

**ANALISIS KINERJA APARATUR DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT DI DESA TERATAI KECAMATAN
MARISA KABUPATEN POHuwATO**

Oleh
MOHAMAD TAUFIK ABJUL
NIM : S2118118

S K R I P S I



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

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KINERJA APARATUR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TERATAI KECAMATAN MARISA KABUPATEN POHuwATO

Oleh

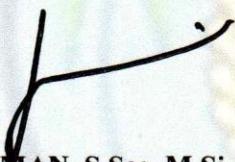
MOHAMAD TAUFIK ABJUL

NIM : S2118118

SKRIPSI

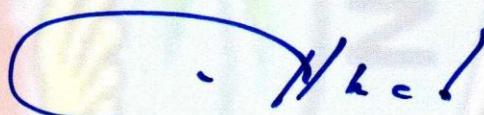
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
una memperoleh gelar kesarjanaan
Gorontalo.....2022

PEMBIMBING I



Dr. ARMAN, S.Sos.,M.Si
NIDN : 0913.0786.02

PEMBIMBING II



Umar Sune, S.Sos.,M.Si
NIDN : 0904068201

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
NIDN : 0924.0767.01

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

**ANALISIS KINERJA APARATUR DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPADА MASYARAKAT DI DESA TERATAI
KECAMATAN MARISA KABUPATEN POHuwATO**

Oleh

MOHAMAD TAUFIK ABDJUL

NIM : S2118118

Skripsi Ini Telah dipertahankan Di Hadapan Komis Penguji

Tanggal.....2022

KOMISI PENGUJI

1. Dr. Arman, S.Sos., M.Si
2. Umar Sune, S.Sos., M.Si
3. Dr. Rusni Djafar, M.PA
4. Edy Sijaya, S.IP., M.Si
5. Hasman Umuri, S.IP., M.Si

Handwritten signatures of the five committee members (Dr. Arman, Umar Sune, Dr. Rusni Djafar, Edy Sijaya, and Hasman Umuri) placed above their names in the list.

MENGETAHUI,

**Dekan Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo**

**DR. ARMAN, S.Sos.,M.Si
NIDN : 0913.0786.02**



**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**



**Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP
NIDN : 0924.0767.01**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo,2022

Yang membuat Pernyataan



MOHAMAD TAUFIK ABJUL

NIM : S2118118

ABSTRACT

Mohamad Taufik Abjul : S2118118, 2022, Analysis of Apparatus Performance in Providing Administrative Services to the Community in Teratai Village, Marisa District, Pohuwato Regency.

The problem in this research is how the performance of the apparatus in providing administrative services to the community in the Teratai Village, Marisa District, Pohuwato Regency. The method in this study is descriptive analysis with a quantitative approach, namely research that uses numbers and words or sentences and pictures by using sample and using a questionnaire as a means of collecting basic data.

The results showed that the performance of the lotus village apparatus, Marisa sub-district, Pohuwato district, which was measured through indicators of work quantity, work quality, time utilization, attendance and cooperation levels, had been going well and effectively although it did not look very good because there were still deficiencies in several indicators. overall have been in the high or good category. In terms of public administration services which are the main work of the apparatus at the lotus village office, Marisa sub-district, based on the research results, on average it has been running well and effectively, although it has not been maximized due to several indicators that are still getting unsatisfactory assessments or responses such as the item disclosure of information. services and transparency of service performance.

Keywords: Apparatus Performance, Administrative Services

ABSTRAK

Mohamad Taufik Abjul : S2118118, 2022, Analisis Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato. Metode dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan kata-kata atau kalimat dan gambar dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Kinerja aparat desa teratai kecamatan marisa kabupaten pohuwato yang diukur melalui indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu, tingkat kehadiran dan kerja sama, telah berjalan dengan baik dan efektif meskipun belum terlihat sangat baik karena masih terdapat kekurangan pada beberapa indikator namun secara keseluruhan telah berada pada kategori tinggi atau baik. Dalam hal pelayanan administrasi masyarakat yang merupakan pekerjaan pokok aparatur di kantor desa teratai kecamatan marisa berdasarkan hasil penelitian rata-rata sudah berjalan dengan baik dan efektif meskipun belum maksimal di sebabkan oleh beberapa indikator yang masih mendapatkan penilaian atau tanggapan yang kurang memuaskan seperti pada item keterbukaan informasi pelayanan dan transparansi kinerja pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja Aparatur, Pelayanan Administrasi

MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Ketika telah melakukan yang terbaik yang kita bisa, maka kegagalan bukan sesuatu yang harus di selesaikan, tapi jadikanlah pelajaran atau motivasi diri ”

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan sebagai tanda bhaktiku kepada:

- Ibunda tercinta (Asria Rupu) dan Ayahanda (Ridwan Abjul) yang telah bersusah payah mendidikku, membiayai semua kebutuhan dari aku kecil hingga sampai saat ini, bagiku mereka adalah segalanya.
- Kakakku tercinta (Burhan Abjul) dan (Nurlena Abjul) yang turut membantu keberhasilan studiku, kapanpun mereka tak pernah kulupakan.

