
PAPER NAME	AUTHOR
SKRIPSI_S2118123_JEMS RUMAMPUK_ KINERJA APARATUR PEMERINTAH DES A DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK	S2118123 JEMS RUMAMPUK

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
8071 Words	53826 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
55 Pages	169.6KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jun 12, 2022 9:06 PM GMT+8	Jun 12, 2022 9:10 PM GMT+8

● 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- | | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| • 18% Internet database | • 2% Publications database |
| • Crossref database | • Crossref Posted Content database |
| • 0% Submitted Works database | |

● Excluded from Similarity Report

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| • Bibliographic material | • Small Matches (Less than 25 words) |
|--------------------------|--------------------------------------|

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI
DESA TRIKORA KECAMATAN POPAYATO
KABUPATEN POHuwATO**

Oleh :

JEMS RUMAMPUK

NIM : S2118123

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2022**

ABSTRAK

Jems Rumampuk : S2118123, 2022, *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Trikora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.*

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Trikora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan *kualitatif* yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekertaris Desa, Kepala-Kepala Seksi, Kepala-Kepala Urusan, dan Kepala Dusun yang berjumlah 12 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aparat Desa Trikora memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil observasi yang didapat oleh peneliti. Bentuk kinerja aparat desa yang dilakukan berupa sudah mampu dan pahamnya aparat dalam melaksanakan tugasnya, sudah memadainya sarana prasarana untuk menunjang perkerjaan agar lebih efisien dan efektif, tanggapnya aparat dalam merespon keluhan dan keinginan dari masyarakat, serta tingginya rasa integritas dan rasa tanggung jawab aparat dalam melakukan tugas dan fungsinya.

Kata Kunci : Kinerja Aparat Desa, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah pada saat ini lebih banyak dihadapkan pada permasalahan yang sangat kompleks dalam penyelesaiannya baik itu dalam bidang sosial, ekonomi dan politik. Tekanan terhadap organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah pusat dan daerah bahkan sampai ke tingkat desa, serta perusahaan milik pemerintah, dan organisasi sektor publik lainnya dituntut agar memperbaiki kinerjanya mendorong berlangsungnya sistem manajemen organisasi sektor publik yang berbasis kinerja (*performance-based management*).

Pelayanan publik menjadi tanggung jawab lembaga negara, baik di pusat maupun di daerah dan desa. Penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat atas pelaksanaan hak dan kewajibannya. Kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan oleh pemerintah dijamin apabila pelayanan yang diberikan pemerintah memenuhi yang diinginkan, dengan tetap berorientasi pada kualitas, pelayanan yang diberikan relatif terjangkau dan kualitas pelayanannya baik..

Dengan perubahan yang terjadi belakangan ini, publik semakin terbuka untuk mengkritik pemerintah atas pelayanan publik. Oleh karena itu, kinerja pemerintah memegang peranan yang sangat penting dalam mengatur dan mengelola segala kegiatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat. Saat ini, pelayanan publik mendapat banyak perhatian dari masyarakat. Dengan kehendak bebas, banyak kritik terhadap kinerja aparat pemerintah daerah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini disebabkan oleh rendahnya produktivitas dan longgarnya perilaku pegawai pemerintah daerah, serta kurangnya sumber daya kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali tidak dapat diakses karena aparat pemerintah daerah seringkali tidak mengetahui dan memahami bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas, hal ini disebabkan oleh keterbatasan kapasitas aparatur pemerintah daerah untuk merespon setiap permasalahan yang muncul di masyarakat..

Di lingkungan pemerintahan daerah, walikota dan seluruh organisasi masyarakat sipil dalam menjalankan fungsi pemerintahan daerah diharapkan mampu menjalankan fungsi pemerintahan daerah secara efektif guna mewujudkan kesejahteraan dan pembangunan kota. Kinerja sumber daya pemerintah daerah merupakan ukuran seberapa baik suatu tujuan telah dicapai (kuantitas, kualitas dan waktu) oleh manajemen, dimana tujuan tersebut diprioritaskan. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Kota, Pemerintah Daerah adalah Koordinator Urusan Pemerintahan Daerah dengan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan adat dan tradisi yang dianutnya. menghormati hukum. dari Negara Kesatuan Republik Indonesia..

Kejadian di Kota Trikora saat ini sangat memprihatinkan, terlihat dari kinerja pegawai pemerintah kota yang sering mendapat informasi atau koreksi

dari masyarakat. Masalah ini tercermin dari terbatasnya kemampuan dan keahlian perangkat Pemkot Trikora dalam memberikan pelayanan. Seringkali sulit mendapatkan pelayanan yang berkualitas karena aparatur Pemerintah Kota Trikora tidak selalu memahami bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas, hal ini juga disebabkan oleh rendahnya sumber daya dilihat dari latar belakang pendidikan dan praktik kepegawaian (pejabat publik). . Melihat kondisi tersebut, pentingnya pelayanan yang baik sangat dinanti oleh masyarakat Kota Trikora. Namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Pemerintah Kota Trikora masih kurang memuaskan terutama pelayanan surat menyurat dan permasalahan yang ada di masyarakat, masih banyak keluhan di masyarakat, keluhan tersebut tersedia bagi warga yang menginginkan kesempurnaan. surat keterangan di kantor kelurahan, tetapi tidak dilayani karena biasanya tidak ada kantor kelurahan, sehingga warga harus datang ke rumah walikota, tetapi kadang kepala desa tidak ada di rumah, walikota juga tidak ada di rumah, itu miliknya. dia. mewakili sekretaris kota untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Terkait dengan penyelenggaraan pelayanan yang merupakan keberhasilan dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, hal tersebut belum tercapai, serta konsekuensi dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya masyarakat Trikora yang merupakan penguasa kota.. Aparatur pemerintah desa juga seringkali masih bingung dengan cara penyelesaian pekerjaan sehingga waktu penyelesaiannya dalam memberikan layanan tidak dapat dipastikan, Dengan melihat fenomena tersebut diatas penulis terdorong untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “ **Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam**

meningkatkan pelayanan Publik di Desa Trikora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “*Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Trikora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato ?*

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran secara detail tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Trikora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.

1.4 . Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

4.1.1 Manfaat teoritis

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan terutama disiplin ilmu pemerintahan yang telah di geluti oleh peneliti selama dalam proses pendidikan di Universitas Ichsan Gorontalo yang kemudian dapat diaplikasikan dalam sebuah penelitian ilmiah. terutama dalam rangka pengembangan teori kinerja yang menjadi kebutuhan dalam mewujudkan harapan publik kepada pemerintah.

4.1.2 Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pemerintah Desa TriKora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato dalam meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kinerja

Bericara tentang kinerja berarti mengapresiasi pekerjaan yang dilakukan oleh orang, kelompok atau unit kerja. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:570), “kinerja adalah prestasi, prestasi yang ditunjukkan, efisiensi”. Prawirosentono dalam Widodo (2001:206) mengemukakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja yang dapat diselesaikan oleh individu atau sekelompok orang sesuai dengan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi. bersangkutan secara hukum tanpa melanggar hukum etika dan etika yang relevan”.

Kinerja merupakan indikasi apakah membantu atau tidak untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Proses didefinisikan sebagai proses kinerja dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas atau instruksi, tugas, tanggung jawab untuk menepati janji dan kinerja tindakan yang dilakukan sesuai dengan kepuasan batin berdasarkan pikiran bebas dari aktor yang terlibat dalam PNS. Dan dia bersedia mengambil risiko dan segala konsekuensinya.⁸ Lexie, 2005: 168). Menurut Simanjuntak (2005: 1) kinerja adalah “keadaan pencapaian hasil pelaksanaan tugas-tugas tertentu”. Peningkatan kinerja organisasi dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja individu. Kata karyawan berasal dari kata process atau fact, yang merupakan pekerjaan atau pencapaian nyata dari keberhasilan seseorang. Dalam bahasa Inggris kata performance berarti melaksanakan suatu tindakan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan suatu tugas sesuai dengan hasil yang diharapkan, sedangkan gagasan performance adalah

sesuatu yang dilakukan atau harus dilakukan. Kinerja merupakan indikasi apakah membantu atau tidak ⁸ untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, upaya untuk melakukan penilaian kinerja dalam organisasi sangatlah penting.

