

**ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN**

*(Studi Kasus Di Desa Tihengo Kecamatan Ponelo Kepulauan
Kabupaten Gorontalo Utara)*

OLEH

**ENDRIK H. ISHAK
S2117106**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna memperoleh Gelar Sarjana
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo*



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

2021

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN

*(Studi Kasus Di Desa Tihengo Kecamatan Ponelo Kabupaten
Gorontalo Utara)*

Oleh:

ENDRIK H. ISHAK
S2117106

SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Di Setujui Oleh Pembimbing Pada
Tanggal 03 Mei 2021

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Arman S.Sos, M.Si
NIDN: 09130788602

Pembimbing II

Dr. Fatmah M. Ngabito S.IP M.SI
NIDN: 09271283801

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Ihsan Gorontalo

Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
NIDN: 0924076701

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN
(Studi Kasus Di Desa Tihengo Kecamatan Ponelo Kepulauan
Kabupaten Gorontalo Utara)

Oleh:
ENDRIK H. ISHAK
NIM: S2117106

SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Di Setujui Oleh Pembimbing Pada
Tanggal 03 Mei 2021

TIM PENGUJI

1 Marten Nusi S.Ip., M.Ap

(.....)

2. Sandi Prahara, S.T., M.Si

(.....)

3. Noviyanti Tue S.Ip., M.Si

(.....)

4. Dr. Arman, S.Sos., M.Si

(.....)

5. Dr. Fatmah M. Ngabito S.Ip., M.Si

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN. 09130788602

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abdul Razak, S.Ip., M.Ap
NIDN.0924076701

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Analisi Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan (Studi Kasus Di Desa Tihengo Kecamatan Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara)” adalah benar-benar asli dan merupakan karya sendiri yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari bahwa pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh.



Gorontalo, 3 Mei 2021

ENDRIK H. ISHAK
NIM.S.21.17.106

ABSTRACT

ENDRIK H. ISHAK. S2117106. THE ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF LOCAL VILLAGE APPARATUS IN PROVIDING SERVICE FOR THE COMMUNITY (A CASE STUDY AT TIHENGGO, PANELO-KEPULAUAN SUBDISTRICT, GORONTALO DISTRICT)

The research aims at finding the performance of local village apparatus in providing service for the community and to understand the motivating factors for the apparatus of Tihengo village in providing services to the local community. The data collection technique used in the research is the interview. Based on the research result it can be concluded that the performance of the village local apparatus in providing services for the community is already based on the values of accountability and responsibility. It is also found that another element that needs to be overcome by the apparatus which is the work ethics which is caused by not only the apparatuses themselves but also by their internal and external environment. One influence to be mentioned is the inefficiency at work due to the lack of infrastructure and human resources within the village office or the community themselves. In regarding to this issue, the office of the local village is expected to give more actual contribution through development program and community development in order to give better service to the local community in the future.

Keywords: *public service, work performance, apparatus*

ABSTRAK

ENDRIK H. ISHAK. S2117106. ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN (STUDI KASUS DI DESA TIHENGU KECAMATAN PONELO KEPULAUAN KABUPATEN GORONTALO UTARA)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa tihengo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan untuk mengetahui faktor – faktor pendorong kinerja aparatur di desa tihengo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara (interview). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kinerja aparatur desa tihengo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah didasarkan nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab. Diketahui pula ada beberapa yang harus diperbaiki oleh aparatur desa terkait dengan etos kerja aparatur. Hal ini disebabkan oleh faktor aparat saja tetapi pengaruh lingkungan baik intern maupun ekstern. Pengaruh tersebut antara lain ketidak efisien kinerja aparatur didasarkan alasan kurangnya sarana prasarana yang tersedia serta minimnya tingkat sumber daya manusia baik aparat maupun masyarakat. Sehubungan dengan hal ini pemerintah desa tihengo diharapkan berkontribusi lebih nyata lagi dengan program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.

Kata Kunci: Pelayanan public, Kinerja, Aparatur

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

"Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar dengan Qalam. Dialah yang mengajar manusia segala sesuatu yang diketahui" (Q.S Al-'Alag : 1-5)

"Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya" (An Najm :39)

"Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi makai ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat (riwayat Abu Hurairah ra.)

PERSEMBAHAN

Bissmillahirrohmanirrohim

Tanpa mengurangi rasa syukur kepada Allah yang maha kuasa. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yang dari dulu sampai sekarang selalu medoakan dan mendukung semua yang terbaik untuk saya, saudara serta orang-orang terdekat yang selalu membantu dan memotivasi saya, dan untuk Alamamter Universitas Ichsan Gorontalo.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur di panjatkan kepada Allah S.W.T, karena dengan kuasanya skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan (Studi Kasus Di Desa Tihengo Kecamatan Ponelo kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara)”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini sengaja dibuat sebagai salah satu persyaratan terselesainya strata 1 pada Fakultas Sospol Universitas Ichsan Gorontalo.

Penelitian skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat Program Strata 1 pada jurusan Ilmu Pemerintahan di Universitas Ichsan Gorontalo. Peneliti menyadari bahwa isi dari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu apabila terdapat kekhilafan didalamnya mohon di maklumi.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Orang tua tercinta Ayahanda, Hartois Ishak dan Ibunda, Fatma Musa, karena berkat dukungan, motivasi dan doa restu dari mereka sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini.

Tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak Ketua Yayasan PIPT Ichsan Gorontalo Ichsan Latjockke, M.AK, Bapak DR. Abdul Gaffar Latjockke, M.SI selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. ARMAN S.SOS M.SI selaku Dekan Fakultas Sospol Universitas Ichsan Gorontalo, sekaligus selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan, saran dan bimbingan terhadap penyelesaian skripsi ini, Bapak Marten Nusi S.IP selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Ibu Dewi Ratna Sari S.SOS., M.KOM selaku Wakil Dekan II, Bapak Ramansyah S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan III, Ibu Darmawaty Abdul Razak S.IP., M.AP selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo, Ibu Dr. Fatmah M. Ngabito S.Ip., M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran dan bimbingan terhadap penyelesaian skripsi ini, Bapak Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Serta kepada teman-teman seangkatan 2017/2018 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang selalu membantu

memberikan kontribusi berupa ide-ide dan saran, serta yang sama-sama merasakan suka dan duka dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Ichsan Gorontalo. Bapak Sucipto R. Musa SE. selaku Kepala Desa Tihengo yang telah memberikan ijin penelitian selama penulisan skripsi sampai dengan selesai.

