk dapat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

**DI SUSUN  
OLEH :**

**DELVI OTISTA MARIA**  
**NPM :138510005**

**STUDI KEPEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)

Nama Mahasiswa : Delvi Otista Maria

NPM : 13 851 0005

Program Studi : Studi Pemerintahan

Disetujui Oleh:  
Komisi Pembimbing

  
Dr. Abdul Kadir S.H., M.Si  
Pembimbing I

  
Walid Musthafa Sembiring S.Sos, M.IP  
Pembimbing II

Mengetahui



Prof. Dr. Drs. M. Arif Nasution, M.A  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tanggal Lulus: 06 Juli 2017

## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Delvi Otista Maria

Npm: 13 851 0005

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat** (Studi kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Medan, Juli 2017



Delvi Otista Maria  
NIM. 13 851 0005

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DESA SIABU KECAMATAN SALO KABUPATEN KAMPAR**

**DELVI OTISTA MARIA**

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. kinerja pegawai pemerintahan desa Siabu dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat dan dapat dilihat dari Indikator Kinerja, apakah pelayanan sudah mencapai indikator tersebut oleh aparatur kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mendiskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai kantor desa Siabu dalam memberikan pelayanan Administrasi berfokus pada pelayanan Administrasi penduduk yaitu pembuatan surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk) kepada masyarakat Desa Siabu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara langsung dengan pegawai desa dan masyarakat desa. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa Siabu masih belum optimal. Diketahui pula bahwa kedisiplinan pegawai kantor desa Siabu masih belum bisa dikatakan 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 (*Standart Operasional Prosedur*), meningkatkan kedisiplinan, agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, Kesejahteraan Masyarakat.

## **ABSTRACT**

### **PERFORMANCE ANALYSIS OF HEAD OF VILLAGE OFFICERS IN PROVIDING ADMINISTRATION SERVICES TO SIABU VILLAGE LOCAL COMMUNITY IN SALO SUBDISTRICT KAMPAR REGENCY**

**DELVI OTISTA MARIA**

*Service is an effort to help preparing and or administering one's necessity, or take cares of the needs of others. The performance of Siabu Head of Village officers in terms of providing good administrative services to the local community and measured from the performance indicators, whether the service has reached the indicators and can be seen from Performance Indicators, whether the service has reached these indicators by the local government officers in providing administrative services to the community. The purpose of this study is to describe and analyze the performance of Siabu head of village officers in providing administrative services focusing on the service of the residential administration which is to execute the identity card (KTP) covering letter to Siabu Village community. This research used descriptive method of qualitative approach by conducting direct interview with head of village officers and village community. Based on the results of this study can be concluded that, the administrative services of residents conducted by Siabu head of village officers is categorized as dissatisfied. It is also known that the discipline of Siabu head of village officers still less than the standard, the head of village officers are still less responsive to public complaints in providing services. Related to the findings, it is recommended that the government of Siabu in Salo regency, implementing the SOP system (Standard Operational Procedure), to improve discipline, so that the service in the future given to the community better.*

*Keywords :Performance, Siabu head of village officers, Administration Services, Public Welfare.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana Studi Kepemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Adapun judul Skripsi ini adalah **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT** (Studi kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)”

Penulis menyadari bahwa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai kepada tahap penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang memberikan bimbingan dan bantuan sehingga dapat terwujudnya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang tua penulis Ayah dan Ibu yang telah membesarkan, menyemangati, menasehati, membimbing, dan mendidik penulis dari kecil hingga kuliah sampai sekarang ini tanpa meminta balas jasa. Serta yang sudah bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan baik materi untuk pendidikan penulis dari sekolah dasar (SD), (SMP), (SMA) hingga perguruan tinggi dan mendapatkan gelar S1.
2. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr.H.A. Ya'kub Matondang, MA,.
3. Bapak Prof.Dr.H.M.Arif Nasution, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Indra Muda, M.AP selaku Wakil Dekan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Armansyah Matondang S.Sos, M.Si Selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