 Nenekku tercinta yang tak pernah menyerah dalam memberiku suport.

**ALMAMATERKU TERCINTA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TEMPATKU MENIMBAH ILMU**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadirat Allah S.W.T serta salam dan taslim atas junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mengantar kita semua dari alam kegelapan ke alam terang sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI dengan judul "**Analisis Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato.**" Tujuan Penelitian ini adalah Untuk kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa teratai kecamatan marisa.

Adapun Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menghadapi banyak hambatan karena kurangnya literature dan referensi dalam mendukung teori-teori, akan tetapi berkat petunjuk berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, oleh karena itu Penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah perbaikan dan kesempurnaan Skripsi ini.

Melalui kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Dra. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. H. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.

3. Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ibu Darmawati Abdurrazak, S.IP.,M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Dr.Arman.,M.SI dan Bapak Umar Sune, S.Sos.,M.S1 selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
6. Seluruh staf dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Terisitimewa Kedua orang tua tercinta yang selama ini telah bersusah payah membesarkan saya, dan telah banyak membantu mendoakan kesusksesan saya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini.

Gorontalo,..... 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

| | |
|---|------------|
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | i |
| HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRACT | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| MOTTO & PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|---|
| 1.1.Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2.Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3.Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4.Manfaat Penelitian | 6 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1.Kinerja | 8 |
| 2.1.1. Pengertian Kinerja | 8 |
| 2.1.2. Indikator Kinerja | 11 |
| 2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja..... | 14 |
| 2.1.4. Penilaian Kinerja | 16 |
| 2.2.Pelayanan | 19 |
| 2.3.Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan..... | 27 |
| 2.4.Administrasi Desa | 28 |
| 2.5.Kerangka Pemikiran | 29 |

BAB III OBJEK METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1.Objek dan Waktu Penelitian..... | 32 |
| 3.2. Desain Penelitian | 32 |
| 3.3.Definisi Operasional Variabel | 32 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 3.4.Populasi dan Sampel..... | 33 |
| 3.5. Jenis dan Sumber Data..... | 34 |
| 3.6.Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| 3.7. Teknik Analisis Data | 36 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1. Sejarah Singkat Desa Teratai Kecamatan Marisa | 39 |
| 4.1.2. Visi dan Misi Desa Teratai Kecamatan Marisa..... | 45 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi Desa Teratai Kecamatan Marisa..... | 48 |
| 4.1.4. Gambar Struktur Organisasi Pemerintah Desa Teratai..... | 49 |
| 4.1.5. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Desa Teratai. | 50 |
| 4.2. Analisis Data Hasil Penelitian..... | 56 |
| 4.2.1. Identitas Responden..... | 56 |
| 4.2.2. Distribusi Jawaban Responden..... | 57 |
| 4.3. Pembahasan Hasil Penelitian | 73 |