Akhir kata semoga bantuan, kritikan, arahan maupun bimbingan yang diberikan kepada saya mendapatkan imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Gorontalo, 13 November 2020

Penulis

ENDRIK H. ISHAK
NIM.S.21.17.106

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kinerja.....	5
2.1.2 Penilaian Kinerja	6
2.1.3 Indikator Penilaian Kinerja.....	6
2.1.4 Tujuan Penilaian Kinerja	8
2.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	9
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2.1 Ciri-Ciri Pelayanan Publik.....	11

2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	12
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	12
2.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.2.6 Faktor Penghambat Pelayanan Publik	17
2.3 Kerangka Pikir	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian	18
3.2 Jenis Penelitian.....	18
3.3 Fokus Penelitian	18
3.4 Informan Penelitian.....	19
3.5 Sumber Data.....	19
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.7 Teknis Analisi Data.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	23
4.1.1 Sejarah Singkat	23
4.1.2 Tugas Pokok Dan Fungsi Desa.....	23
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	26
4.2.1 Kualitas Pekerjaan Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa....	26
4.2.2 Kejujuran Pegawai Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa ...	28
4.2.3 Inisiatif Pegawai Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa.....	30
4.2.4 Kerja Sama Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa	31

4.2.5 Keandalan Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa.....	33
4.2.6 Tanggung Jawab Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa.....	35

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan public yaitu proses pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pemberi layanan publik kepada masyarakat atau penerima layanan sebagai tanggung jawab pelaksana layanan dalam memberikan layanan public. Pelayanan public ini dilaksanakan oleh aparat sebagai perwakilan dari pemerintah meliputi pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua macam pelayanan public ini apabila terlaksana dengan baik , maka akan merupakan perwujudan kinerja yang baik dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik tercantum dalam “Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah”, dan “perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Penyelenggaraan pemerintahan Daerah”. Penyelenggaraan otonomi daerah ini sasarannya adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Pelaksanaan pelayanan public ini diatur dalam standar operasional prosedur di masing satuan kerja. Seharusnya pelayanan public yang sudah diatur dalam undang undang yang dimuat dalam standar operasional prosedur pada setiap satuan kerja bisa berjalan dengan baik, karena memang sudah diatur dengan baik, tapi semua kembali lagi pada aparat sebagai pelaksana layanan public. Keluhan yang datang dari penerima layanan public disebabkan kurangnya kemampuan aparat pelaksana pelayanan public dalam melaksanakan tugasnya.

Kurangnya kemampuan aparat pelaksana layanan public ini disebabkan oleh beberapa faktor. Disamping kemampuan yang tidak maksimal hal lain yang menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan kurangnya koordinasi dan pendelegasian tugas yang tepat.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang efisien dan efektif berdasarkan undang undang dan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Permasalahan yang sering timbul dalam pelaksanaan layanan adalah permasalahan yang dapat dihindari apabila setiap aparat pelaksana layanan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelaksana layanan.

Menurut Moenir dalam Hardiyansyah (2011:18) “Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.” Sementara menurut Kurniawan (2005:5) “Pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.” Berdasarkan pendapat diatas bisa dikatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian layanan kepada penerima layanan sesuai dengan standar operasional prosedur.

Pemerintahan pada tingkat desa merupakan pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat desa. Pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat antara lain, pendataan penduduk, pelayanan kepada masyarakat yang berupa surat pengantar untuk KTP, surat tanah dll, segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan penduduk bisa didapat pada

pemerintah desa. Pemerintah desa ini adalah pemerintahan yang rendah dalam struktur pemerintahan di Indonesia, akan tetapi justru penyelenggaraan pemerintahan dimulai dari pemerintahan desa.

Guna menertibkan penyelenggaraan maka pemerintah pusat menjadikan desa menjadi subjek pembangunan, hal ini diimplementasikan dalam “Undang-Undang No. 6 tahun 2014 yang sesuai dengan program kerja dari pada pemerintah untuk membangun Indonesia berawal dari Desa harus optimal, efektif, efisien dan tepat sasaran.” Tapi diterbitkannya undang-undang ini tidak mutlak menjadikan pemerintah desa lebih professional dalam menjalankan tugas. Banyak kesenjangan antara undang undang yang telah ditetapkan kualitas pekerjaan perangkat desa, sehingga berimbas kepada kualitas pelayanan yang tidak maksimal kepada masyarakat.

Hal ini ditemui oleh peneliti di desa tihengo dimana masih banyak proses pelayanan tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, administrasi penduduk, maupun administrasi keuangan, serta pelayanan lainnya, Selain itu, papan petunjuk jalur pelayanan bagi masyarakat belum tersedia di kantor desa, begitu pula dengan Standar prosedur tata layanan belum terpasang, hal ini disebabkan oleh faktor kemampuan sumber daya manusia aparatur Desa sebagai penyelenggara yang belum memiliki kemampuan untuk hal itu.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judaul : ANALISIS KINERJA APARATUR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Desa Tihengo Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.
2. Faktor-Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Di Desa Tihengo Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja aparatur di Desa Tihengo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor Pendorong kinerja aparatur di Desa Tihengo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi hal baru dan pembelajaran bagi peneliti dan bagi instansi pemerintahan terkait dengan pelayanan yang baik
2. Bagi peneliti khususnya, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis karya ilmiah dengan baik dan benar, terutama dalam menganalisa permasalahan yang terjadi dimasyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kinerja

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2002:570) mengemukakan bahwa “kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja”. Prawirosentono dalam Widodo (2001:206) “mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Menurut lexie, (2005 : 168) “Kinerja dimaknai dengan prestasi kerja dalam hal pelaksanaan tugas atau perintah, fungsinya, kewajiban untuk menepati janji serta proses tindakan yang diambil menurut kepuasan batin berdasarkan pikiran bebas pelaku pemerintahan yang bersangkutan dan kesiapan memikul segala resiko dan konsekuensi”

Menurut Simanjuntak (2005:1), “kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, peningkatan kinerja suatu organisasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja masing-masing individu.”

Menurut Bastia dalam Tankilisan (2005:175) “sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut”. Sedangkan menurut Smith dalam Sedarmayanti (2001:50) “performance atau kinerja adalah

outputs drive from processes, human or otherwise, yang artinya kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.”

2.1.2 Penilaian Kinerja

Menurut Mondy (2008:25) “Penilaian adalah system formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja suatu individu atau tim, pada dasarnya penilaian kinerja sangat di butuhkan bagi perusahaan, karena melalui proses ini perusahaan mengetahui apakah pekerjaan yang telah dibebankan kepada pegawai mampu diselesaikan dengan baik.”

Menurut Robbins (2001:260),”ada lima pihak yang dapat melakukan penilaian kinerja pegawai yaitu, atasan langsung, rekan kerja, evaluasi diri, bawahan langsung, dan pendekatan menyeluruh, penilaian kinerja dilaksanakan dengan merujuk kepada isi pekerjaan yang pegawai lakukan dan apa yang mereka harapkan untuk mencapai setiap aspek dari pekerjaan mereka.”

2.1.3 Indikator Penilaian Kinerja

Menurut Hasibuan (2007:87)“penilaian adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya, dan penilaian prestasi adalah menilai hasil kerja nyata dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh setiap pegawai.”

Menurut Hasibuan, (2007:87)”Perilaku prestasi kerja adalah penilaian terhadap kesetiaan, kerjasama, loyalitas, dedikasi, dan partisipasi pegawai, sedangkan istilah yang sama artinya dengan penilaian prestasi adalah condute, employee rating, performance appraisal, employee evaluation, personel review, service rating, dan atau behavioral assessment.”