6. Bapak Drs. H. Irwan Nasution, SPd, MAP selaku Ketua Jurusan studi Kepemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Bapak Dr. Abdul Kadir S.H, Msi selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Walid Musthafa Sembiring S.Sos, M.IP selaku Dosen pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Ibu Windawati Pinem S.Sos, Msi selaku Sekretaris dalam panitia skripsi penulis.
10. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Civitas Akademika, Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
11. Tiga Saudara laki-laki Penulis Andre Manurung, Andi Manurung, dan Nanda Manurung yang telah memberikan semangat dan Motivasi kepada penulis.
12. Teman kelas Studi Kepemerintahan Khaira, Ramadani, Rini, Yuyun, Adi, Arisman, Iwan, Putra, Ferdy yang telah berjuang bersama-sama menyelesaikan S-1.
13. Eka hayu, Selvy Handayani, dan teman – teman Kos Sukses Mandiri yang sudah Penulis anggap seperti Keluarga yang telah membantu dan menyemangati penulis.
14. Seluruh teman-teman dan adik-adik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat.
15. Rekan-rekan se-almamater Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Medan Area.
16. Bapak Heri A Firdaus selaku Kepala Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar.
17. Bapak Nurbaini selaku Sekretaris Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar

18. Bapak Astoto selaku ketua BPD Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten  
Kampar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan skripsi ini tidak luput dari  
kekurangan dan kesalahan, dan masih jauh dari harapan oleh karena itu penulis  
mengharapkan adanya saran, maupun kritikan serta motivasi yang membangun  
agar dapat menjadi lebih baik lagi sehingga dapat bermanfaat bagi setiap  
pembaca.

Medan, Juli 2017  
Penulis

Delvi Otista Maria  
138510005



## RIWAYAT HIDUP

Penulis Lahir di Bangkinang 16 maret 1995. Putri dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Alex Kosim Manurung dan Ibu Prehatinah Sinaga. Penulis Menyelesaikan Pendidikan SD Negeri 020 Sei-abang, SMP Negeri 3 Bangkinang, SMA Negeri 1 Liwa Lampung Barat pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan.



Medan, Juli 2017

Penulis

Delvi Otista Maria  
138510005

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.5.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.5.2 Manfaat penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Uraian Teoritis .....	6
2.1.1 Pengertian Analisis .....	6
2.1.2 Pengertian Kinerja .....	6
2.1.3 Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.3.1 Aparatur Negara .....	8
2.1.4 Pelayanan .....	8
2.1.4.1 Pelayanan Administrasi Masyarakat .....	16
2.1.4.2 Administrasi Desa .....	18
2.1.5 Masyarakat .....	18
2.1.6 Pelayanan Publik .....	19
2.1.7 Penelitian Terdahulu .....	20
2.2 Kerangka Pemikiran .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian.....	25

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	26
3.3 Teknik Pemilihan Informan .....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.5 Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	31
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	31
4.1.2. Komposisi Masyarakat .....	32
4.1.3. Pelayanan Administrasi .....	38
4.1.4. Visi dan Misi Kantor Desa Siabu .....	41
4.1.5. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Pemerintahan Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar .....	44
4.2 Pembahasan .....	50
4.2.1 Kinerja Pegawai Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Siabu .....	50
4.2.2 Kartu Tanda Penduduk (KTP) .....	53
4.2.3 Kendala dan Hambatan Tugas Sebagai Pegawai Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar .....	54
4.2.4 Upaya Penanggulangan Kendala dan Hambatan Sebagai Pegawai Kantor Desa Siabu .....	54
4.2.5 Penyajian Data Tentang Kinerja Pegawai Kantor Desa Yang Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Berdasarkan Wawancara .....	61
4.2.6 Faktor yang Menghambat Kinerja Pegawai Kantor Desa Siabu dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat .....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan .....	68
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Jurnal Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 2. Jadwal dan Waktu Penelitian .....	26
Tabel 3. Keadaan Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4. Pengelompokan Menurut Mata Pencarian .....	34
Tabel 5. Sarana dan Prasarana Pendidikan .....	35
Tabel 6. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama dan Tempat Ibadah .....	37
Tabel 7. Sarana dan Prasarana Kesehatan .....	38
Tabel 8. Mengajukan Permohonan dalam Pembuatan Surat – surat .....	40



## DAFTAR BAGAN

	<b>Halaman</b>
Bagan 1. Kerangka Berfikir .....	24
Bagan 3. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Siabu .....	44



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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.