BAB V PENUTUP

| | |
|------------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 77 |
| 5.2. Saran-Saran | 77 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel-1 : Jenis Kelamin Responden..... | 56 |
| Tabel-2 : Umur Responden..... | 56 |
| Tabel-3 : Pendidikan Responden | 57 |
| Tabel-4 : Aparat di kantor desa teratai mampu melaksanakan pekerjaan | 58 |
| Tabel-5 : aparat di kantor desa teratai mampu memenuhi standar | 59 |
| Tabel-6 : aparat di kantor desa teratai mampu bekerja secara cepat..... | 59 |
| Tabel-7 : aparat di kantor desa teratai teliti dalam menyelesaikan | 60 |
| Tabel-8 : aparat di kantor desa teratai dapat menyelesaikan pekerjaan | 61 |
| Tabel-9 : aparat di kantor desa teratai dapat menyelesaikan pekerjaan | 62 |
| Tabel-10 : aparat di kantor desa teratai datang ke kantor dan pulang sesuai | 62 |
| Tabel-11 : aparat di kantor desa selalu hadir disetiap hari dan waktu | 63 |
| Tabel-12 : aparat di kantor desa teratai selalu bekerja sama | 64 |
| Tabel-13 : aparat di kantor desa teratai selalu menjaga hubungan | 64 |
| Tabel-14 : aparat di kantor desa teratai selalu memanfaatkan teknologi | 66 |
| Tabel-15 : aparat di kantor desa teratai selalu memperhatikan efisiensi waktu | 66 |
| Tabel-16 : aparat di kantor desa teratai cepat tanggap | 67 |
| Tabel-17 : aparat di kantor desa teratai selalu memberikan pelayanan..... | 68 |
| Tabel-18 : aparat di kantor desa teratai memilih-milih dalam memberikan | 68 |
| Tabel-19 : aparat di kantor desa teratai memberikan pelayanan yang adil | 69 |
| Tabel-20 : aparat di kantor desa teratai selalu terbuka..... | 70 |
| Tabel-21 : pemerintah desa teratai selalu memberikan transparansi | 70 |
| Tabel-22 : aparat di kantor desa teratai memiliki tanggung jawab | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner

Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3 : Rekomendasi Penelitian

Lampiran 4 : Surat Rekom Bebas Plagiasi

Lampiran 5 : Similarity Hasil Turniting

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

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

Sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yakni pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih di posisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani.

Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah

penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi dan otonomi daerah. Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi masalah hingga saat ini karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik seringkali dianggap belum baik dan memuaskan. Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan.

Pemerintah Desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memusakan/sangat tidak efektif/effesien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima.

Pentingnya sikap aparatur pemerintah dalam mewujudkan tujuan dan sasaran organisasi pemerintah tidak terlepas dari sikap dalam jiwa manusia

yang sangat kuat mempengaruhi segala keputusan yang diambilnya. Aparatur pemerintah desa sebagai figure utama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa karena dituntut memiliki kemampuan, kredibilitas dan akuntabilitas dan kinerja aparatur pemerintah desa.

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

- 1) Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal;
- 2) Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang quaified diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar;
- 3) Pembinaan yang memadai, untuk menngkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkeanjutan; dan
- 4) Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Menurut Carlzon dalam Sadu Wasistino (2003:16) mengatakan, bahwa abad ke-21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat.

Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat.kedudukan aparatur

pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Adanya keluhan masyarakat yang terlihat adalah di kantor desa sebagai unsur pelaksanaan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan publik antara lain, registrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya. Disini aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintah dalam memberikan proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat berlangsung mengalami ketidak sesuaian, diantaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat pelayanan pada saat jam kantor, Jam kerja aparatur tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat kesulitan untuk datang menyelesaikan kepentingannya, staf tidak cepat tanggap dalam keluhan masyarakat, dalam melayani masyarakat sikap dan prilaku staf acuh tak acuh, pelayanann terhadap masyarakat kelompok-kelompok tertentu tampak dibedakan.maka Aparatur pemerintah desa sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintahan dalam hal proses administrasi memegang peranan penting didalamnya.

Kondisi permasalahan serta masih rendahnya kinerja aparat desa dalam memberikan pelayan yang berkualitas kepada masyarakat, hampir sama dengan pengamatan awal penulis terhadap kinerja aparat di desa teratai kecamatan marisa. Menurut beberapa masyarakat yang pernah mengurus pelayanan di kantor desa

tersebut bahwa pelayanan aparat desa masih belum maksimal dan efektif, hal ini dibuktikan dengan aparat masih kurang paham dan tidak teliti proses pembuatan surat menyurat surat pengantar rekomendasi dan lain sebagainya yang dibutuhkan masyarakat, terkadang surat pengantar yang dibutuhkan masyarakat masih terdapat banyak kesalahan terutama dalam hal pengetikan, penomoran surat, maupun ketidak sesuaian tanggal pelayanan sehingga membuat masyarakat harus meminta perbaikan kembali terhadap produk pelayanan yang tidak sesuai tersebut. Selain itu pula kurang responnya aparat desa terhadap keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan perangkat desa. Seperti : ketika terjadi kesalahan tulis nama atau identitas penduduk dalam pembuatan kartu keluarga misalnya, perangkat desa terkesan acuh dan sering menyalahkan masyarakat bahkan ada yang dipungut biaya kembali. Ketidaktelitian kurang tanggapnya aparat desa dalam pembuatan pelayanan menggambarkan lemah bahkan rendahnya kinerja aparat yang ada didesa tersebut.