Bernadin dan Russel (2006:380) “mendefinisikan penilaian kinerja sebagai suatu cara untuk mengukur sebagai kontribusi yang diberikan oleh setiap individu bagi organisasinya.” Sedangkan Triton (2005:9798) “penilaian kinerja yang efektif adalah apabila dalam penilaian kinerja tersebut benar-benar memperhatikan dan memprioritaskan apabila kriteria pengukuran kinerja memenuhi objektivitas, untuk memenuhi persyaratan ini, maka ada tiga kualifikasi penting bagi pengembangan kriteria pengukuran kinerja yang objektif, yaitu relevansi, yang berarti harus ada kesesuaian antara kriteria dengan tujuan-tujuan kinerja, reliabilitas, yang berarti harus terpenuhinya konsistensi atas kriteria yang dijadikan ukuran kinerja. Dalam hal ini, cara melakukan pengukuran dan pihak yang melakukan penilaian kinerja turut mempengaruhi reliabilitas pengukuran, diskriminasi, yang berarti pengukuran dan penilaian kinerja harus mampu menunjukkan perbedaan-perbedaan kinerja hasil pengukuran, hasil pengukuran yang seragam, misalnya baik semua atau jelek, semua menunjukkan tidak ditemukannya diskriminasi dalam penilaian kinerja, proses penilaian kinerja mempertahankan nilai objektivitas, proses penilaian kinerja sangat penting diperhatikan, objektivitas dalam proses penilaian berarti tidak adanya pilih kasih, pengistimewaan atau bahkan kecurangan dalam proses penilaian kinerja terhadap pegawai tertentu.”

Menurut Swanson (2005:60) “penilaian kinerja, yaitu *quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat yang telah ditetapkan, *quantity of work*, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan, *job knowledge*, yaitu pemahaman pegawai mengenai prosedur

atau tata cara kerja serta informasi teknis tentang pekerjaan, dependability, yaitu kemampuan untuk diandalkan khususnya dalam bekerja atau kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara tepat sesuai dengan waktu yang ditentukan, adaptability, yaitu kemampuan beradaptasi atau kemampuan menanggapi kondisi dan perubahan yang terjadi di tempat kerja, dependability, yaitu upaya untuk melakukan hal-hal baru berkaitan dengan pekerjaan, initiative, yaitu kemampuan memunculkan gagasan baru atau ide-ide baru berkaitan dengan pekerjaan, problem Solving, yaitu kemampuan dalam melakukan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul, attendance, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan absensi atau sering tidaknya pegawai meninggalkan pekerjaannya, cooperation, yaitu kesediaan bekerjasama dan berpartisipasi dengan pegawai lainnya baik secara vertikal maupun horizontal di dalam dan di luar pekerjaan.”

Menurut Umar (2007:102),”komponen data kinerja yaitu kualitas pekerjaan, kejujuran pegawai, inisiatif, kehadiran, sikap, kerja sama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab, pemanfaatan waktu.”

2.1.4 Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Hartatik (2014:120-122) “tujuan penilaian kerja adalah tujuan penilaian kerja secara umum, bertujuan untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan para pekerja dengan memberikan bantuan agar setiap pekerja mampu mewujudkan dan mempergunakan potensi yang dimilikinya secara maksimal dalam melaksanakan misi organisasi, bertujuan untuk menyusun inventarisasi

SDM di lingkungan organisasi yang dapat digunakan dalam mendesain hubungan antara atasan dan bawahan, guna mewujudkan saling pengertian dan penghargaan dalam rangka mengembangkan keseimbangan antara keinginan pekerja dengan saran perusahaan, bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja, yang berpengaruh pada prestasi kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya, tujuan penilaian kerja secara khusus, untuk melakukan promosi, menghentikan pelaksanaan kerja yang keliru, menegakkan disiplin sebagai kepentingan bersama, dan menetapkan pemberian penghargaan, penilaian kerja menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai kriteria dalam membuat tes yang mempunyai validasi tinggi, penilaian kinerja menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai umpan balik bagi pekerja dalam meningkatkan efisiensi pekerjaan, penilaian kinerja memberikan informasi tentang spesifikasi jabatan, penilaian kinerja harus dilaksanakan oleh manajer dengan atau tanpa kerja sama petugas manajemen SDM terhadap bawahannya.”

2.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2000) “bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain, faktor kemampuan, secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (Pendidikan), oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya, faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja, sikap mental

yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.”

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2008:5) “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.” Sedangkan menurut Kotler (1994:464) “Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.” Menurut Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 “tentang 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Menurut Rachmadi (2008:8) “Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat, filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyekdalam penyelenggaraan pemerintahan.” Menurut Sinambela (2007:7) “Organisasi publik diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap

kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Sianipar (1999) “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku.” Sedangkan menurut Widodo (2001 : 10) “pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 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.”

Menurut Widodo (2001:11), “sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya, mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, mendapat pelayanan yang wajar, mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.”

2.2.1 Ciri – Ciri Pelayanan Publik

Menurut Kasmir (2006:34) “pelayanan publik yang baik memiliki ciri – ciri sebagai berikut tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan

prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan), mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).”

2.2.2 Unsur – Unsur Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004:11) “unsur penting dalam proses pelayanan public adalah penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services), penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan, jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan, kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan, hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.”

2.2.3 Asas –Asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan KEMENPAN Nomer 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi; bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan

2.2.4 Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Prinsip Pelayanan umum diatur dalam Keputusan KEMENPAN (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sepuluh prinsip pelayanan umum yaitu;

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan public tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja; Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut – larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar

- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang – undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindaribenturan kepentingan
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayananpublik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, atau kewenangan yang dimiliki

2.2.3 **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Kotler (2011:35) “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat, kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk, jasa atau pelayanan.”

Menurut Pasalong (2013:135) “Untuk mengukur kualitas pelayanan public adalah tangibles (tampilan) adalah kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik, reliability (kehandalan) adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat, responsiveness (ketanggapan) adalah kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat

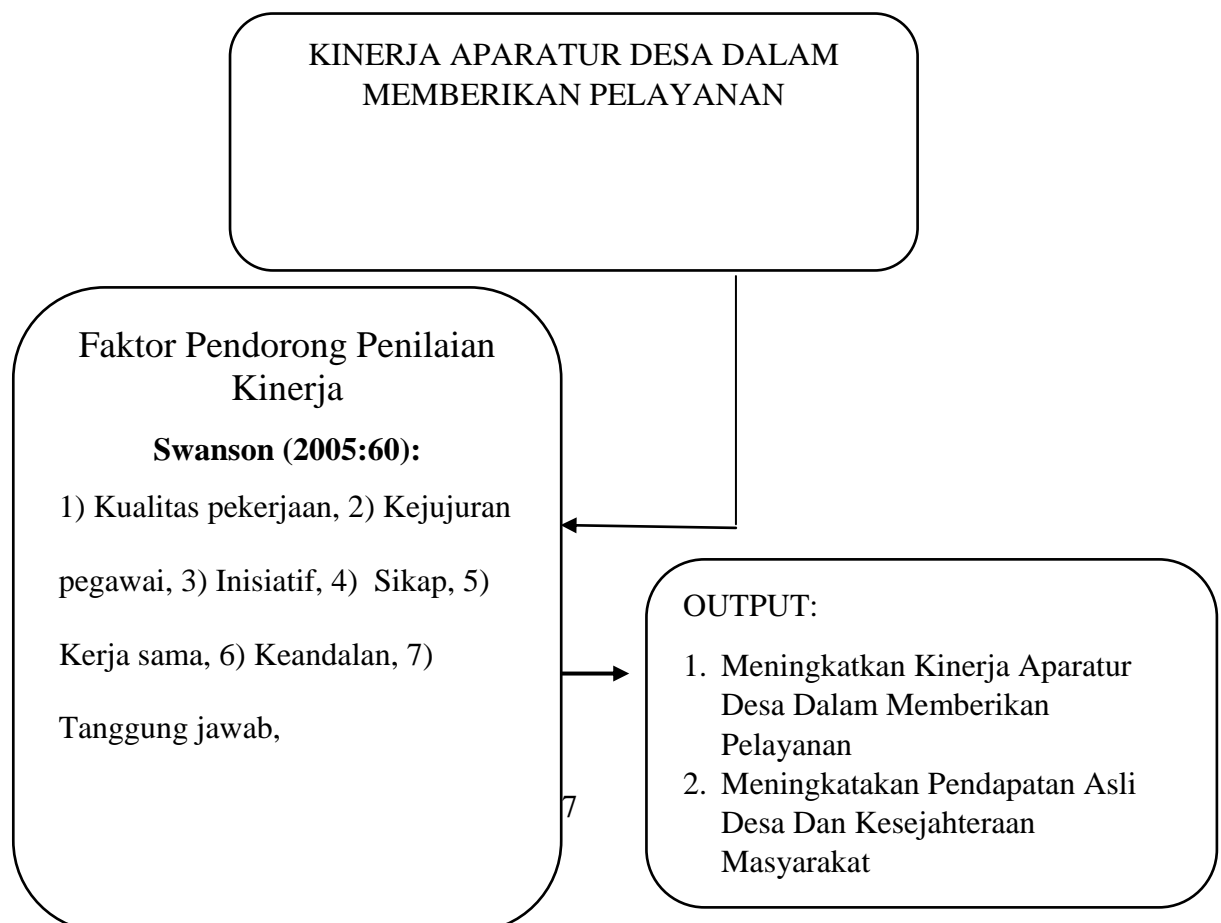
dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, assurance (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen, empathy (peduli) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.”