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 perundang-undangan 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.

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 *quaified* 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; dan
- 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 riil sementara Pegawai Kantor Desa Siabu, Kecamatan Salo, Kabupaten kampar sebagai tempat penelitian yang

direncanakan ini, menurut pengamatan awal penelitian, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Siabu dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan Masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas 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 : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP ), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha.

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 Siabu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2. Pelayanan pegawai kantor desa Siabu masih belum maksimal dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat desa Siabu.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Penulis ingin adanya pembatasan masalah agar pembahasan tidak terlalu luas dan dapat dipahami sehingga tidak menimbulkan kekeliruan dalam penelitian, maka ditemukan berbagai masalah yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Pembatasan masalah ini dimaksudkan untuk menghindari uraian-uraian yang tidak berhubungan dengan masalah yang dibahas, masalah penelitian ini hanya fokus hanya membatasi tentang,

1. Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Siabu, Kecamatan Salo, Kabupaten Kampar.
2. Faktor – faktor penghambat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

### **1.4 Perumusan 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 dalam batasan yang telah ditetapkan. Maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Desa Siabu, Kecamatan Salo Kabupaten Kampar ?

- b. Apa faktor- faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Siabu, Kecamatan Salo, Kabupaten Kampar ?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

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

### **1.5.2 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 Kampar, Kantor Desa Siabu 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 Pemerintahan. 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 Uraian Teoritis**

##### **2.1.1 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.

##### **2.1.2 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 tanggungjawab 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.

b. Pengukuran Kinerja

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

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)

2. Ketetapan (*Promptness*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*communication*)

### **2.1.3 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.

#### **2.1.3.1 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 :

- a. Pegawai negeri adalah unsur aparatur, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiannya dan ketaatannya kepada Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945, negara dan pemerintahan menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.
- b. 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.

#### **2.1.4 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 aparat 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 yang 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 aktivitas 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 unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

### 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 membuahkan 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.

## 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.

#### **2.1.4.1 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

setiap pemerintah harus mengikuti perkembangan yang terjadi ditengah – tangan masyarakat.

#### **2.1.4.2 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.

#### **2.1.5 Masyarakat**

Pengertian Masyarakat adalah sejumlah besar orang yang tinggal dalam wilayah yang sama, *relatif independent* dan orang-orang diluar wilayah itu, dan memiliki budaya yang relatif sama.

Masyarakat desa akan menjadi masyarakat yang teratur bila semua kepentingan dipelihara dengan baik, dan bila semua kepentingan, baik umum maupun individual, diperhatikan secara seimbang oleh aparat desa. Dengan kata lain keadilan dalam kehidupan masyarakat dipraktekkan. Untuk mewujudkan

kebutuhan dan tuntutan di masa yang akan datang, maka dalam pembangunan kesejahteraan rakyat, pemerintah dapat menempuh strategi bidang yang didasarkan pada perumusan kebijakan kependudukan yang diarahkan untuk pengendalian kualitas, peningkatan kualitas .

### **2.1.6 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. 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 pelayanan publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah:

Segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan 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 kepmenpan 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.

### 2.1.7 Penelitian Terdahulu

Di lihat dari pendekatan melalui penelitian sebelumnya (jurnal) diantaranya dapat dilihat dalam tabel 1. Berikut ini :

Tabel 1. Jurnal Penelitian Terdahulu

No .	Nama dan Tahun Penelitian	Judul Jurnal	Lokasi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Martin Saputra (2010) (SKRIPSI)	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) (SKRIPSI)	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 antara lain : a)pembinaan disiplin pegawai b)pendidikan dan pelatihan c)motivasi kerja d)pengembangan karir
3	Arizki Afrizal Ahmad (2014) (Vol 1, No.1 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.