Disamping uraian permasalahan tersebut diatas, dikantor desa teratai juga ditemukan pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan tidak konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan aparat desa teratai misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk yakni : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha, yang selama ini dilakukan oleh aparat desa teratai

belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berujung pada persepsi buruk masyarakat terhadap kinerja aparatur desa.

Berangkat dari uraian permasalahan diatas, menunjukan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan akan dilihat dari kinerja aparatur desa, dalam hal ini pelayanan masyarakat sangat dibutuhkan dikehidupan masyarakat, sehingga sangat dibutuhkan kemampuan dan pemahaman aparatur dalam menyelesaiannya. Hal inilah yang kemudian menarik perhatian penulis untuk mengetahui dan menelaah lebih jauh dalam bentuk penelitian dengan merumuskan judul yaitu **“Analisis Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato”**.

1.2. Rumusan Masalah

Untuk menjawab permasalahan tersebut diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato?.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dikatakan sempurna dan berdaya guna apabila dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan, khususnya untuk pengembangkan pengetahuan ilmu pemerintahan. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapakan dapat memberikan bahan atau konsep dalam memperbaiki kinerja perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam memperbaiki pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja

2.1.1. Pengertian Kinerja

Kinerja secara umum dapat dipahami besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu. Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran tingkat pencapaian sasaran atau instansi pemerintah sebagai gambaran dari visi, misi, dan strategi instansi pemerintah yang mengidentifikasi tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Kinerja dalam penyelenggaraan pemerintah merupakan tanggung jawab utama seorang pemimpin, dimana pimpinan membantu karyawannya agar berprestasi lebih baik. Penilaian kinerja dilakukan dengan memberi tahu pegawai apa yang diharapkan untuk membangun pemahaman yang lebih baik satu sama lain. Penilaian harus mengenali prestasi, serta membuat rencana meningkatkan kinerja pegawai. Dengan demikian, sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan dengan kinerja institusi.

Dengan kata lain, jika kinerja pegawai baik kemungkinan besar kinerja institusi juga akan baik. Kinerja seseorang akan lebih baik jika dia mempunyai

harapan masa depan yang lebih baik. Gaji dan harapan, merupakan aspek penting yang memotivasi pegawai sehingga bersedia melaksanakan kegiatan kerja dengan kinerja yang lebih baik. Jika sekelompok pegawai dan atasannya mempunyai kinerja yang baik, maka akan berdampak pada kinerja pegawai yang baik pula.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu menigkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Menurut Shadily (1992:425), “mengatakan kinerja atau performance adalah berdaya guna prestasi atau hasil. Kemudian ” Menurut Kumorotomo (1996), “memberikan batasan pada konsep kinerja organisasi publik setidaknya berkaitan erat dengan efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tanggap.”

Hal ini berarti bahwa performance adalah sebuah tindakan yang dapat dilihat, diamati serta dimungkinkan untuk mencapai hal-hal yang diharapkan (tujuan). Kinerja juga dapat dikatakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya yang diperoleh selama periode waktu tertentu Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa”Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun menurut Sedarmayanti (2011:260) mengemukakan bahwa :
“Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang

pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).”

Kenyataan menunjukkan bahwa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pemerintah kelurahan menghadapi beberapa kendala. Salah satu diantaranya adalah rendahnya kemampuan profesional aparat, sehingga kinerja pemerintah kelurahan belum dapat berjalan dengan baik. Tercapainya tujuan yang menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah kelurahan tersebut hanya dimungkinkan karena upaya para aparat yang ada pada pemerintah kelurahan sejalan dengan pendapat Prawirosentono (1999) bahwa ”tercapainya tujuan lembaga/ perusahaan hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi lembaga/perusahaan tersebut”.

Sedangkan menurut Simanjuntak (2005:221) yang mengemukakan bahwa: “kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu.Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan”.Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Kemudian Dessler (2009) berpendapat bahwa “Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai

dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat.Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya”.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang.Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang.Kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja lembaga (*institutional performance*) atau kinrja perusahaan (*corporate performance*) terdapat hubungan yang erat. Dengan perkataan lain bila kinerja karyawan (*individual performance*) baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan (*corporate performance*) juga baik.