Definisi kinerja organisasi dikemukakan oleh Bastian Tankilis (n (2005:175) sebagai “pemahaman tentang tingkat kinerja tugas-tugas dalam organisasi untuk mencapai tujuan, sasaran, misi, visi organisasi” dari proses, manusia atau sebaliknya, yang artinya Performa adalah proses, apakah hasil atau hasil?

Agus Dvianto (2002:48) mengusulkan pengukuran tingkat aktivitas LSM ¹⁹ secara lengkap sebagai berikut::

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efisiensi pelayanan. Produktivitas biasanya dipahami sebagai rasio input terhadap output. Belakangan ini, konsep produktivitas dianggap terlalu sempit..

2. Kualitas Layanan

Isu kualitas layanan semakin banyak digunakan untuk menjelaskan aktivitas penyedia layanan publik. Banyak opini negatif yang terbentuk tentang organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari LSM. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator aktivitas LSM.

3. Responsivitas

Ketanggapan adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengembangkan agenda layanan prioritas, dan mengembangkan program layanan masyarakat yang disesuaikan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Singkatnya, respon di sini adalah program yang menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi dengan tingkat respons yang rendah, tentu saja, juga berkinerja buruk.

4. Responsibilitas

Tanggung jawab menggambarkan apakah kegiatan LSM dilakukan sesuai dengan prinsip administrasi yang baik atau sesuai dengan kebijakan organisasi, secara terbuka atau tidak langsung. Akibatnya, tanggung jawab dapat merespons di beberapa titik.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada sejauh mana kebijakan dan kegiatan LSM sejalan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kerja LSM tidak hanya bergantung pada ukuran internal yang dikembangkan oleh LSM atau pemerintah, seperti pencapaian tujuan, tetapi juga pada ukuran eksternal, seperti nilai dan norma masyarakat. Kegiatan suatu lembaga swadaya masyarakat sangat akuntabel jika kegiatan tersebut dianggap benar sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat..

2.2 Konsep Pemerintah Desa

Menurut Pasal 25 Undang-Undang Nomor 6 tentang Desa Tahun 2014,
kepala desa adalah kepala¹² desa atau disebut dengan nama lain, dibantu perangkat
desa atau dengan nama lain. Dalam ilmu manajemen, asisten manajemen disebut

staf. Staf profesional didefinisikan sebagai karyawan, terutama manajer yang memiliki pengalaman di bidangnya, yang bertanggung jawab atas perilaku profesional dalam pelaksanaan tugasnya..

Selain itu, Pasal 26 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menyatakan: Kepala desa bertanggung jawab atas pengelolaan desa, pembangunan desa, pembinaan masyarakat desa, dan penguatan masyarakat desa. Berdasarkan Pasal 1:1, desa berwenang menyelenggarakan ¹⁶ urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati. Jadi, mengatakan urusan negara berarti “mengatur”, mengurus urusan negara, kepentingan masyarakat setempat..

Pasal 1 3 3 menyatakan bahwa perangkat desa adalah kepala desa atau dengan nama lain yang didukung oleh perangkat desa sebagai unsur perangkat desa. Dengan demikian yang menjadi kekuasaan adalah perangkat desa yaitu kepala desa yang dibantu oleh kepala desa sebagai unsur perangkat desa..

Selain kepala desa dan kepala desa, ada unsur perangkat desa lainnya. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2014 menyebutkan bahwa unsur lain yaitu badan permusyawaratan desa atau nama lain disebut lembaga yang menyelenggarakan fungsi negara yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk desa, berdasarkan: ..

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perangkat desa adalah pembantu kepala desa, yang menjalankan fungsi pengelolaan desa, pembangunan desa, pembinaan masyarakat desa, penguatan masyarakat desa. Berdasarkan

pengertian desa, tampak bahwa pemerintahan desa adalah sekelompok struktur masyarakat yang mengesahkan dan melaksanakan undang-undang di tingkat desa untuk mendekatkan penerima pelayanan publik dengan penduduk setempat. Publik..

²⁰ Dalam hal ini, pemerintahan desa merupakan subsistem dari sistem administrasi publik, sehingga desa berhak mengatur dan mengurus kepentingan rakyatnya (Widjaja, 2003: 3). Oleh karena itu, kepala desa bertanggung jawab untuk menyampaikan laporan kinerja kepada badan-badan negara tersebut di atas di hadapan badan pemerintahan desa..

Sebagai wakil masyarakat, dapat dikatakan bahwa kepala kota adalah wakil dari departemen hukum publik, dengan struktur khusus berdasarkan sumber tertentu, sehingga dasar utama administrasi kota adalah penumpangan tangan, ' jaringan. . . kemerdekaan, dan demokrasi. Memberdayakan masyarakat. Dengan demikian, sebagian besar pemerintahan kota didasarkan pada sistem demokrasi, pemerintahan yang melindungi hak asasi manusia, dan di atas segalanya, pemerintahan yang mendukung rakyat...

Artinya, dalam hal ini status kota adalah kekuasaan rakyat, dari rakyat (Udak, 2003: 92). Apalagi demokrasi adalah pemerintahan yang dapat dikendalikan oleh rakyat (Ali, 2007:103). kemampuan pemerintah untuk mengatur kebijakan ekonomi makro.

Kota ini merupakan pusat pemerintahan di bawah Kamat, organisasi konsultasi publik langsung pertama. Dengan demikian, kota menjadi sumber

informasi pertama yang dibutuhkan pemerintah melalui Program Penataan Ruang Nasional.

Masyarakat memberikan pelayanan, pendampingan dan melakukan berbagai fungsi di tingkat masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah kota harus mematuhi persyaratan dari semua tingkat pemerintahan tertinggi. Kota harus menyimpan berbagai dokumen yang berkaitan dengan hal-hal umum, seperti kependudukan, tanah dan sebagainya.

Dari perspektif di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang harus sosial, kategorinya adalah: marz, penghuni kota. Ketiga titik ini harus disediakan sesuai dengan kotanya.

Menurut undang-undang negara, fungsi utama pemerintah daerah adalah menyelenggarakan fungsi lain dari pemerintah daerah itu sendiri sesuai dengan pendeklasian kekuasaan dari Kamat.

Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah daerah mempunyai fungsi sebagai berikut::

1. Pemberian pelayanan di bidang pengelolaan, pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.
2. Meningkatkan partisipasi anggota masyarakat.
3. Terjaminnya kerukunan, ketentraman dan ketertiban bagi seluruh anggota masyarakat.
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tanggung jawab dan fungsinya..

Tujuan pemerintahan desa adalah menggerakkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam “politik” dan pembangunan pada umumnya..

1. Struktur organisasi pengelolaan desa Struktur organisasi pengelolaan desa merupakan efisiensi dan efektivitas kelembagaan pengelolaan desa dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adanya struktur organisasi atau struktur desa dalam pengelolaan desa. Struktur organisasi kepengurusan desa yang jelas akan dapat memfasilitasi kegiatan memenuhi tanggung jawabnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan desa memerlukan pelaksanaan yang jelas guna memudahkan pemenuhan tanggung jawabnya.

Hal senada dikatakan bahwa perangkat desa harus memiliki struktur organisasi yang memfasilitasi peran dan fungsinya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Bagian pengelolaan desa menyatakan² bahwa struktur kepengurusan desa meliputi::

- a. Pemerintah desa terdiri dari kepala desa kepala desa. Perangkat desa terdiri atas unsur kepegawaian, unsur kedaerahan, unsur pelaksana,
- b. Struktur kepengurusan desa ini merupakan lampiran dari peraturan daerah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan daerah. Ketentuan lebih lanjut mengenai susunan organisasi perangkat desa diatur dengan keputusan Bupati..

2. Tugas Pemerintah Desa

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan unsur dari keseluruhan fungsi pengelolaan yang merupakan tugas pokok pemerintah desa, di samping

fungsi-fungsi lainnya, untuk melaksanakan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan tanggung jawab pemerintah desa yang bersangkutan..

a. Tugas Kepala Desa

Tugas dan kewajiban kepala desa adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa,
- 2) Membina kehidupan masyarakat desa,
- 3) Membina perekonomian desa,
- 4) Memelihara ketentraman dan keterlibatan masyarakat desa,
- 5) Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa,
- 6) Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum.

b. Tanggung jawab perangkat desa. Tugas pembantuan kepala desa, perangkat desa, perangkat desa terdiri dari unsur-unsur yang masing-masing mempunyai tanggung jawab sebagai berikut::

- 1) Unsur staf memberikan pelayanan administrasi,
- 2) Unsur pelaksana merupakan pelaksana teknis di lapangan,
- 3) Unsur wilayah membantu kepala desa di wilayah bagian desa yang disebut kepala lingkungan.