Sumber :Skripsi dan <http://jurnal-online.um.ac.id/> (dikelola oleh penulis)

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya penguraian kerangka dalam penulisan skripsi ini didasarkan kepada manfaat administrasi kearsipan dalam memperlancar tugas pegawai. Uma Sekaran dalam bukunya *Business Research* (1992) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir 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 : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) pengantar akte kematian. Akan tetapi peneliti hanya berfokus pada pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena sering adanya permasalahan masyarakat desa Siabu dalam pelayanan tersebut.

Tentunya permasalahan yang telah dipaparkan diatas tidak terlepas dari adanya kinerja Pegawai. (Wastiono 2003 :20) Proses pelayanan bukan tanggung jawab dari pegawai terdepan (*front liner*) saja, tetapi merupakan proses dari setiap organisasi mulai dari pimpinan instansi sampai keseluruhan pegawai lainnya.

Salah satu faktor keberhasilan dari kinerja pelayanan dalam sebuah organisasi adalah budaya berorganisasi. Budaya organisasi , tidak terlepas dari peran dan komitmen pimpinan dan sumber daya organisasi tersebut.

Selanjutnya kualitas pelayanan Publik, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk tercapainya kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transpransi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat ditanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan judul Skripsi yang diangkat peneliti maka peneliti membuat sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut : menggunakan Teori Pelayanan (Wastiono 2003:20)

### Bagan 1. Kerangka Pemikiran



**Bagan 1. kerangka berfikir**

*Sumber : Abdul Kadir dan diolah Penulis sendiri*

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian**

##### **A. 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 lain-lain. Peneliti mendeskripsikan bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Siabu, Kecamatan Salo, Kabupaten Kampar, 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 Siabu Kecamatan Salo Kabupaten kampar. Fokus dari penelitian ini adalah :

1. Pegawai kantor Desa dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Masyarakat Di Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar.

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 Lokasi, dan Waktu Penelitian

#### A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, dimana pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu.

#### B. Waktu Penelitian

Adapun penelitian akan dilakukan pada februari sampai maret di tahun 2017, dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti telah menentukan jadwal sesuai dengan yang tertera pada Tabel 2. Berikut ini :

**Tabel 2 Jadwal dan Waktu Penelitian**

NO	Uraian Kegiatan	Desember		Januari				Februari				Maret				April				Mei				
		2016		2017				2017				2017				2017				2017				
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan Proposal	■																						
2	Seminar Proposal			■																				
3	Perbaikan Proposal					■																		
4	Pengambilan data/Penelitian									■														
5	Penyusunan Skripsi													■										



## A. Teknik Pengumpulan Data

untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data. Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan, studi kepustakaan merupakan pengumpulan data atau informasi yang menyangkut masalah yang akan diteliti dengan mempelajari dan menelaah buku, jurnal, karya ilmiah dan bentuk-bentuk tulisan lainnya yang ada relevasinya dengan masalah yang akan diteliti.
2. Studi Lapangan, studi lapangan merupakan pengumpulan data atau informasi lapangan dari lokasi penelitian dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan atau tanya jawab langsung kepada masyarakat yang diarahkan dengan tujuan tertentu. Teknik yang digunakan adalah metode *Interview*, dimana penelitian mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan kemudian langsung dijawab oleh masyarakat tersebut. Atau Teknik wawancara, adalah melakukan wawancara langsung terhadap responden dan informan, yang dilakukan dengan Tanya jawab langsung ke pegawai dan masyarakat.

### b. Dokumentasi

Dokumentasi, adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip-arsip atau dokumen daftar *table statistic* dan hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian.