2.1.2. Indikator Kinerja

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perseorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan

Menurut Mathis dan Jackson (2002:81) kinerja pegawai adalah mempengaruhi seberapa banyak kontribusi kepada organisasi antara lain :

1. Kuantitas Kerja :Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja norma) dengan kemampuan sebenarnya.

2. Kualitas Kerja :Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.
3. Pemanfaatan Waktu :Yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.
4. Tingkat Kehadiran :Asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran pegawai di bawah standar kerja yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan .
5. Kerjasama :Keterlibatan seluruh pegawai dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerjasama antara pegawai dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi pegawai dengan baik.

Adapun indikator kinerja karyawan menurut Guritno dan Waridin (2005) adalah sebagai berikut :

1. Mampu meningkatkan target pekerjaan.
2. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.
5. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

Berdasarkan keseluruhan definisi diatas dapat dilihat bahwa kinerja pegawai merupakan output dari penggabungan faktor-faktor yang penting yakni kemampuan dan minat, penerimaan seorang pekerja atas penjelasan delegasi tugas

dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi faktor-faktor diatas, maka semakin besarlah kinerja karyawan yang bersangkutan.

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

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

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan (Prompness)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*communication*)

Menurut Robbins (2006:65) kinerja memiliki 6 (enam) indikator, yaitu :

- a. Kualitas

Kualitas kerja di ukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

- b. Kuantitas

merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu.

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

d. Efektifitas.

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

e. Kemandirian.

Merupakan tingkat seseorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.

f. Komitmen kerja.

Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawab pegawai terhadap kantor.

2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Simanjutak (200522) kinerja dipengaruhi oleh :

1. Kualitas dan kemampuan pegawai. Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/ pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental.
2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/ gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)

3. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Adapun menurut Sedarmayanti (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- 1) Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja),
 - 2) Pendidikan,
 - 3) Keterampilan,
 - 4) Manajemen kepemimpinan,
 - 5) Tingkat penghasilan,
 - 6) Gaji dan kesehatan,
 - 7) Jaminan sosial,
 - 8) Iklim kerja,
 - 9) Sarana dan prasarana,
 - 10) Teknologi, dan
- 11) Kesempatan berprestasi. Kemudian menurut Mathis dan Jackson (2002) dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja karyawan maka tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang menyertai diantaranya :

Kemudian menurut Mathis dan Jackson (2002) dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja karyawan maka tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang menyertai diantaranya :

1. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge dan skill) artinya pegawai

yang memiliki IQ diatas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka akan lebih mudah mencapai kinerja diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi

3. Motivasi terbentuk sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

Menurut Sedarmayanti (2007), instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja individu seorang pegawai yang meliputi, yaitu :

1. Prestasi Kerja, hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
2. Keahlian, tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, insentif, dan lain-lain.
3. Perilaku, sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab dan disiplin.
4. Kepemimpinan, merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan, dan penentuan prioritas.

2.1.4. Penilaian Kinerja

Menurut Dharma (2001:150) menyatakan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

- a) Pertanggungjawaban, Apabila standard dan sasaran digunakan sebagai alat pengukur pertanggungjawaban, maka dasar untuk pengambilan keputusan kenaikan gaji atau upah, promosi, penugasan khusus, dan sebagainya adalah kualitas hasil pekerjaan karyawan yang bersangkutan.
- b) Pengembangan, Jika standard dan sasaran digunakan sebagai alat untuk keperluan pengembangan, hal itu mengacu pada dukungan yang diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Dukungan itu dapat berupa pelatihan, bimbingan, atau bantuan lainnya.

Adapun menurut Rivai (2005:55) manfaat penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi karyawan yang dinilai antara lain :
 - a) Meningkatkan motivasi
 - b) Meningkatkan kepuasaan kerja
 - c) Adanya kejelasan standar hasil yang diharapkan
 - d) Adanya kesempatan berkomunikasi ke atas
 - e) Peningkatan pengertian tentang nilai pribadi
2. Manfaat Bagi Penilai
 - a) Meningkatkan kepuasan kerja
 - b) Untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan

- c) Meningkatkan kepuasan kerja baik dari para manajer ataupun karyawan
- d) Sebagai sarana meningkatkan motivasi karyawan
- e) Bisa mengidentifikasi kesempatan untuk rotasi karyawan

Menurut Robbins (2006:687) dalam penilaian kinerja terdapat beberapa pilihan dalam penentuan mengenai yang sebaiknya melakukan penilaian tersebut antara lain :