Jumlah staf, unsur pelaksana unsur daerah tersebut di atas disesuaikan dengan kebutuhan kondisi sosial budaya setempat..

c. Tata Kerja

Dalam melaksanakan tugasnya, kepala masyarakat dan sumber daya masyarakat harus berkoordinasi, mengintegrasikan, dan berkoordinasi di

lingkungan mereka dan organisasi lain sesuai dengan fungsi intinya. Dengan struktur dan fungsi pemerintahan daerah diharapkan mampu memberikan pelayanan dan memenuhi fungsi dan tanggung jawabnya sebagai abdi masyarakat dan abdi masyarakat. Agar memiliki link untuk melaksanakan tugas dan kegiatan tersebut. Artinya, sumber daya publik untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dapat bekerja sama. Pekerjaan umum untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan dikelola oleh instansi pemerintah daerah dan masyarakat setempat..

2.3 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik seringkali dipandang sebagai indikasi adanya suatu sistem pemerintahan, karena berkaitan langsung dengan kebutuhan publik. Filosofi pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai urusan pemerintah (Rachmadi, 2008). Sebelum Anda dapat memahami apa yang dimaksud dengan pekerja sosial, Anda perlu mengetahui terlebih dahulu tentang organisasi publik. Organisasi masyarakat sipil didefinisikan sebagai lembaga pemerintah yang bekerja melawan sejumlah individu, yang memiliki setiap profesi yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau organisasi, dan yang memberikan kepuasan meskipun konsekuensinya mereka tidak terikat pada produk daging.
¹⁵(Sinambela, 2007).

Secara spesifik, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai negeri dalam bentuk barang dan jasa, sesuai dengan kebutuhan publik dan persyaratan hukum yang berlaku”. Widodo (2001) mendefinisikan

pengabdian kepada masyarakat sebagai pemberian pelayanan bagi kebutuhan masyarakat untuk kepentingan individu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, tunduk pada Peraturan Menteri Pertahanan (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003, semua pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan melaksanakan ketentuan hukum..

Padahal, penyedia layanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan pekerja masyarakat, terutama yang bertanggung jawab atas pelayanan publik..

Menurut Widodo (2001), sebagai aspek eksternal yang harus diperhatikan oleh pegawai negeri sipil agar kualitas pelayanan menjadi baik, maka dalam memberikan pelayanan publik hendaknya: yang berminat, 2.) Mendapatkan pelayanan yang adil, 3) Mendapatkan pelayanan yang setara tanpa sanjungan, 4) Kejujuran, perlakuan transparan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang diberikan sebagai jaminan kepastian kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah standar baku penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipertahankan oleh pemberi pelayanan dan/atau penerima. Standar pelayanan publik paling sedikit meliputi::

- 1) Sistem pelayanan, lengkap dan terintegrasi dengan pengaduan.
10
- 2) Waktu penyelesaian, dipilih sejak permohonan diajukan sampai dengan penyelesaian.

- 3) Biaya layanan, termasuk rincian yang ditentukan dalam proses pemberian layanan.
- 4) Produk jasa, yang akan diterima sesuai dengan pengaturan yang ditentukan.
- 5) Perlengkapan dan peralatan dasar, memadai
- 6) Kemampuan petugas, yang harus dipilih dengan baik berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, pendapat dan etika yang dibutuhkan. Selanjutnya, undang-undang menetapkan bahwa setiap penyedia layanan harus secara teratur menyusun indeks kepuasan publik. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap dalam kondisi baik, bahkan memuaskan.

2.4 Konsep Pelayanan Publik

Menurut Articleong (2010: 128), jasa secara umum diartikan sebagai kegiatan individu, kelompok, dan/atau organisasi, langsung atau tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa ada dua sisi pelayanan: orang/organisasi memenuhi kebutuhan. Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah tindakan atau kegiatan sejumlah barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara..

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003, pelayanan publik adalah sebagai berikut: serta pemenuhan ketentuan perundang-undangan..

Menteri Pemberdayaan Nasional melalui Proklamasi No. 63 Tahun 2003 Tentang Lembaga Pelayanan Publik, menyatakan bahwa “inti dari pelayanan publik adalah terselenggaranya pelayanan publik yang prima yang menjadi dasar tanggung jawab pegawai negeri. Sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui lembaga pemberi layanannya memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang berkualitas. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan aspirasi dan kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penegakan hukum, hak asasi manusia, dan sistem pelayanan perlu ditingkatkan bagi seluruh masyarakat.

Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah/pejabat pemerintah, pejabat ekonomi dan pembangunan, LSM, niaga/badan hukum yang diberi izin untuk melakukan pekerjaan dan kegiatan umum, badan usaha/badan hukum, koperasi dan/atau kontrak untuk menjalankan fungsi dan tugas pelayanan publik dan swasta lainnya atau badan swasta yang menjalankan fungsi dan fungsi publik lainnya yang tidak dapat dilakukan dikendalikan/dikuasai oleh pemerintah pusat/daerah. Ada 3 elemen kunci dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1 Penyedia layanan, pemerintah daerah,
- 2 Penerima layanan (klien) adalah orang atau komunitas atau organisasi yang berkepentingan,

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

Dengan demikian, ketika mengatur monopoli pelayanan publik, pemerintah daerah sendiri sebagai regulator (regulator (pemerintah yang mengatur / peraturan pemerintah)) harus mengubah pola pikirnya, bekerja, menyesuaikannya dengan tujuan memberikan otonomi daerah, yaitu dengan menyediakan dan meningkatkan layanan yang memenuhi persyaratan. Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah daerah harus memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada warganya untuk menggunakan pelayanan publik berdasarkan prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan..

2.5 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah/pejabat pemerintah, pejabat ekonomi dan pembangunan, LSM, niaga/badan hukum yang diberi izin untuk melakukan pekerjaan dan kegiatan umum, badan usaha/badan hukum, koperasi dan/atau kontrak untuk menjalankan fungsi dan tugas pelayanan publik dan swasta lainnya atau badan swasta yang menjalankan fungsi dan fungsi publik lainnya yang tidak dapat dilakukan dikendalikan/dikuasai oleh pemerintah pusat/daerah. Ada 3 elemen kunci dalam pelayanan publik, yaitu:

1

Penyedia layanan, pemerintah daerah,

2 Penerima layanan (klien) adalah orang atau komunitas atau organisasi yang berkepentingan,

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

Oleh karena itu, ketika pemerintah daerah memberikan pelayanan publik, maka penyelenggara (pemerintah/pemerintah) harus mengubah cara berpikir dan mengamalkannya serta menyesuaikannya dengan rencana peruntukan pemerintah daerah, yaitu menyediakan untuk meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk memberikan ¹⁴ pelayanan publik, pemerintah daerah harus memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada warga dan warga negara untuk mengakses pelayanan publik, sesuai dengan prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan..

2.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan pelayanan kepada pemberi pelayanan dan penerima pelayanan selama pemberian pelayanan. Peringkat pelayanan adalah ukuran standar kinerja pelayanan publik sebagai pedoman untuk disimak dan digunakan oleh penyelenggara pelayanan, serta pedoman bagi klien dalam pelayanan aplikasi, serta sistem administrasi dan/atau pelayanan publik. penerima dalam layanan penyedia layanan.⁴ Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan jenis, jenis dan karakteristik pelayanan yang diberikan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses pendirian dan pengorganisasian, libatkan masyarakat dan/atau pemangku kepentingan lainnya (termasuk perangkat administrasi) untuk mendapatkan ide dan gagasan serta membangun kesadaran dan komitmen. Untuk mencapai kepuasan tersebut, kualitas pelayanan yang baik, diperlukan oleh::

⁵ 1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua yang membutuhkan, disediakan dengan memadai, mudah dipahami.