2.2.6 Faktor penghambat Pelayanan Publik

Adapun faktor penghambat dalam pelayanan administrasi menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24) “tidak tahu apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat, pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat, keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri, ketika memberikan perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan”

2.3 Kerangka Pikir

Dari uraian penjelasan diatas dapat digambarkan kerangka fikir penelitian sebagai berikut.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka yang menjadi obyek penelitian ini adalah menganalisis tentang kemampuan Perangkat Desa dalam memberikan Pelayanan kepada Masyarakat yang ada di Desa Tihengo Kecamatan Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud dalam jenis penelitian deskriptif atau jenis penelitian yang menggambarkan kondisi secara obyektif tentang apa yang menjadi pokok penelitian dengan pendekatan kualitatif, Sebagaimana menurut Nazir (1988:8), “metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.”

3.3 Fokus Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan kajian lapangan, maka terdapat beberapa fokus kajian yang penulis gunakan sebagai hal yang dapat mempermudah dalam proses analisis kajian lapangan nanti, beberapa fokus penelitian tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Penilaian kinerja aparatur desa antara lain:
 - a. Kualitas pekerjaan,
 - b. Kejujuran pegawai,
 - c. Inisiatif,

- d. Kehadiran,
 - e. Sikap,
 - f. Kerja sama,
 - g. Keandalan,
 - h. Pengetahuan tentang pekerjaan,
 - i. Tanggung jawab,
 - j. Pemanfaatan waktu.
2. Faktor penghambat kinerja dalam pelayanan
- a. Faktor kemampuan (ability)
 - b. Faktor motivasi (attitude)

3.4 Informan Penelitian

Adapun beberapa sumber informan penelitian yang ditentukan oleh penulis:

- | | |
|------------------------|---------|
| a) Kepala Desa Tihengo | 1 Orang |
| b) BPD Desa Tihengo | 1 Orang |
| c) Aparat Desa Tihengo | 2 Orang |
| d) Tokoh Masyarakat | 4 Orang |

Informan-informan diatas dipilih dengan pertimbangan bahwa informan tersebut adalah orang-orang yang mengetahui informasi tentang Desa, Tihengo Kecamatan Ponelo Kepulauan, Kabupaten Gorontalo Utara.

3.5. Sumber Data

Menurut Sugiono (2017 :29) “data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang dapat berupa

interview, observasi, maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi, ketepatan dan kecermatan informasi mengenai subyek dan variabel penelitian tergantung pada strategi dan alat pengambilan data yang dipergunakan, hal ini pada akhirnya akan ikut menentukan ketepatan hasil penelitian.”

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiono (2017) “Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. metode observasi.” Menurut Mardalis, “adalah hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya suatu rangsangan tertentu yang diinginkan, atau suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat, data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis secara deskriptif-kualitatif, yaitu menyajikan data secara rinci serta melakukan interpretasi teoritis sehingga dapat diperoleh gambaran akan suatu penjelasan dan kesimpulan yang memadai.”

2. Wawancara/ Interview

Menurut Sgiono (2017) “Metode wawancara atau interview adalah suatu metode yang dilakukan dengan jalan mengadakan jalan komunikasi dengan sumber data melalui dialog (Tanya-jawab) secara lisan baik langsung maupun tidak langsung.” Lexy J Moleong mendefinisikan “wawancara sebagai percakapan

dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.”

3. Metode Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan meneliti melalui buku buku, dokumen, peraturan peraturan, benda benda peninggalan berupa prasasti, dan lain lain. Dan tidak berwujud lisan.

3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008:97) dimana terdapat tiga aktivitas dalam proses analisis data jalur, yaitu:

a. Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka seorang peneliti harus melakukan proses pengumpulan data dilapangan, yang dimana data-data tersebut dianggap memiliki relevansi dengan apa yang diteliti, sekalipun bahwa tidak dapat dipungkiri terdapat banyak data yang akan ditemui dilapangan, namun penulis harus selektif mungkin dalam melakukan pengumpulan data.

b. Reduksi Data

Terdapat berbagai macam data yang akan ditemukan oleh penulis dilapangan dalam melakukan pengumpulan data, olehnya dibutuhkan analisis data secara cermat untuk menentukan mana data yang relevan atau tidak relevan dengan focus kajian. Pemilihan atau reduksi data ini

dimaksudkan agar peneliti tidak mengalami kesulitan dalam melakukan analisis selanjutnya.

c. Penyajian Data

Data penelitian yang telah direduksi dan telah melewati proses analisis, kemudian data-data tersebut disajikan kedalam laporan penelitian. Proses penyajian data dilakukan dalam berbagai macam, diantaranya dalam bentuk uraian, bagan, atau gambar, hubungan antara kategori atau sejenisnya.

d. Verifikasi

Langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti dalam analisis data kualitatif sebagaimana yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008), adalah upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi tentang temuan penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat

Lokasi penelitian di Kantor Desa Tihengo Kecamatan Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara.

Tihengo adalah desa yang berada di kecamatan Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara. Desa ini terdiri dari 3 dusun, yakni dudun Palima, Pantai Bugis, dan Yapi-Yapi.

4.1.2 Tugas Pokok Dan Fungsi Desa

1. Kepala Desa, menyelenggarakan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan Bersama BPD.
2. Sekretaris Desa, membantu Kepala Desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa.
3. Kepala Urusan (KAUR) Umum, membantu sekretaris desa dalam melaksanakan administrasi umum, tata usaha dan kearsipan, pengelolaan inventaris kekayaan desa, serta mempersiapkan bahan rapat dan laporan.
4. Kepala Urusan (KAUR) Keuangan, membantu sekretaris desa dalam melaksanakan pengelolaan sumber pendapatan desa, pengelolaan administrasi keuangan desa dan mempersiapkan bahan penyusunan APD desa.