- a) Atasan langsung, semua hasil evaluasi kinerja pada tingkat bawah dan menengah pada umumnya dilakukan oleh atasan langsung karyawan tersebut.
- b) Rekan sekerja, evaluasi ini merupakan salah satu sumber paling handal dari penilaian. Alasan rekan sekerja yang tindakan dimana interaksi sehari-hari memberi pandangan menyeluruh terhadap kinerja dalam pekerjaannya.
- c) Pengevaluasi diri sendiri, mengevaluasi kinerja mereka sendiri apakah sudah konsisten dengan nilai-nilai, dengan sukarela dan pemberian kuasa.
- d) Bawahan langsung, evaluasi bawahan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan rinci mengenai perilaku seorang manajer, karena lazimnya penilaian yang mempunyai kontak yang sering dinilai.
- e) Pendekatan menyeluruh, pendekatan ini memberikan umpan balik kinerja dari lingkungan penuh kontak sehari-hari yang mungkin dimiliki karyawan, yang disekitar personal, ruang surat sampai kepelanggan atasan rekan sekerja.

Soedjono (2005) menyebutkan 6 (enam) kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai secara individu yakni :

- a. Kualitas, Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

- b. Kuantitas, Jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, yaitu dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
- d. Efektivitas, Pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
- e. Kemandirian, yaitu dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan.
- f. Komitmen kerja, yaitu komitmen kerja antara pegawai dengan organisasinya dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasinya.

Sasaran kinerja yang menetapkan adalah individual secara spesifik, dalam bidang proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggung jawab karyawan. Menurut Ruky(2001:149), sasaran kinerja dapat ditetapkan sebagai berikut, pimpinan unit yang bersangkutan dengan kesempatan bawahannya yaitu para pimpinan sub-unit, menyatakan bahwa sasaran yang harus mereka capai dalam kurun waktu tahun ini misalnya adalah sasaran bersama dan menjadi sasaran-sasaran kecil bagi tiap bagian dari unit tersebut.

2.2. Pelayanan

Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sehingga dapat memenuhi kualitas yang di harapkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparatur pemerintah. M. Manullang (1986) mengatakan bahwa prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah

efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan akan timbul.

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

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

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

Pelayanan masyarakat atau pelayanan yang dapat di bentuk sebagai jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di desa. Di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan

peraturan perundang – undangan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada Masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

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

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

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

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

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

- a. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak

dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.

- b. Heterogeneity, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Tjosvold (sebagaimana yang dikutip dari bukunya sadu wasistiono (2003 : 42) mengemukakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi yang artinya pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Perannya di dalam pemberi pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya.

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

- 1. Dediksi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesi sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

2. Jujur

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

3. Inovatif

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

4. Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang

sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuatkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5. Ulet

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

6. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

7. Kepemimpinan

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

Peran Sumber Daya Manusia dalam sistem pelayanan Dengan profesionalisme rendah yang terlihat dari indikator pelayanan yang tidak optimal, penggunaan waktu tidak produktif, belum optimalnya peran dan inovasi dalam menjalankan tugas. Faktor sumber daya manusia menjadi faktor penentu selain sistem dan kebijakan yang telah diterbitkan. Banyak orang mengatakan pada akhirnya sumber daya manusia yang menjalankan sistem pelayanan tersebut. Indikator rendahnya sumber daya manusia setidaknya tercermin dari tiga hal yakni kesejahteraan, penghargaan, dan sistem gaji pegawai negeri sipil. Pada tingkat yang sama pegawai dan produktivitas tinggi dan rajin dengan pegawai negeri sipil yang malas dan tidak produktif dipastikan akan mendapat gaji yang sama jika masa golongan, dan ruang pangkat sama. Perkembangan teknologi informasi turut menghantarkan suatu gagasan atau ide untuk diketahui dan secara cepat dan murah. Pengetahuan yang tepat terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat pada dasarnya dapat memberikan implikasi terhadap kemauan meningkatkan kompetensi, menggali potensi, dan cara baru untuk meningkatkan pelayanan. Hubungan kerja yang jelas sebagai alat ukur kinerja lembaga untuk itu diperlukan tindakan konkret untuk mempertegas institusi yang bertanggungjawab dalam menyusun norma, standard, dan prosedur kerja, mengelola informasi, mereview, menganalisa, merumuskan dan menetapkan indikator kerja. Terdapat perbedaan tujuan antara penghargaan atas profesionalisme antara yang terjadi di pemerintahan dibandingkan yang terjadi di kalangan swasta. Untuk itu adanya regulasi standard kinerja professional, memperkuat kelembagaan kepegawaian

dalam pembinaan profesionalitas yang sesuai standard hidup layak serta penegakan.