2. Akuntabilitas

Pelayanan pelaporan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.

3. Kondisional

Layanan yang memenuhi kemampuan penyedia layanan penerima dengan tetap menjaga prinsip efisiensi..

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, harapan masyarakat..

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak membeda-bedakan dalam hal apapun, terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang dianggap adil oleh penyelenggara pelayanan publik.³

Di Indonesia sendiri standar pelayanan publik ditetapkan dengan Keputusan Menteri PAN 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang paling sedikit memuat::

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;

e. Sarana dan Prasarana

f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selain itu, untuk memenuhi kriteria pelayanan di atas, isi RUU Pelayanan Publik menjadi cukup realistik sehingga isi Standar Pelayanan Publik sebagai berikut:;
5

1) Dasar Hukum

2) Persyaratan;

3) Prosedur pelayanan;

4) Waktu Penyelesaian;

5) Biaya Pelayanan;

6) Produk Pelayanan;

7) Sarana dan Prasarana;

8) Kompetensi petugas pelayanan;

9) Pengawasan intern;

10) Pengawasan extern;

11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;

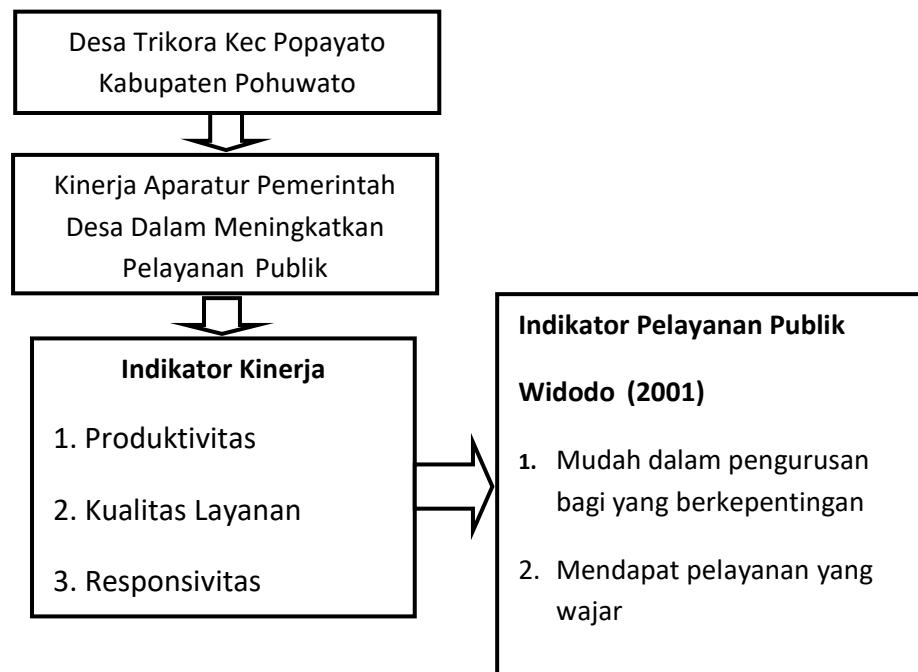
12) Jaminan pelayanan.

Direncanakan untuk menambah materi tambahan tersebut di atas tentang standar pelayanan publik, dasar pembahasannya cukup realistik, karena memuat muatan hukum utama untuk menjamin jaminan hukum dari standar pelayanan tersebut..

Selain itu, persyaratan pelanggan, pengawasan, dan peninjauan keluhan layanan harus digunakan sebagai bahan standar layanan publik. Pengembangan standar pelayanan publik harus memperhatikan aspek kemampuan, kelembagaan, dan aparatur penyelenggara pelayanan, serta karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Standar pelayanan publik diharapkan dapat diterapkan dengan baik, terutama oleh penyedia layanan yang terlibat langsung dengan masyarakat dan dapat dipahami serta diterima oleh masyarakat.³ *t/ stakeholder.*

2.7 Kerangka Pikir

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Waktu Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Trikora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato” direncanakan selama 2 bulan.

3.2. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian yang menggambarkan analisis data yang berkualitas, yaitu metode pemecahan masalah yang diteliti dengan mendefinisikan/menyajikan status proyek penelitian saat ini berdasarkan data yang muncul atau apa. adalah. Nawawi dan Martini (1994: 174) berpendapat bahwa penelitian yang berkualitas disebut juga penelitian alamiah, yaitu studi tentang karakter, di mana informasi dideskripsikan secara nyata atau sebagaimana mestinya, tanpa kecuali, sasaran, dan dimodifikasi dalam bentuk simbol. . atau gejala. statistik. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya tentang masalah penelitian, kemudian menjelaskan, menjelaskan, menjelaskannya secara logis dan menarik kesimpulan dari temuan penelitian..

3.3. Operasioanalisis Variabel

Berkenaan dengan keragaman penelitian ini, keberhasilan perangkat pemerintah masyarakat Trikora dalam meningkatkan pelayanan publik dengan

mendiagnosis masalah, terutama yang berkaitan dengan kesiapsiagaan dan respon aparat pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan, dengan simbol kinerja yang sesuai. dalam konsep Agus Dwiyanto (2002: 48), yaitu:

7.1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efisiensi pelayanan. Produktivitas biasanya dipahami sebagai rasio input terhadap output.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menjadi semakin penting dalam menjelaskan kegiatan organisasi pelayanan publik...

3. Responsivitas

Ketanggungan adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengembangkan agenda layanan prioritas, dan mengembangkan program layanan masyarakat yang disesuaikan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat..

4. Responsibilitas

Tanggung jawab menggambarkan apakah kegiatan LSM dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang baik atau sesuai dengan kebijakan organisasi, secara terbuka atau tidak langsung..

5. Akuntabilitas

Komitmen menggambarkan apakah sebuah LSM mematuhi prinsip-prinsip tata kelola yang baik atau kebijakan organisasi, secara eksplisit atau implisit..

3.4. Informan Penelitian

Untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci tentang masalah penelitian yang diteliti, peneliti menggunakan teknik referensi, yang nantinya akan menjadi pedoman bagi peneliti untuk memperoleh informasi yang peneliti ketahui. Dalam hal ini, peneliti membedakan antara dua jenis direktori: direktori utama reguler. Informan kunci (key informant) adalah informan yang mengetahui masalah yang sedang diteliti oleh peneliti dengan baik sehingga memperoleh posisi atau posisi yang secara jelas mengidentifikasi objek yang diteliti..

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka informan utama dalam penelitian ini adalah kepala desa, kepala desa, kepala dinas, kepala desa dan kepala desa.

Untuk memperkaya data yang akan diolah, peneliti merekrut orang-orang berpengetahuan biasa yang mengetahui atau berhubungan dengan masalah yang diteliti oleh peneliti, terutama aparat pemerintah desa, walikota, toko-toko masyarakat, dan anggota masyarakat yang bersentuhan langsung dengan desa Trikora. 12 informan pemerintah yang berbasis di desa Trikora, desa Pogayato, kecamatan Pohuvato. Seperti yang disebutkan di bawah ini:

- 18
- | | |
|--------------------|---------|
| 1. Kepala Desa | 1 orang |
| 2. Sekretaris Desa | 1 orang |
| 3. Kepala Seksi | 3 orang |
| 4. Kepala urusan | 3 orang |
| 5. Kepala Dusun | 4 orang |

3.5. Jenis Dan Sumber data

Jenis dan sumber data untuk penelitian ini adalah data primer sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan cara observasi langsung terhadap objek data dari hasil wawancara langsung dengan informan.
2. Pencarian data perpustakaan, khususnya data dari sejumlah buku, literatur, internet, dokumen, undang-undang, peraturan, dokumen yang ada, dan beberapa data lain yang relevan..

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh data pelaporan yang relevan dan akurat, karena masing-masing memiliki kelebihan kekurangan. Ada beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini, khususnya::

- a. Observasi, khususnya proses pengumpulan data selama penelitian, dimana peneliti atau pengamat mengamati kondisi yang berhubungan dengan objek penelitian.
- b. Wawancara adalah proses percakapan dengan tujuan tertentu. Wawancara ini dilakukan oleh kedua belah pihak dalam bentuk tanya jawab dari sejumlah informan guna memperoleh informasi tentang gagasan penelitian.
- c. Penelitian kepustakaan khususnya bacaan buku, dokumen, dan media hukum lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di Desa Trikora Kecamatan Podayato Kecamatan Pohuvato..