### c. Observasi

Observasi adalah Peneliti melakukan kegiatan pengamatan secara langsung di lapangan yang menjadi objek peneliti. Observasi yang dilakukan oleh peneliti di bantu dengan pencacatan fenomena yang ditemukan di lapangan. Teknik observasi, adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian yang terkait dengan masalah penelitian, teknik observasi yang dilakukan dengan cara, pertama : mencari informasi selengkap-lengkapnya tentang apa yang hendak diobservasi, kedua : memahami tujuan khusus dan tujuan umum dari penelitian yang sedang dilaksanakan, ketiga : menentukan materi atau objek yang hendak di observasi, keempat : membatasi ruang lingkup materi atau objek yang ingin di observasi, kelima : mencatat hasil observasi sedetail-detailnya.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Metode deskriptif kualitatif menurut analisis data yang dilakukan terus-menerus selama melakukan penelitian. Oleh karena itu, disetiap langkah dalam penelitian saling berhubungan. Penelitian ini menggunakan analisis data model siklus yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1995:35) dalam buku metode penelitian kuantitatif dan kualitatif R dan Do. Analisis data model siklus ini terdiri dari 3 (tiga) komponen, yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Pengambilan keputusan atau verifikasi. Kemudian analisis dilakukan dengan menggabungkan ketiga komponen tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan data transformasi data kasar yang muncul dari catatan - catatan tertulis di lapangan selama meneliti untuk memilih informasi mana yang di anggap menjadi pusat penelitian dilapangan.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Alasan dasar dilakukan pada tahapan ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami.

c. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi

Setelah data disajikan maka dilakukan pengambilan keputusan atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari yang semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara di verifikasi dalam arti meninjau ulang catatan – catatan dengan maksud data yang di peroleh tidak valid unuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

## 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
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Rafika Aditama
- 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 Infrastruktur 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

### **Sumber lainnya**

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 Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003.

### **Internet**

<http://definisimu.blogspot.com/2012/08/defenisi-kinerja.html?m=1>

<http://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/pengertian-pelayanan-publik-menurut-para-ahli.html?m=1>

<http://hariannetral.com/2004/09/pengertian-masyarakat-menurut-para-ahli-html>.

<http://raninuraini379.wordpress.com/kuliah/administrasi-publik/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm-html>.

<http://www.kumpulandefinisi.com/2015/06/pengertian-dan-definisi-struktur.html?m=1> (diakses pada 28 maret 2017 pukul 20:33)



## LAMPIRAN

### Lampiran 1.

#### a. Informan Kunci

Nama : Bapak Heri A. Firdaus  
Jabatan : Kepala Desa Siabu

#### b. Informan Utama

1. Nama : Bapak Nurbaini  
Jabatan : Sekretaris Umum Desa Siabu

2. Nama : Bapak R. Astoto  
Jabatan : Ketua BPD desa Siabu

#### c. Responden

1. Nama : Erianto  
Pekerjaan : Tokoh Pemuda

2. Nama : Ibu Titin  
Pekerjaan : Pedagang

3. Nama : Bapak Hermanto  
Pekerjaan : Petani

4. Nama : Ibu Verra Susilawati  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (IRT)

5. Nama : Darwihana  
Pekerjaan : Petani

6. Nama : Ibu Yati Purba

Pekerjaan :Guru

7. Nama : Ibu Melani

Pekerjaan : Petani

8. Nama : Painah

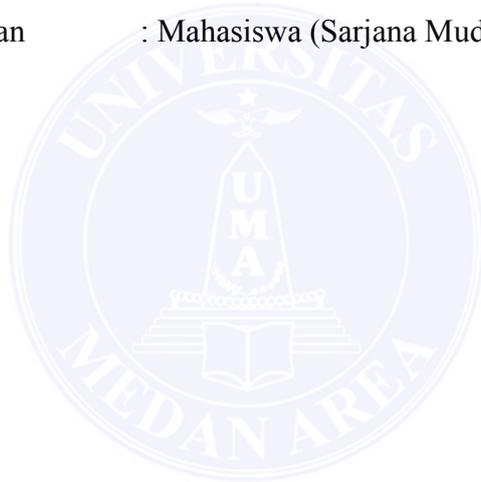
Pekerjaan : Buruh

9. Nama :Sumantri

Pekerjaan :Petani

10. Nama :Edira

Pekerjaan : Mahasiswa (Sarjana Muda)



## LAMPIRAN

### Lampiran 2

#### **PEDOMAN WAWANCARA KEPADA KEPALA DESA**

1. Bagaimana perkembangan kondisi masyarakat di desa saat ini ?
2. Permasalahan apa saja yang telah terjadi pada masyarakat desa?
3. Bagaimana cara bapak/ibu mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat ?
4. Adakah rencana bapak/ibu untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi untuk masyarakat di desa siabu ?
5. Menurut bapak/ibu, apa yang menyebabkan permasalahan – permasalahan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai/aparat kantor desa ?
6. Bagaimana peranan bapak dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat ?
7. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di kantor desa ini baik yang berstatus PNS dan honorer ?
8. Mohon informasi apakah bapak senantiasa melakukan pengawasan dalam pelaksanaan tugas pegawai, dan bentuk apa pengawasan petugas yang bapak lakukan ?