Meningkatkan disiplin sumber daya manusia yang masih rendah dengan perubahan perilaku yang mendasar, hal itu terjadi melalui revitalitas pembinaan kepegawaian dan proses pembelajaran dengan membangun komitmen kuat dalam mengemban tugas sebagai pegawai negeri sipil, disertai pengembangan sistem pelayanan yang tepat dan efektif. Perubahan dalam membangun pola perilaku aparatur yang berorientasi pada pelayanan membangun kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dalam penyelenggaraan pelayanan serta membangun organisasi pemerintah berdasarkan pada kepercayaan dan pengembangan sistem yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

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

2.3. Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan

Pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia (2008:571) berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani jadi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2001:9) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memuat proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kantor Desa sebagai penyelenggara pemerintahan Desa. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan diri pegawai pemerintah desa merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas – tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

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

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah penyelenggaraan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila dilaksanakan secara efesien, efektif, berkeadilan, trasparan, dan akuntabel. Hal ini mengisyaratkan bahwa setiap pemerintah harus mengikuti perkembangan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat.

2.4. Administrasi Desa

Dalam bukunya yang bejudul Filsafat Administrasi, Siagian (1973: 4) mengemukakan bahwa :"administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya ditentukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Demi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa, pemerintahan desa harus di dukung dengan tata usaha yang benar. Tata usaha yang benar adalah kegiatan mencatat semua proses penyelenggaraan pemerintahan desa yang disebut administasi desa. Jadi, administrasi desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa. pemerintahan desa akan berjalan lancar manakala didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar, rapi dan tertib.

2.5. Kerangka Pemikiran

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

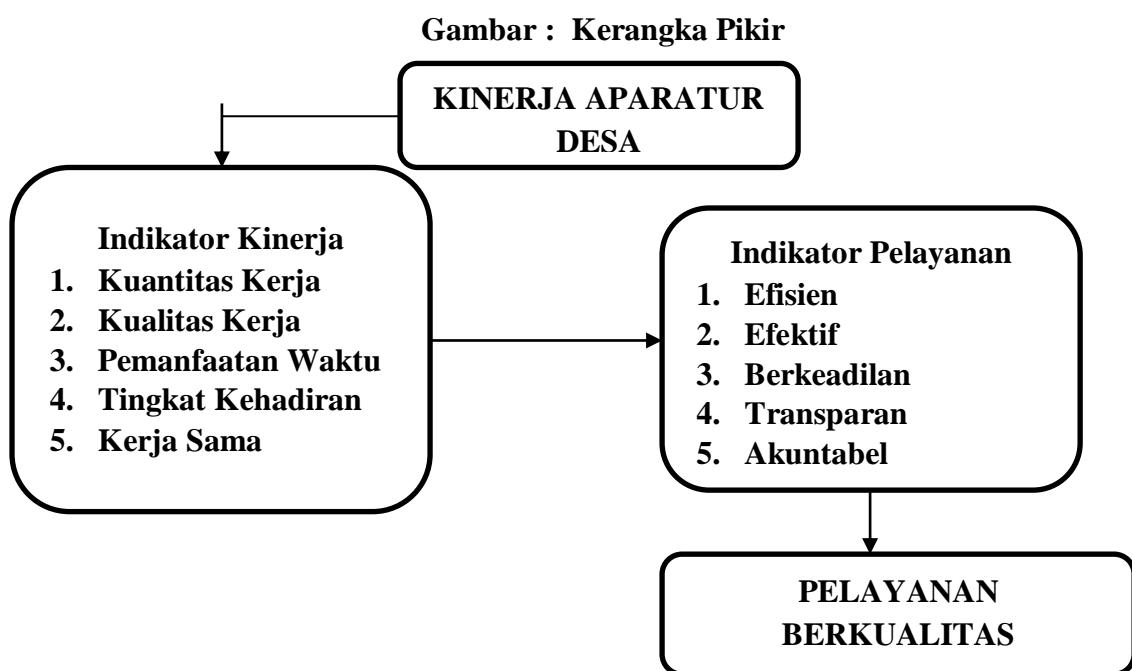
Kantor Desa merupakan suatu tempat dimana masyarakat dapat mengaspirasikan keperluan penduduk, maksud dari keperluan penduduk adalah pelayanan publik dan desa merupakan bagian organisasi terkecil dalam suatu Negara. Selanjutnya kantor desa tidak terlepas dari adanya Jenis-jenis Pelayanan, dalam judul skripsi yang peneliti teliti adalah jenis-jenis Pelayanan dalam Administrasi adapun jenis-jenisnya adalah : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) pengantar akte kematian. Akan tetapi peneliti hanya berfokus pada pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena sering adanya permasalahan masyarakat desa Siabu dalam pelayanan terebut.