3.7. Teknik Analisis Data

Data dari penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif, khususnya mendeskripsikan, mendeskripsikan, menginterpretasikan masalah penelitian, yang kemudian akan ditarik kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan. Sebagai hasil dari temuan ini, saran untuk perubahan konstruktif akan dibuat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Desa Trikora Kecamatan Popayato

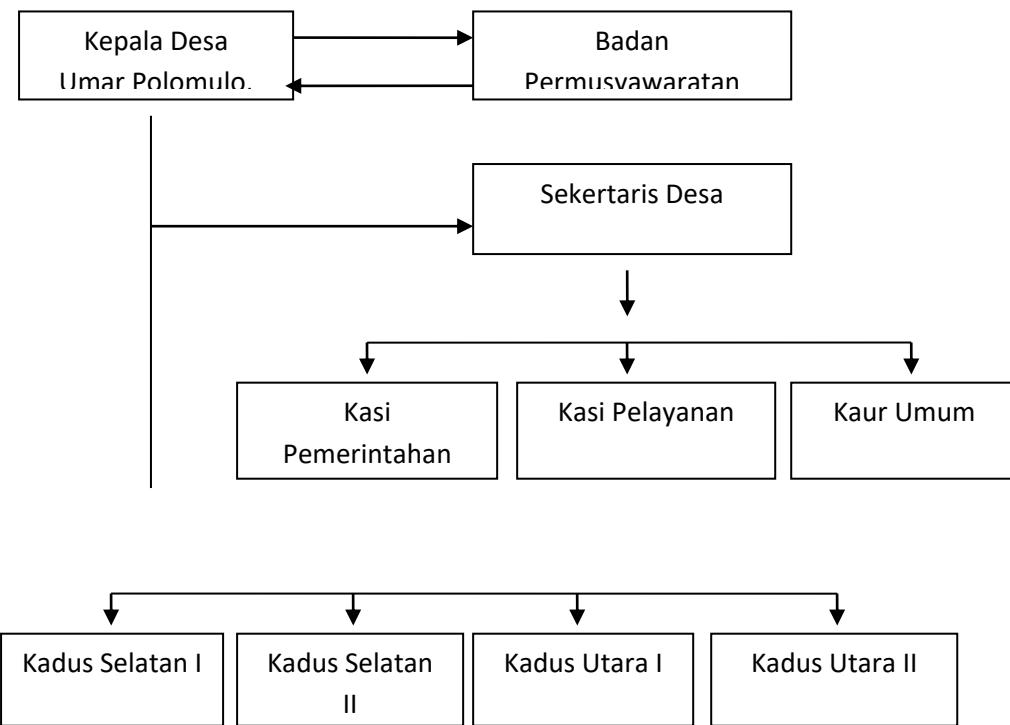
Trikora adalah sebuah nama yang diambil dari semangat perjuangan. Nama ini diberikan seorang Pahlawan Nasional yang cukup disegani dari Daerah Gorontalo, beliau adalah Bapak Nani Wartabone.

Nama Trikora diabadikan pada saat Trikora Menjadi Sebuah Dusun pada Tahun 1963, dikala itu Bapak Nani Wartabone mengadakan kunjungan ke wilayah Popayato.

Pada saat kunjungan itu Bapak Nani Wartabone Spontan Mengatakan Bahwa Wilayah ini Pantas disebut dengan nama Trikora. Nama Trkora ini Bertahan sampai dengan Sekarang. Maka nama inilah oleh Masyarakat di sepakati menjadi nama Desa yang Baru yaitu Desa Trikora.

4.1.2 Struktur Desa

Struktur organisasi pemerintah Desa Trikora saat ini (masih mengacu pada struktur lama, sambil menunggu OPD baru ditetapkan dengan Perda) yaitu sebagai berikut :



4.1.3 Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa

Berdasarkan pasal 3 ayat (1) permendagri 113 Tahun 2014, Kepala Desa adalah pemegang kekuasaan pengelola keuangan desa dan mewakili pemerintahan desa dalam kepemilikan kekayaan milik desa yang di pisahkan.

a. Fungsi Kepala Desa

- Menyelenggarakan administrasi publik, seperti administrasi, menetapkan kebijakan publik, mempromosikan masalah keamanan, mempromosikan perdamaian dan pemerintahan, melakukan upaya untuk melindungi publik, administrasi publik, proyek dan administrasi lokal.
- □ Melakukan perbaikan, seperti perbaikan rumah, dan pendidikan dan kesehatan.

- □ Pembangunan sosial, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban, partisipasi masyarakat, tradisi masyarakat, agama dan kegiatan.
- □ Pemberdayaan masyarakat seperti mata pencaharian dan mobilisasi masyarakat dalam budaya, ekonomi, politik, lingkungan, keluarga, pemuda, olahraga dan kelompok pemuda.
- □ Memelihara hubungan kerjasama dengan organisasi masyarakat dan lembaga lain.

b. Sekertaris Desa

- Berurusan dengan hal-hal administrasi seperti manajemen literatur, manajemen korespondensi, pencatatan dan perjalanan.
- □ Melakukan fungsi umum seperti membangun layanan publik, menyediakan layanan publik dan kantor, mengatur pertemuan, properti, persediaan, perjalanan, dan layanan publik.
- □ Menangani masalah keuangan seperti pengelolaan keuangan, logistik dan pengelolaan keuangan, penerbitan sertifikat pengelolaan keuangan, dan pengelolaan pendapatan untuk Kepala Kota, Properti Kota, BPD, dan cabang-cabang perkotaan banyak pemerintahan.
- □ Menyusun rencana strategis seperti penyusunan anggaran kota, penyusunan daftar perbaikan, pemantauan dan evaluasi program, dan penyusunan laporan..

c. Kepala Urusan

-

- Kepala administrasi dan urusan umum bertanggung jawab atas hal-hal seperti administrasi informasi seperti administrasi korespondensi, administrasi korespondensi, arsip, dan pengaturan untuk pengelolaan perjalanan dan sumber daya, untuk menyediakan properti, komunitas dan kantor, pengaturan pertemuan. , manajemen properti, properti, penjaga. perjalanan, dan layanan umum.
- □ Kepala Kementerian Keuangan mempunyai fungsi seperti pengelolaan keuangan, pengelolaan keuangan, pengelolaan keuangan dan pengelolaan keuangan, penjaminan pengelolaan keuangan, dan Kepala Dinas Perajakan, Kota, BPD dan pemerintah daerah lainnya. organisasi.
- □ Manajer proyek bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan kegiatan perencanaan seperti menyesuaikan anggaran dan keuangan publik, mengembangkan program pembangunan, memantau dan mengevaluasi program, dan menyusun laporan..

d. Kepala Dusun

- Memastikan perdamaian dan ketertiban, melaksanakan rencana keamanan nasional, memobilisasi, mengelola dan mengelola wilayah.
- □ Mengawasi pelaksanaan perbaikan lingkungan.
- □ Mempromosikan pengembangan masyarakat dengan meningkatkan kesadaran dan kesadaran masyarakat untuk melindungi lingkungan.
- □ Komitmen terhadap pemberdayaan masyarakat untuk mendukung pemerintahan dan pembangunan yang baik.

e. Luas dan Batas Wilayah Administrasi

Desa Trikora merupakan Desa yang mempunyai potensi yang dapat dikembangkan sebagai kawasan Budidaya seperti : Budidaya Perikanan, Pertanian, Peternakan, Pariwisata dan lain-lainnya, dengan berpedoman pada tata ruang wilayah. Desa Trikora mempunyai Luas Wilayah ± 700 Ha. Secara Administrasi Desa Trikora terdiri dari 4 Dusun, adapun nama-nama Dusun tersebut sebagai berikut :

1. Dusun Selatan I
2. Dusun Selatan II
3. Dusun Utara I
4. Dusun Utara II

Adapun batas-batas Administrasi Wilayah adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Telaga Biru
- Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Popayato
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Teluk Tomini
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Popayato

f. Letak Kondisi Geografis antara lain terdiri dari :

- Posisi Geostrategis

Desa Trikora secara geografis terletak antara $0^{\circ} 22'$ - $0^{\circ} 57'$ Lintang Utara dan $121^{\circ} 23$ - $122^{\circ} 19'$ Bujur Timur. Desa Trikora secara geomorfologis merupakan wilayah daratan,perairan (Laut Teluk Tomini).