5. Kepala Seksi (KASI) Pemerintahan, membantu kepala desa dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Administrasi pertanahan, ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa.
6. Kepala seksi (KASI) Ekonomi dan Pembangunan, membantu kepala desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembanaan teknis pembangunan ekonomi masyarakat dan potensi desa, pengelolaan potensi pembangunan, pengelolaan pelayanan masyarakat serta penyiapan bahan usulan kegiatan dan pelaksanaan tugas pembantuan.
7. Kepala seksi (KASI) KESRA (Kesejahteraan Rakyat), membantu kepala desa dalam penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis penyusunan program keagamaan serta melaksanakan program pemberdayaan masyarakat dan sosial kemasyarakatan.
8. Kepala seksi (KASI) TRANTIB (Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat):
 - a. Memimpin dan mengatur, membina dan mengendalikan kegiatan seksi ketentraman, ketertiban dan perlindungan masyarakat meliputi penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penyiapan bahan pembinaan dan program kerja kelurahan;
 - b. Menyiapkan dan menyusun program kerja dan rencana kegiatan seksi trantib dan linmas sesuai dengan kebijakan dan program kerja desa;

- c. Menyiapkan bahan konsep naskah dinas sesuai dengan bidang tugas atau petunjuk kepala desa;
- d. Melaksanakan koordinasi teknis dengan pejabat dan atau satuan kerja lainnya di dalam maupun di luar lingkungan kelurahan tentang pelayanan jasa public mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tramtib dan linmas;
- e. Memberikan petunjuk kerja kepada bawahan serta memeriksa hasil pekerjaannya sesuai ketentuan yang berlaku;
- f. Memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan public yang berkaitan dengan ketentraman, ketertiban, dan perlindungan masyarakat.

9. Kepala Dusun (Kadus)

Tugas:

- a. Membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah kerjanya;
- b. Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat;
- c. Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepada masyarakat;
- d. Membantu kepala desa dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RW (Rukun Wilayah) dan RT (Rukun Tetangga) di wilayah kerjanya;
- e. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh kepala desa.

Fungsi:

- a. Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat di wilayah dusun;

- b. Melakukan tugas di bidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya;
- c. Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi swadaya gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaan perekonomian;
- d. Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- e. Melakukan fungsi-fungsi lain yang di limpahkan oleh kepala desa.

4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.2.1 Kualitas Pekerjaan Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa

Secara garis besar kualitas pekerjaan menjadi faktor pendorong dalam pelayanan tidak lepas dari kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh aparatur desa. Baik itu kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan dan kemampuan sikap, sehingga dalam memahami suatu pekerjaan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai aparatur desa tidak dapat berjalan dengan baik sesuai dengan bidang pekerjaan dan tanggung jawabnya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan yakni Kepala Desa Tinelo mengatakan bahwa:

“Yang menjadi ukuran dalam pekerjaan kami adalah regulasi. Jika sudah diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku maka wajib bagi kami untuk melaksanakannya. Baik regulasi dari tingkat pusat dan tingkat pemerintah daerah kabupaten Gorontalo utara. Selanjutnya

kami membuat kriteria-kriteria atau sasaran-sasaran berdasarkan tupoksi kami sebagai aparat desa.” (P-01/Wawancara 9 Februari 2021)

Kurangnya kesadaran para aparatur desa bahwa mereka adalah Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, maka pegawai harus mengutamakan tugas dan kewajibannya sebagai aparatur desa sebagai amanah yang menjadi tanggung jawabnya tersebut. hal ini juga diungkapkan oleh informan penelitian yang mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati di Desa Tihengo.” (P-02/Wawancara 9 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan kunci diatas sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Kurniawan (2005:24), “yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala dalam kualitas pelayanan publik yakni sebagai berikut: 1) Tidak tahu apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat; 2) Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat; 3) Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri; 4) Ketika memberikan perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.”

4.2.2 Kejujuran Pegawai Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa

Nilai-nilai kejujuran bertujuan untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan aparat desa tinelo dengan memberikan bantuan agar setiap aparat mampu mewujudkan dan mempergunakan potensi yang dimilikinya secara maksimal dalam melaksanakan misi organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan penelitian yakni Sekretris Desa Tihengo mengatakan bahwa:

“Nilai-nilai kejujuran di kantor kami sering diingatkan oleh kepala desa tinlo dalam berbagai kesempatan, misalnya saat apel kerja, dan rapat evaluasi pekerjaan, hal ini yang kemudian menurut saya terus ditanamkan oleh aparat dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat.”(P-04/Wawancara 9 Februari 2021)

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan public digarda terdepan adalah aparat di desa itu sendiri. Karena mereka yang paling dekat dan bersntuhan langsung dengan masyarakatnya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat umum Desa Tihengo mengatakan bahwa:

“Sebenarnya nilai-nilai kejujuran di aparat desa disini terbilang normative saja. Kami tidak tahu apa yang mereka lakukan didalam. Yang kami tahu hanyalah program-program yang sudah di musyawarahkan kepada tokoh-tokoh masyarakat atau siapapun yang berkepentingan.” (M-02/Wawancara 11 Februari 2021)

Berdasarkan uraian penjelasan diatas peneliti mengaambarkan pendapat Lewis dan Gilman (2015:15), “bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan public, pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada, nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan, pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada msyarakat. kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik, dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggaraan pemerintah desa dilaksanakan oleh pemerintah desa yang dipimpin kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa. “Berhubung dengan kedudukan dan peranan perangkat desa dan menjadi penentu dalam keberhasilan melaksanakan program pembangunan yang telah direncanakan maka dalam rangka menciptakan pemerintahan desa sebagai pengatur tertib pemerintahan dan pembangunan desa, perlu diciptakan perangkat pemerintahan desa yang berkemampuan cukup, berwibawa, dinamis dan disertai dengan suatu tata administrasi yang sempurna dan memenuhi tuntutan perkembangan zaman.

4.2.3 Inisiatif Pegawai Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa

Kondisi birokrasi Indonesia selama ini nampaknya terjadi krisis kepercayaan dan legitimasi sebagai akibat dari gagalnya pemerintah menempatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan publik. Praktek pemerintahan yang berorientasi pada

kekuasaan membuat birokrasi tidak responsif dan tidak sensitif serta semakin jauh dari masyarakatnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat umum desa Tinelo terkait dengan inisiatif aparat desa dalam menjalankan program mengatakan bahwa:

“... Sebagai ujung tombak dari proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik, pemerintah desa tinelo harus banyak-banyak berinisiatif mendekatkan diri dengan masyarakat. karena merupakan basis utama kinerja pelayanan yang harus dibenahi terlebih dahulu. Hal ini disebabkan karena pemerintah desa adalah unsur birokrasi publik terendah yang langsung berhubungan dalam melayani masyarakat.
(M-04/Wawancara 12 Februari 2021)

Ketidakjelasan misi juga membuat orientasi birokrasi dan pejabatnya pada prosedur dan peraturan menjadi amat tinggi, apalagi dalam birokrasi publik di Indonesia yang cenderung menjadikan prosedur dan peraturan sebagai power, maka ketidakjelasan misi tersebut mendorong para pejabatnya menggunakan prosedur dan peraturan sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan salah seorang apratur desa tinelo mengatakan bahwa:

“... Yaa kami akui kami juga memiliki kekurangan terkait dengan inisiatif mendekatkan diri dengan masyarkat. Tapi semua itu dikarenakan keterbatasan SDM yang kami punya. Disamping itu juga tugas-tugas aparat

desa tinelo itu sangat banyak sehingga agak susah bagi waktu. (P-05/Wawancara 9 Februari 2021)

Organisasi pemerintah desa dalam posisinya merupakan sebuah organisasi publik, dikarenakan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya menangani berbagai permasalahan publik, sebagaimana dikemukakan oleh Charles O Jones (Winarno,2002:54) bahwa: Organisasi publik adalah organisasi yang menangani berbagai permasalahan publik yang dapat dikategorikan menjadi 2 tipe yaitu pertama, masalah- masalah tersebut dikarakteristikkan oleh adanya perhatian kelompok dan warga kota yang terorganisir dan bertujuan untuk melakukan tindakan (action). Kedua, masalah-masalah tersebut tidak dapat dipecahkan secara individual / pribadi (dengan demikian ia menjadi masalah publik), tetapi kurang mendapat dukungan.

4.2.4 Kerja Sama Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa

Dengan posisinya sebagai organisasi publik, penilaian kinerja pelayanan publik oleh Aparat Desa merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi pemerintah desa dalam mencapai misinya. Namun dengan mengamati fenomena yang ada saat ini, nampaknya penilaian kinerja publik di pemerintahan desa masih amat jarang dilakukan. Hal ini berbeda dengan organisasi bisnis swasta yang kinerjanya dengan mudah bisa dilihat dari profitabilitas. Kondisi ini nampaknya lebih disebabkan oleh terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik dimana peranan kinerja belum dianggap penting. Terbatasnya informasi kinerja birokrasi

ini juga disebabkan oleh indikator kinerjanya yang sangat kompleks. Hal ini terjadi karena birokrasi pemerintah desa memiliki stakeholders yang sangat banyak dan mempunyai kepentingan yang berbeda-beda.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa Tinelo terkait dengan kerja sama mengatakan bahwa:

“... Yaa kami memang harus banyak menjali kerja sama baik kerja sama tim di kantor. Dan kerja sama eksternal dengan desa-desa lain di Kabupaten Gorontalo Utara termasuk juga Pemerintah Kecamatan Dan Bupati. (P-06/Wawancara 9 Februari 2021)

Berdasarkan keterangan diatas Dwiyanto (2008) mengatakan bahwa unsur penilaian kinerja birokrasi pemerintah desa tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisien dan efektivitas, tetapi harus dilihat pada indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolistis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan. Kenyataan yang ada di birokrasi pemerintahan desa, bahwa penggunaan pelayanan oleh publik seringkali tidak ada hubungan sama sekali dengan kepuasan terhadap pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti berkesimpulan bahwa kesulitan lain yang muncul dalam menilai kinerja birokrasi pemerintah desa, karena tujuan dan misi organisasi yang dirumuskan bukan hanya sangat kabur tetapi bersifat

multidimensional. Hal ini disebabkan oleh banyaknya stakeholders dengan tingkat kepentingan yang berbeda- beda bahkan sering berbenturan antara satu dengan lainnya, membuat birokrasi ini sulit dalam merumuskan misi yang jelas.

4.2.5 Keandalan Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa

Guna pelaksanaan kinerja pemerintahan yang baik, faktor manusia merupakan kunci utama dalam pelaksanaan manajemen, karena manusia adalah aktor yang menggerakkan, mengatur dan mengelola unsur-unsur manajemen lainnya seperti keuangan, material maupun metode kerja. Untuk itulah pengukuran kinerja pemerintahan juga tidak terlepas dari kualitas SDM Aparat itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan sekretaris desa tinelo terkait kehandalah yang dimandakan kepada pemerintah desa mengatakan bahwa:

“... Dalam pelaksanaan kinerja Aparat Desa juga telah didukung dengan berbagai metode seperti adanya peraturan dan petunjuk pelaksanaan kinerja mulai dari Undang-Undang sampai kepada Keputusan Bupati, bahkan surat edaran Bupati yang menjelaskan tentang petunjuk teknis pelaksanaan kinerja Aparat Desa. (P-06/Wawancara 9 Februari 2021)

Terkait dengan kehandalan sebagai faktor pendorong kinerja aparatur desa tinelo, kepala Desa juga menambahkan bahwa:

“... Dalam prakteknya pengukuran kinerja seringkali dikembangkan secara ekstensif, intensif dan eksternal. Pengembangan kinerja secara ekstensif mengandung maksud bahwa lebih banyak bidang kerja yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja, sedangkan pengembangan kinerja secara intensif dimaksudkan lebih banyak fungsi-fungsi manajemen yang diikutsertakan dalam pengukuran kinerja dan secara eksternal diartikan lebih banyak pihak luar yang diperhitungkan dalam pengukuran kinerja (P-04/Wawancara 9 Februari 2021)

Berdasarkan pandangan informan diatas penilaian kinerja birokrasi publik masih sangat jarang dilakukan di Desa tinelo sebagaimana diungkapkan oleh Dwiyanto,dkk (2002;46) bahwa “Penilaian kinerja birokrasi publik masih sangat kurang hal ini disebabkan oleh terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik dan belum dianggap pentingnya masalah penilaian kinerja oleh pemerintah. Kinerja pejabat birokrasi tidak pernah menjadi pertimbangan yang penting dalam promosi jabatan, akibatnya para pejabat birokrasi tidak memiliki insentif untuk menunjukkan kinerja sehingga kinerja birokrasi menjadi amat rendah.

Lebih lanjut Dwiyanto,dkk (2002:47) menyatakan penyebab lain dari terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik adalah sebab lain dari terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik dan kompleksitas indikator kinerja yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik.

4.2.6 Tanggung Jawab Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Aparatur Desa

Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik termasuk pemerintahan desa dikarenakan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Kepuasan masyarakat terhadap layanan dijadikan salah satu indikator kinerja organisasi publik karena terdapat keuntungan yaitu adanya informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara murah dan mudah yang diperoleh baik melalui media atau diskusi publik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan penelitian masyarakat umum Desa Tinoelo terkait dengan tanggungjawab mengatakan bahwa:

“... Aparat desa saya nilai selama ini biasa-biasa saja dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Terlepas dari program Dana Desa sebenarnya kinerja mereka tidak jauh beda dengan 10 tahun yang lalu. Misinya terkesan hanya untuk menghabiskan anggaran saja. Mungkin juga karena keterbatasan SDM dan pengetahuan aparat. Tetapi seharusnya ini bisa diatasi oleh pemerintah desa. (M-05/Wawancara 8Februari 2021)

Lebih lanjut ketika peneliti menkonfirmasi tanggapan masyarakat terkait kinerja aparat Desa tihengo Kepada Kepala Desa, beliau mengatakan bahwa:

“.. Respon masyarakat yang demikian menurut saya bisa-bisa saja. Tapi itu semua mungkin karena ketidaktahuan mereka dalam program-program yang sudah dibuat oleh pemerintah desa tihengo. Juga tidak menutup kemungkinan itu hanya kritik yang berlebihan karena kami selama ini bekerja dengan penuh tanggung jawab. Karena konsekuensinya

semakin berat. Bupati Gorontalo utara dan sekda sering memonitoring kami. (P-05 Wawancara 9 Februari 2021)\

Lalono Krina (2003:9) dijelaskan bahwa “...secara garis besar akuntabilitas disimpulkan sesuatu hal yang berhubungan dengan kewajiban dari institusi pemerintahan maupun para aparat yang bekerja di dalamnya untuk membuat kebijakan maupun melakukan aksi yang sesuai dengan nilai yang berlaku maupun kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas publik menuntut adanya pembatasan tugas yang jelas dan efisien dari para aparat birokrasi”.