#### **WAWANCARA KEPADA BPD (BADAN PEMUSYAWARATAN DESA)**

1. Mohon informasi Bagaimana kinerja pegawai kantor desa Siabu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat ?
2. Menurut pengawasan bapak/ibu apakah sudah berjalan dengan baik kinerja pegawai kantor desa dalma memberikan pelayanan ?
3. Bahwa menurut ilmu yang saya pelajari Ada tiga pokok dalam pelayanan admnistrasi di antaranya pelayanan masyarakat, manajemen pembangunan, fungsi ketatausahaan, apakah hal ini berjalan dengan baik terutama pelayanan administrasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh pegawai desa ?

### **PEDOMAN WAWANCARA KEPADA SEKDES (SEKRETARIS DESA )**

1. Sekedar informasi Bisakah bapak/ibu mohon dijelaskan bagaimana pada awal bapak/ibu bisa menjabat sebagai sekretaris desa ? (tahun berapa)
2. Sudah berapa lama bapak/ibu menjabat sebagai sekretaris desa ?
3. Bagaimana suka dan duka bapak/ibu alami dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat ?
4. Adakah hambatan/kendala bapak/ibu hadapi selama memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat ? (sebutkan contohnya )
5. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam prosedur/tatacara pengurusan surat pengantar KTP ? (sebutkan contohnya )
6. Jika ditemui kesulitan, bagaimana cara pegawai mengatasi masalah ini ?

### **PEDOMAN WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT**

1. Apakah Bapak/Ibu mengenali semua pegawai yang bekerja di Kantor desa Siabu?
2. Bagaimana kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, seperti dalam proses pembuatan surat pengantar KTP ? (coth : hadware (komputer))
3. Apakah pegawai selalu berdisiplin/tepat waktu setiap kali melayani masyarakat ?
4. Puaskah bapak/ibu dengan pelayanan di bidang administrasi yang diberikan oleh pegawai kantor desa Siabu ?
5. Apakah para pegawai telah mentaati segala peraturan/pedoman yang melandasi bidang pelayanan di tingkat desa ?
6. Bagaimana profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dibidang pembuatan pengantar surat KTP?
7. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan yang tidak diskriminasi (merata dan sama tanpa membeda-bedakan) status kedudukan ?
8. Bagaimana ketersediaan sarana pelayanan yang memadai dalam pengurusan surat pengantar KTP ?
9. Adakah saran dari bapak/ibu untuk pegawai kantor Desa Siabu?

## LAMPIRAN



Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar



Plang/Pamphlet Kantor Desa Siabu

## LAMPIRAN



Wawancara Kepada Kepala Desa Siabu 23 februari 2017 pukul 11: 33 WIB

Bapak Heri A Firdaus



Wawancara Kepada Sekretaris Desa Siabu 24 februari 2017 pukul 11 :25 WIB

Bapak Nurbai

## LAMPIRAN



Wawancara Kepada Ketua BPD Desa Siabu 27 Februari 2017  
Bapak R. Astoto 56 tahun pukul 15 : 45

## LAMPIRAN



Wawancara Kepada Masyarakat Desa Siabu 3 Maret 2017 Pukul 16:45 WIB

Ibu Darwihana 42 tahun Petani



Wawancara Kepada Masyarakat Desa Siabu 3 Maret 2017 Pukul 19:45 WIB

Ibu Verra Susilawati 25 tahun IRT (Ibu Rumah Tangga)

## LAMPIRAN



Wawancara Kepada Masyarakat Desa Siabu 4 maret 2017 pukul 20 : 47 WIB

Edira Purba S.Pd Sarjana Muda 23 Tahun



Wawancara Kepada Masyarakat Desa Siabu 5 Maret 2017 Pukul 14 : 26 WIB

Ibu Titin 50 Tahun Pedagang