- Kondisi Kawasan

a). pesisir

Desa Trikora termasuk Desa yang terletak berada di Pesisir, adapun Dusun yang terletak di Pesisir sesuai dengan Tabel di bawah ini:

Tabel 1
Data Dusun Kategori Pesisir

No	Desa	Dusun
1	Triokora	Selatan 1
	Jumlah	1

➤ Topografi antara lain terdiri dari :

- Kemiringan lahan

Kondisi Kemiringan Desa Trikora itu berkisar 0-5% atau dengan kategori Datar Bergelombang.

- Ketinggian Lahan

Dilihat dari kondisi ketinggian Lahan Desa Trikora itu berada posisi Rawang Pasang Surut, yang memiliki ketinggian 4 s/d 5 dari permukaan laut.

➤ Geologi

- Struktur dan Karakteristik

Berdasarkan Data dan Potensi yang ada bahwa Desa Trikora tidak mempunyai Struktur dan Karakteristik tertentu.

- Potensi Kandungan

Sesuai dengan keadaan, Desa Trikora tidak memiliki Potensi Kandungan Geologi.

➤ Hidrologi

Adapun Data Hidrologi yang ada di Desa Trikora hanya mencakup kategori Debit, dan Daerah Aliran Sungai, Sungai Danau dan Rawa itu Kategori yang tidak dimiliki oleh Desa Trikora.

- Debit

Kebutuhan akan air bersih merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang tidak dapat dipenuhi. Oleh karena itu, pemerintah ingin memenuhi kebutuhan tersebut agar masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya..

- Klimatologi

Gambaran keadaan iklim di Desa Trikora hanya dikenal ada dua musim, yakni musim penghujan dan musim kemarau. Untuk ⁴musim kemarau terjadi pada bulan Mei sampai September, dimana arus angin berasal dari Timur dan tidak mengandung uap air sehingga mengakibatkan musim kemarau. Sedangkan Musim Penghujan terjadi pada bulan Oktober sampai dengan Maret disebabkan oleh arus angin banyak berasal dari Asia dan Samudra Pasifik yang banyak mengandung uap air sehingga berakibat pada terjadinya musim Penghujan. Akan tetapi keadaan seperti ini setiap tahunnya berubah setelah melewati masa peralihan pada bulan April sampai Mei dan Oktober sampai November.

Desa Trikora memiliki curah hujan yang beragam dan sangat variatif dipengaruhi oleh keadaan iklim, keadaan topografi dan perputaran/pertemuan arus angin. Oleh karena itu, jumlah curah hujan sangat beragam ditentukan bulan dan stasiun sebagai pusat yang menjadi titik pengamatan. Jumlah curah

hujan di Desa Trikora pada tahun 2015 rata-rata berkisar antara 152,00 mm. lebih rinci keadaan curah hujan.

g. Potensi Pengembangan Wilayah

TABEL POTENSI DESA 2017

No	Uraian	Desa	Dusun Trikora Utara I	Dusun Trikora Utara II	Dusun Trikora Selatan I	Dusun Trikora Selatan II
1	Potensi Perikanan Air Tawar (Hektar)	4 Ha	-	-	4 Ha	-
2	Potensi Tanaman Jagung	42 Ha	38 Ha	-	-	4 Ha
3	Potensi Tanaman Kelapa	10 Ha	6 Ha	2 Ha	2 Ha	-
4	Potensi Tanaman Lainnya	6 Ha	2 Ha	2 Ha	-	2 Ha

h. Wilayah Rawan Bencana

Berdasarkan Deskripsi karakteristik wilayah dapat didefinisikan wilayah yang berpotensi rawan bencana alam, tsunami, gempa tektonik dan vulkanik, dan lain-lain. Penyajian data mengacu pada tabel berikut :

TABEL DATA

NO	Uraian	Desa	Dusun Trikora Utara I	Dusun Trikora Utara II	Dusun Trikora Selatan I	Dusun Trikora Selatan II
1	Wilayah Rawan Banjir (Hektar)	2 Ha	-	-	1 Ha	1 Ha
2	Abrasi (KM)	1 KM	-	-	1 KM	-
3	Longsor	-	-	-	-	-

i. Demografi

Perkembangan penduduk yang ada di Desa Trikora cukup dinamis dari tahun ketahun. Secara lengkap untuk lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut :

9 SOSIAL BUDAYA

Tabel 5. Kondisi Sosial Budaya

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Kependudukan		
	A. Jumlah Penduduk (Jiwa)	811	
	B. Jumlah KK	257	
	C. Jumlah Laki-laki	398	
	a. 0 – 15 Tahun	133	
	b. 16 – 55 Tahun	234	

	c. Diatas 55 Tahun	31	
	D. Jumlah Perempuan	413	
	a. 0 – 15 Tahun	122	
	b. 16 – 55 Tahun	254	
	c. Diatas 55 Tahun	36	
2	Kesejahteraan Sosial		
	A. Rumah Tangga Mampu	33	
	B. Rumah Tangga Miskin	195	
	C. Rumah Tangga Sangat Miskin	29	
6 3	Tingkat Pendidikan		
	A. Tidak Tamat SD	15	
	B. SD	301	
	C. SLTP	228	
	D. SLTA	63	
	E. Diploma/Sarjana	25	
4	Mata Pencaharian		
	A. Buruh Tani	11	
	B. Petani	107	
	C. Peternak	12	
	D. Pedagang	26	
	E. Tukang Kayu	12	
	F. Tukang Batu	2	

	G. Penjahit	2	
	H. PNS	17	
	I. Pensiunan	1	
	J. TNI/POLRI	0	
	K. Perangkat Desa	18	
	L. Pengrajin	1	
	M. Industri Kecil	6	
	N. Buruh Industri	22	
	O. Nelayan	31	
	P. Per Bengkelan	2	
	Q. Lain-lain	9	
5	Agama		
	A. Islam	732	
	B. Kristen Protestan	75	
	C. Kristen Katolik	0	
	D. Hindu	4	
	E. Budha	0	

j. Perencanaan Pembangunan

No	Indicator	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Tersedia Dokumen Perencanaan	Ada	Ada	Ada

	RPJM Desa yang telah diperdeskhan			
2	Tersedia Dokumen Perencanaan : RKP Desa di perdeskhan/perkades	Ada	Ada	Ada
3	Tersedia Dokumen APB Desa yang telah ditetapkan dengan perdes	Ada	Ada	Ada
4	Tersedia Dokumen LKPJ Kepala Desa	Ada	Ada	Ada
5	Tersedia Dokumen LPP Desa	Ada	Ada	Ada

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Kinerja Aparatur Desa Trikora Dalam Meningkatkan Pelayanan

Publik

Kehadiran Kepala Dinas Kota dan Kota bagi negara merupakan syarat yang sangat penting karena merupakan instansi pemerintah di daerah. Oleh karena itu, pejabat kota perlu memiliki keterampilan yang tepat, dengan mampu menjalankan tugas yang diberikan oleh pemerintah tertinggi, untuk dapat melihat apa yang terjadi di masyarakat sehingga semua kepentingan terkait dengan operasi pemerintahan. pekerjaan umum dan pembangunan terpadu.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Kota Ayat 26 ayat 4 disebutkan bahwa salah satu fungsi pemerintah daerah adalah menjamin terselenggaranya pemerintahan daerah yang baik. Dokumen ini diperlukan sumber daya publik yang mampu memenuhi misi hukum. Harta benda Kota yang dimaksud meliputi Sekretaris Kota, sumber daya setempat, dan wartawan yang

bertugas membantu walikota dalam menjalankan tugasnya dengan kewenangan yang salah satunya adalah Pemerintah Kota..