Sementara itu system pertanggung- jawaban kinerja bagi Instansi Pemerintah telah dilaksanakan melalui Akuntabilitas KinerjaInstansi Pemerintah (AKIP) yang diatur dalam Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia Nomor 239/IX/6/8/2003, disebutkan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban untuk menyam- paikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/ badan hukum/ pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti uraikan pada Bab sebelumnya maka yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kinerja aparatur Desa Tinelo Kabupaten Gorontalo Utara sudah didasarkan pada nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, dan kehandalan dalam pelayanan publik. Tetapi masih beberapa yang perlu diperbaiki terkait dengan etos kerja aparat. Hal ini disebabkan oleh faktor aparat saja tetapi juga pengaruh lingkungan baik intern maupun ekstern. Pengaruh tersebut antara lain pada ketidakefisienan kinerja didasarkan alasan kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia serta minimnya tingkat SDM baik aparat maupun masyarakat. Sementara ketidakefektivan tidak hanya dipengaruhi oleh lemahnya semangat aparat, tetapi peran masyarakat juga sangat menentukan seperti saat pembayaran PBB maupun pungutan desa.
2. Faktor-Faktor pendorong untuk meningkatkan kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat dititik beratkan pada aspek tanggung jawab, dan kualitas pekerjaan atau program yang dihasilkan. Sehingga hal tersebut dapat berdampak pada pembangunan Desa Tinelo dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian diatas maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Desa Tinelo diharapkan berkontribusi lebih nyata lagi terkait dengan program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat melalui musrenbangdes.
2. Pemerintah Desa Tinelo diharapkan lebih epektif dalam membuat rencana kerja yang ditetapkan sehingga pada tataran implementasinya tidak terkendala dimasyarakat.
3. Perlunya menjalin kerja sama lebih intens dengan aparat Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam menjaring aspirasi dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*.
Yogyakarta: BPFEE
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*.
Bandung: Pt. Refika Aditama.
- David Hunger, dan Thomas L. Wheelem, 2003, *Manajemen Strategis*,
Yogyakarta, Andi.
- Dwiyanto, Agus, et al, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi
Kependudukan dan Kebijakan, UGM, Yogyakarta.
- , 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Governance
and Decentralization Survey*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM,
Yogyakarta.
- Panggabean, Mutiara. S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:
Ghalia Indonesia.
- Robbins, Stephen P. 1998. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pren Halindo.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Prawirosentono, S. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja
Pegawai*, BPFEE, Yogyakarta..
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Public*. Malang: Citra.

Keban, Yermias T.,2009, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu, Yogyakarta, Gava Media.

Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 239/IX/6/8/2003 tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Lalono Krina P.,Loina, 2003, Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi, Jakarta, Sekretariat Good Public Governance Bappenas.

Lampiran Pedoman Wawancara:

ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

(Studi Kasus Di Desa Tihengo Kecamatan Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara)

Nama Peneliti : Endrik H. Ishak
NIM : S2117106
Prodi : Ilmu Pemerintahan

IDENTITAS INFORMAN

Nama (boleh tidak di isi) :
Umur : Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐
Pendidikan Terakhir :
Masa Kerja :

PETUNJUK PENGISIAN

- Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk menjawab seluruh pertanyaan yang disediakan.
- Berilah jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara (i) anggap paling benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

A. Kualitas Pekerjaan

1. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada di Desa Tihengo dari segi kuantitas dan kualitasnya? Jelaskan!
2. Apa saja pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Tihengo ? Jelaskan!

B. Kejujuran

1. Bagaimana transparansi desa dilaksanakan dan dipublikasikan terhadap masyarakat?

C. Inisiatif

1. Bagaimana pemerintahan desa meningkatkan proses partisipasi?

D. Kehadiran

1. Apakah pegawai yang ada di Kantor Desa Tihengo bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!

E. Sikap

1. Apa saja kendala dalam penyelenggaraan pemerintah?
2. Apa saja keluhan masyarakat kepada pemerintah desa?

F. Kerja Sama

1. Bagaimana Hubungan kepala desa dengan BPD di Desa Tihengo ?
2. Bagaimana penanganan konflik yang terjadi di dalam masyarakat?

G. Keandalan

1. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat? Jelaskan!
2. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Tihengo ini? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!

H. Pengetahuan Tentang Pekerjaan

- I. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kantor Desa Tihengo sudah menunjukkan tanggungjawabnya dengan maksimal? Jelaskan!

J. Tanggungjawab

1. Bagaimana kinerja aparat desa, terutama dari Sekretaris desa dan juga kaur yang berada dibawah pemerintahan bapak?
2. Bagaimana pertanggungjawaban kepala desa terhadap setiap kebijakan yang telah dibuat dan untuk setiap keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat?

K. Pemanfaatan Waktu

1. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Desa Tihengo ini? Jelaskan!
2. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Tihengo sudah dianggap jelas? Jelaskan!

LAMPIRAN

Gambar 1.

Dokumentasi proses wawancara bersama Sekretaris Desa Tihengo sekaligus yang mewakili Kepala Desa dan seluruh Aparat Desa Tihengo, 9 Februari, 2021