Proses administrasi dilakukan oleh alat-alat kota Trikora, yaitu untuk melakukan tugas-tugas, terutama untuk memperbaiki barang dan peralatan. kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, untuk lebih menata pelayanan manajemen, penulis menggunakan konsep yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto untuk mengevaluasi kinerja organisasi dalam 5 (lima) bentuk. Jenis yang berbeda adalah Produksi, Kualitas Layanan, Tanggung Jawab, Tanggung Jawab, dan Tanggung Jawab. Konsep tersebut dipilih peneliti karena rambu-rambu pertama yang dijelaskan oleh Agus Dwiyanto diharapkan dapat menggambarkan secara utuh peran PNS dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Trikora, Kecamatan Podayato, Kabupaten Pohuwat.o.

4.2.2. Indikator Produktivitas

Menciptakan kerja pegawai negeri adalah hubungan antara kualitas yang dicapai untuk mencapai suatu hasil dimana produksi adalah kemampuan atau kemampuan untuk menghasilkan sesuatu atau tidak mengetahui kemampuan pegawai negeri untuk bekerja. Untuk mengawasi dan melaksanakan semua kegiatan yang direncanakan, diperlukan pegawai pemerintah daerah yang terampil di bidangnya masing-masing. Utilitas publik adalah pelaksana fungsi pemerintahan dan fungsi administrasi, baik yang berjalan di tingkat menengah, provinsi, kabupaten, kabupaten hingga kabupaten atau kabupaten. Pekerja kota diharapkan atau dituntut untuk memiliki keterampilan, pengetahuan, dan etika

yang memadai, sesuai dengan persyaratan layanan dan perkembangan modern, sedangkan pertimbangan lain menentukan kompetensi atau keterampilan, alami atau terdidik. melakukan tindakan mental atau fisik. Ini adalah keterampilan atau keterampilan yang terkait dengan pekerjaan.

Instansi pemerintah daerah yang mengandalkan sumber daya atau resources kota memiliki kemampuan untuk bekerja menghasilkan sesuatu yang positif. Hal itu diungkapkan Sekretaris Kota Trikora terkait pemahaman tugas petugas.

Demikian menurut Sekretaris Kota Trikora, Bapak Roy Saputra Kaley mengatakan demikian:

“ Alhamdulillah selama saya menjadi sekertaris desa, saya sudah paham. Kalau pun ada beberapa yang kami tidak pahami, kami akan bertanya ke kecamatan atau ke pendamping desa.” (Wawancara 17 September 2021)

Kemudian Kepala seksi Pelayanan, Bapak Epen Mantulangi mengatakan bahwa :

“ Kalau dalam bidang saya, Alhamdulillah saya sudah paham tugas dan fungsi saya sebagai kepala seksi pelayanan.” (Wawancara 17 September 2021)

Dari beberapa pernyataan diatas bahwa pemahaman dan keterampilan kinerja aparat Desa Trikora sudah cukup baik, hanya saja masih ada beberapa hal yang masih perlu ditanyakan ke pemerintah kecamatan atau pendamping desa. Hal ini disebabkan karena ada beberapa kebijakan yang berubah.

4.2.3 Indikator Kualitas Layanan

Menurut Elhaitmmy (dalam Tjiptono, 1998: 58), kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan atau pelayanan yang unggul, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan dengan memuaskan. Secara total ada 4 (s) poin kunci dalam konsep layanan yang lebih tinggi, yaitu 1). Kecepatan, 2). Akurasi, 3). persahabatan, 4). Mudah. Keempat komponen tersebut merupakan bagian dari pelayanan terpadu, artinya pelayanan atau service tidak akan naik jika ada komponen yang cacat. Sehingga Aparatur Kota tidak memberikan pelayanan publik dalam hal kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan yang prima..

Maka berdasarkan pernyataan Sekertaris Desa Trikora, Bapak Roy Saputra Kaley mengatakan bahwa :

“ Tentu saja kami selalu mengupayakan dalam melayani masyarakat itu sebaik mungkin sesuai dengan prosedur yang ada, dan setiap masyarakat mendapat pelayanan yang sama tanpa ada pilih kasih.” (Wawancara 17 September 2021)

Bahan dan peralatan adalah alat dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apakah itu media yang digunakan untuk memberikan layanan dan sumber daya yang dapat diterima secara sosial pada saat penulisan, seperti yang disampaikan oleh Sekretaris Kota Trikora, Bapak Roy Saputra Kaley menyatakan bahwa:

“ Tentu saja fasilitas menunjang kinerja pelayanan public dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan saya selaku sekertaris desa Trikora merasa bersyukur dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai di kantor desa kami”. (Wawancara 17 September 2021)

Hal ini juga hampir sama dengan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pemerintah Desa Trikora, Ibu Oriana Manalib mengatakan bahwa :

“ Untuk Sarana dan Prasarana di Kantor Desa kami Alhamdulillah sudah memadai dalam menunjang pekerja kami”. (Wawancara 17 September 2021)

Dan hal ini diperkuat dengan pernyataan Kepala Seksi Pelayanan, Bapak Epen Mantulangi mengatakan bahwa :

“ Sarana dan Prasarana sudah maksimal, untuk mendukung pelayanan di Kantor Desa, dari segi apapun sudah tersedia semua”. (Wawancara 17 September 2021)

Berdasarkan hasil observasi yang peniliti dapatkan, disimpulkan bahwa untuk kualitas layanan yang diberikan oleh aparat desa Trikora sudah baik, mulai dari pelayanan yang diberikan hingga sarana prasarana yang menunjang perkerjaan di kantor desa Trikora sudah baik.

4.2.4 Responsivitas

Responsibilitas mengukur respon otoritas ¹ terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta kebutuhan pengguna jasa. Respon sangat penting dalam pelayanan publik karena merupakan bukti kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun rencana dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pengabdian kepada masyarakat sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Tanggung jawab, yaitu kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun rencana dan prioritas pelayanan serta merancang pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam pemerintahan kota, dalam hal ini kepala kota serta staf Trikora dan staf kota, diperlukan kualitas kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan yang direncanakan dan berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Melayani.

Tanggapan Trikora City Equipment terlihat dalam wawancara dengan
Lurah Tikora 1 Utara.:¹

"Aparat Pemerintah Desa Trikora selalu tanggap dalam merespon apa saja yang dikeluhkan oleh masyarakat. Maka dari itulah, kami selalu mengadakan rapat setahun dengan mengundang masyarakat mengikuti rapat untuk mengumpulkan berbagai kendala maupun keluhan dari masyarakat dalam pelayanan yang ada di Desa Trikora. (Wawancara 17 September 2021)

Hal itu diperkuat dengan tanggapan dari Kepala Dusun Trikora Selatan 2 mengatakan bahwa :

"Ahlamdulillah kami selalu tanggap, setiap pertengahan tahun kami melaksanakan musrembang, jadi disitulah aspirasi masyarakat disampaikan." (Wawancara 17 September 2021)

Melalui hasil observasi yang dilihat peniliti bahwa, dalam menjalankan kegiatan pelayanan public, aparat pemerintah desa sudah memberikan perhatian dengan berupaya untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik tepat waktu adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diselesaikan tepat waktu. Ketika mereka lulus dari sekolah, ketepatan waktu bukanlah masalah utama karena layanan publik Trikora melayani masyarakat pada waktu yang telah ditentukan, tetapi dengan kebutuhan yang tidak terpenuhi menurut sistem akan memakan waktu lama untuk menyelesaikan dokumen. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ketua BPD, Bapak Arpin Hala, menyatakan:

Sebagai pengumpul dan penyampai aspirasi dari masyarakat kita harus memiliki respon yang positif. Hal ini dikarenakan kritik publik dilakukan dengan mengumpulkan hasil wawancara musrembang, kemudian internal BPD menggabungkan ide-ide terkait kepentingan publik dengan hasil wawancara." (Wawancara 17 September 2021)

Tanggung jawab secara khusus mendefinisikan kemampuan sumber daya publik untuk melakukan proses menanggapi, menanggapi dan memenuhi kebutuhan, keluhan, kebutuhan dan aspirasi publik untuk mengatasi masalah pelayanan publik. Penyedia layanan tidak menghindari keluhan masyarakat saat memberikan layanan. Hal ini disebabkan oleh karakteristik sosial yang berbeda. Masyarakat akan menghargai pandangan petugas layanan yang berkomitmen untuk menangani setiap keluhan yang diajukan dan mencari ganti rugi. Berdasarkan ekspektasi yang penulis amati selama ini, respons sumber daya publik terhadap kebutuhan publik tidak sesuai dengan praktik yang ada..

4.2.5 Indikator Responsibilitas

Tanggung jawab menentukan apakah kegiatan badan publik¹ dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Menurut Dwiyanto dalam Pasolong (2007: 178) tanggung jawab adalah pelaksanaan tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen yang jelas dan kebijakan administrasi yang jelas dan ringkas. Dalam pelaksanaan pelayanan, alat-alat tersebut dapat digunakan secara bermartabat dan efektif dalam melayani masyarakat dan berinteraksi dengan masyarakat dalam bahasa yang baik dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat serta menerapkan prinsip pelayanan lainnya. Pelayanan administrasi kepada pemerintah daerah Trikora Kecamatan Podayato Kabupaten Pohuwato berjalan dengan baik..

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dusun Trikora Utara I, Ibu Walta Nihe mengatakan bahwa :

“Selama ini saya melihat aparat desa sudah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan sudah baik dan maksimal. Terkadang ada beberapa masyarakat yang mendapat pelayanan kurang memuaskan, itu sudah menjadi konsekuensi jika persyaratan masih kurang sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. (Wawancara 17 September 2021)

Selanjutnya wawancara dengan Ketua BPD, Bapak Arpin Hala mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami selalu berdasarkan pada peraturan yang berlaku. Jelasnya kami tidak berani mengambil keputusan atau melakukan sesuatu yang tidak disusun dalam aturan yang telah diterapkan, dalam artinya sudah adanya keselarasan antara program dengan kebutuhan masyarakat. (Wawancara 17 September 2021)

¹ Hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dengan adanya responsibilitas, aparatur desa Trikora dapat menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4.2.6 Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas public digunakan untuk memilah seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi public itu konsisten dengan kehendak baik (Dwiyanto dalam Pasolong, 2007:178-179). Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan aparatur Desa Trikora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato sudah baik.

Berdasarkan pernyataan Sekertaris Desa Trikora Bapak Roy Saputra Kaleyra, mengatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja disini diperlukannya pertanggungjawab yang besar selaku pemberi layanan. (Wawancara 17 September 2021)

Selanjutnya wawancara dari Kepala Seksi Pelayanan Bapak Epen Mantulangi, mengatakan bahwa :

“Kami selaku aparat Desa Trikora tentunya memiliki integritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal selalu kami tanamkan dalam dirikan kami selaku pemberi pelayanan. (Wawancara 17 September 2021)

1 Sikap tanggung jawab aparat Desa Trikora dalam menjalankan tugas tugasnya sudah berjalan dengan baik seperti yang disampaikan oleh Sekertaris Desa Trikora bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja diperlukan tanggungjawab yang besar selaku pemberi layanan. Dalam artian aparat desa Trikora memberikan layanan kepada masyarakat dengan niat yang baik. Dan selalu mempertanggungjawabkan setiap yang menjadi tugas mereka.

BAB V

P E N U T U P

¹ 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

5.1.1 Produktivitas

Pelayanan administrasi yang diterapkan oleh pemerintahan Desa Trikora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato sudah dapat dikatakan terlaksana dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang diberikan dalam melayani public atau masyarakat sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

5.1.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang diberikan oleh aparat desa Trikora sudah baik, mulai dari pelayanan yang diberikan hingga saran prasarana yang menunjang perkerjaan di kantor desa Trikora sudah baik.

5.1.3 Responsivitas

Sikap responsiv aparat desa terhadap kebutuhan masyarakat sudah baik dan sesuai prosedur yang ada.

¹ 5.1.4 Responsibilitas

Aparatur desa Trikora dapat menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

5.1.5 Akuntabilitas

1 Sikap tanggung jawab aparat Desa Trikora dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah berjalan dengan baik seperti yang disampaikan oleh Sekertaris Desa Trikora bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu saja diperlukan tanggungjawab yang besar selaku pemberi layanan. Dalam artian aparat desa Trikora memberikan layanan kepada masyarakat dengan niat yang baik. Dan selalu mempertanggungjawabkan setiap yang menjadi tugas mereka.

5.2 Saran

Sebagai saran dari penulis terhadap Kinerja Aparatur Desa Trikora dalam pelayanan public di Desa Trikora Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato serta berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas yaitu :

5.2.1 Produktivitas

Dalam pencapaian kinerja yang baik dan produktif oleh aparat desa Trikora harus ada apresiasi dari Kepala Desa guna lebih meningkatkan semangat dan kinerja dari aparat Desa Trikora.

5.2.2 Kualitas Layanan

Sarana prasarana yang lengkap menjadi salah satu hal penting dalam menunjang suatu pekerjaan. Serta cara dan penguasaan atau keahlian dalam menjalankannya. Tentunya setiap aparat desa Trikora diharapkan bisa menguasai setiap sarana prasarana yang ada di Kantor Desa Trikora ini.

5.2.3 Responsivitas

Aparatur Desa Trikora sebaiknya selalu meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik lagi. Meskipun salama ini aparat desa sudah menanggapi dengan baik

berbagai keluhan yang ada, diharapkan selanjutnya untuk berupaya lebih responsive lagi.

5.2.4 Responsibilitas

Dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan masyarakat, aparatur desa harus selalu sejalan. Karena perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil implementasi dan evaluasi, sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan public. Serta dalam perbaikan, perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.¹

5.2.5 Akuntabilitas

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat, aparatur Desa Trikora harus memiliki komitmen dan tanggungjawab yang besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. Orang Desa Anak Tiri Perubahan. Malang : Averroes Press. 2007.
- August W. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja.
- Bernadin, H and Joyce E. A. R, 1999, Human Recources Management, International Edition, Singapore, Mc Grawhill Inc.
- Dwiyanto, A. dkk, 2002, Reformasi Birokrasi di Indonesia, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM.
- Dharma Surya, 2005 Manajemen Kinerja, Falsafah Teori dan Penerpannya, Yokjakarta, Pustaka Pelajar
- Eko, S. dan Abdul R, 2005, Prakarsa Desentralisai dan Otonomi Desa, IRE Press, Yogyakarta.
- Lexie, 2005, Reformasi Dan Reformasi Pegawai, CV Indra Prahasta, Bandung.
- Lijan, P. S. dkk (2006) Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Mangkunegara, (2001). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Pelayanan Publik,. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi. Aksara.
- Mukarom Z., Laksana W.M, (2015). Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance) Bandung : diterbitkan oleh CV. Pustaka Setia
- Pasolong, H. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Prawirosentono, S. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Pegawai, BPFE, Yogyakarta.

- Robbins, S.P. (2001). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice- Hall.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju, Bandung.
- Simanjuntak, P. J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Syuroh, 2009. *Good Governance dalam Kerangka Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Felicha.
- Tangkilisan, S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Udak, 2003. *Pembaharuan Tata Pemerintahan Desa*, Sanlima-the Ford Foundation, Jakarta.
- Widjaja, H.A.W. 2003. *Otonomi Desa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, 2017. *Manajemen Kinerja* (edisi kelima) Depok : PT Raja Grafindo Persada.

● 18% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 18% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 2% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

Rank	Source	Category	Similarity (%)
1	repositori.usu.ac.id	Internet	5%
2	123dok.com	Internet	2%
3	scribd.com	Internet	1%
4	id.scribd.com	Internet	<1%
5	ejournal.stiepancasetia.ac.id	Internet	<1%
6	ecampus.imds.ac.id	Internet	<1%
7	elibrary.unikom.ac.id	Internet	<1%
8	digilib.unila.ac.id	Internet	<1%

9	bpddesacibeureum.blogspot.com	<1%
	Internet	
10	dpmptsp.jabarprov.go.id	<1%
	Internet	
11	eprints.uniska-bjm.ac.id	<1%
	Internet	
12	repository.unej.ac.id	<1%
	Internet	
13	core.ac.uk	<1%
	Internet	
14	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	Internet	
15	pps.unud.ac.id	<1%
	Internet	
16	repository.uinjambi.ac.id	<1%
	Internet	
17	Repository.Umsu.Ac.Id	<1%
	Internet	
18	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
	Internet	
19	orangbuton.wordpress.com	<1%
	Internet	
20	pt.scribd.com	<1%
	Internet	