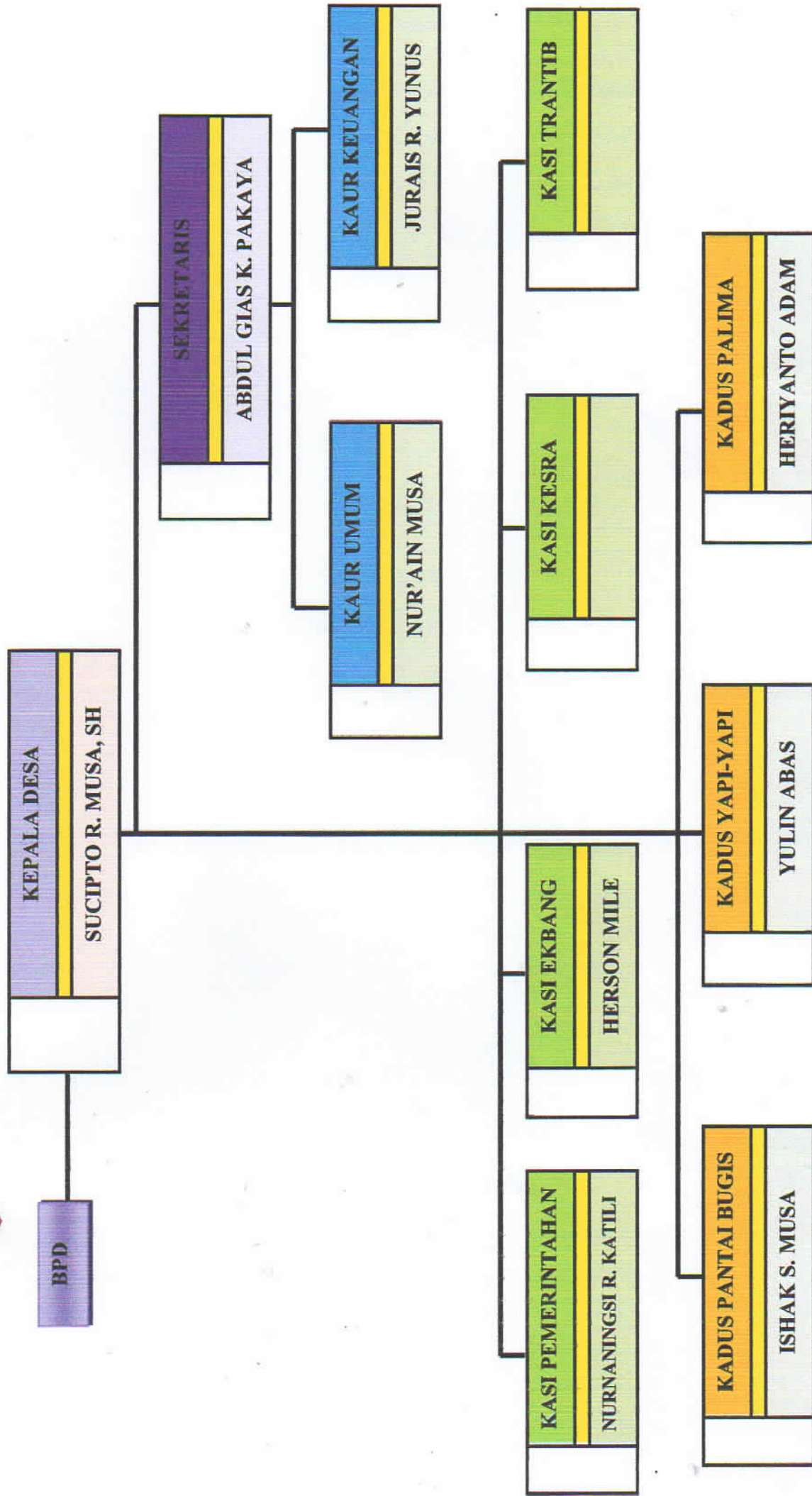
Gambar 2.

Dokumentasi foto bersama Aparat Desa Tihengo, 10 Februari, 2021





**STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH
DESA TIHENGO, KECAMATAN PONELO KEPULAUAN,
KABUPATEN GORONTALO UTARA**





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;
E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3208/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XII/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Desa Tihengo

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Endrik H. Ishak
NIM : S2117106
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : DESA TIHENGU KECAMATAN PONELO KEPULAUAN
KABUPATEN GORONTALO UTARA
Judul Penelitian : ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN (STUDI KASUS DI DESA
TIHENGU KECAMATAN PONELO KEPULAUAN
KABUPATEN GORONTALO UTARA)

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 04 Desember 2020

Ketua,

Zulham, Ph.D

NIDN 0911108104



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
KECAMATAN PONELO KEPULAUAN
DESA TIHENGGO

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini kepala Desa Tihengo, Kec. Ponelo Kepulauan Kab. Gorontalo Utara, menerangkan bahwa sesungguhnya saudara :

Nama : Endrik H. Ishak

Nim : S2117106

Universitas : Universitas Ichsan Gorontalo

Prodi : Ilmu Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Keterangan : Telah melakukan penelitian dengan menggunakan instrumen Interview (wawancara)

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan kegiatan penelitian di Kantor Desa Tihengo dengan judul penelitian:

“ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

(Studi Kasus Di Desa Tihengo Kecamatan Ponelo Kepulauan Kabupaten Gorontalo Utara)”

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponelo, 2021

Kepala Desa Tihengo

Sucipto R. Musa, SH



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0590/UNISAN-G/S-BP/V/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : ENDRIK H. ISHAK
NIM : S2117106
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN(STUDI KASUS DI DESA
TIHENGO KECAMATAN PONELO KEPULAUAN
KABUPATEN GORONTALO UTARA

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 31%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 01 Mei 2021

Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



ENDRIK ISHAK HASIL FIX (1).doc

May 1, 2021

6367 words / 44262 characters

S2117106

ENDRIK ISHAK HASIL FIX (1).doc

Sources Overview

31%

OVERALL SIMILARITY

1	ojs.uma.ac.id	15%
	INTERNET	
2	dspace.uin.ac.id	7%
	INTERNET	
3	repositori.usu.ac.id	2%
	INTERNET	
4	riset.unisma.ac.id	2%
	INTERNET	
5	docplayer.info	1%
	INTERNET	
6	www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id	1%
	INTERNET	
7	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	INTERNET	
8	text-id.123dok.com	<1%
	INTERNET	
9	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
	INTERNET	
10	123dok.com	<1%
	INTERNET	
11	id.123dok.com	<1%
	INTERNET	
12	definisiahli.blogspot.com	<1%
	INTERNET	
13	repository.unmuha.ac.id	<1%
	INTERNET	
14	repository.utu.ac.id	<1%
	INTERNET	

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography

- Quotes
- Small Matches (less than 20 words).

Excluded sources:

- None

ABSTRACT

ENDRIK H. ISHAK. S2117106. THE ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF LOCAL VILLAGE APPARATUS IN PROVIDING SERVICE FOR THE COMMUNITY (A CASE STUDY AT TIHENGGO, PANELO-KEPULAUAN SUBDISTRICT, GORONTALO DISTRICT)

The research aims at finding the performance of local village apparatus in providing service for the community and to understand the motivating factors for the apparatus of Tihengo village in providing services to the local community. The data collection technique used in the research is the interview. Based on the research result it can be concluded that the performance of the village local apparatus in providing services for the community is already based on the values of accountability and responsibility. It is also found that another element that needs to be overcome by the apparatus which is the work ethics which is caused by not only the apparatuses themselves but also by their internal and external environment. One influence to be mentioned is the inefficiency at work due to the lack of infrastructure and human resources within the village office or the community themselves. In regarding to this issue, the office of the local village is expected to give more actual contribution through development program and community development in order to give better service to the local community in the future.

Keywords: public service, work performance, apparatus



ABSTRAK

ENDRIK H. ISHAK. S2117106. ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN (STUDI KASUS DI DESA TIHENG KECAMATAN PONELO KEPULAUAN KABUPATEN GORONTALO UTARA)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa tihengo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dan untuk mengetahui faktor – faktor pendorong kinerja aparatur di desa tihengo dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara (interview). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, kinerja aparatur desa tihengo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah didasarkan nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab. Diketahui pula ada beberapa yang harus diperbaiki oleh aparatur desa terkait dengan etos kerja aparatur. Hal ini disebabkan disebabkan oleh faktor aparat saja tetapi pengaruh lingkungan baik intern maupun ekstern. Pengaruh tersebut antara lain ketidak efisien kinerja aparatur didasarkan alasan kurangnya sarana prasarana yang tersedia serta minimnya tingkat sumber daya manusia baik aparat maupun masyarakat. Sehubungan dengan hal ini pemerintah desa tihengo diharapkan berkontribusi lebih nyata lagi dengan program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.

Kata Kunci: Pelayanan public, Kinerja, Aparatur