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

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

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

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



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 Analisis Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. Lokasi Penelitian ini bertempat di Kantor Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato direncanakan selama 3 bulan.

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini penulis memilih jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan kata-kata atau kalimat dan gambar dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai variabel penelitian ini yaitu variabel bebas, yaitu:

1. Kinerja
 - 1) Kuantitas Kerja :Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja norma) dengan kemampuan sebenarnya.

- 2) Kualitas Kerja :Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.
 - 3) Pemanfaatan Waktu :Yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.
 - 4) Tingkat Kehadiran :Asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran pegawai di bawah standar kerja yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan .
 - 5) Kerjasama :Keterlibatan seluruh pegawai dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerjasama antara pegawai dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi pegawai dengan baik.
2. Pelayanan Administrasi Desa
- a) Efisien
 - b) Efektif
 - c) Berkeadilan
 - d) Transparan
 - e) Akuntabel

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Menurut (Sugiyono,2008:57), definisi populasi yaitu “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik

kesimpulannya". Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam penarikan sampel adalah *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapapun pengguna layanan di kantor desa teratai yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sehingga sampel dalam penelitian ini ditentukan sejumlah 40 orang.

3.5. Jenis Dan Sumber data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan teknik pengamatan langsung terhadap objek maupun wawancara langsung kepada para informan yang relevan dengan fokus penelitian.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik secara lisan maupun tulisan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penelitian merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid (sebenarnya), reliable (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama objek yang diselidiki, disebut observasi langsung. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu yang akan diselidiki.
2. Wawancara mendalam, adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (yang mengajukan pertanyaan) dan diwawancarai (yang memberikan jawaban atas pertanyaan). Wawancara mendalam dimaksudkan untuk menggali pendapat informan secara mendalam tentang kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang sulit diperoleh dengan pengamatan langsung. Klarifikasi data dari informan dilakukan dengan kembali mengamati kebenaran data dengan model observasi untuk kepentingan verifikasi.
 1. Studi Kepustakaan (library research), yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, Undang-Undang dan media

informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah dalam penelitian ini.

2. Dokumentasi, teknik ini bertujuan melengkapi teknik observasi dan teknik wawancara. Teknik dokumentasi ini berupa catatan resmi mengenai hasil kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan.

3.3. Teknik Analisis Data dan Penentuan Skor

Data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif dengan dukungan data kuantitatif yang berupa angka-angka dengan menggunakan table frekuensi dari variabel-variabel yang merupakan indicator penelitian. Beberapa jawaban yang relevan akan diberikan nilai dengan bobot tertinggi 5 dan terendah 1. Dan jumlah skor setiap pertanyaan yang diajukan dibagi jumlah responden untuk mendapatkan nilai rata-rata (n). Rata-rata skor yang merupakan hasil tersebut digolongkan menjadi :

1. Sangat baik = 5
2. Baik = 4
3. Cukup = 3
4. kurang baik = 2
5. Tidak baik = 1

Penentuan batas interval berdasarkan alternative jawaban tersebut menurut Nazir, (1988 :445) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Besarnya interval kelas.

R = Jarak pengukuran (skor tertinggi – skor terendah).

K = Jumlah kelas.

$$I = \frac{R}{K} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Sehingga penentuan kategori yang didapat adalah:

- 1) Skor antara 4,2 sampai dengan 5,00 kategori sangat tinggi ;
- 2) Skor antara 3,3 sampai dengan 4,1 kategori tinggi;
- 3) Skor antara 2,4 sampai dengan 3,2 kategori sedang;
- 4) Skor antara 1,5 sampai dengan 2,3 kategori rendah
- 5) Skor antara 1,3 sampai dengan 2,1 kategori sangat rendah

Adapun perhitungan total nilai adalah sebagai berikut : $T = b \times f$

Keterangan :

t = Total nilai.

b = Bobot nilai

f = Frekuensi jawaban yang diberikan responden.

Selanjutnya untuk mengetahui skor dilakukan perhitungan sebagai berikut:

t

$$S = \frac{t}{n}$$

 n

Keterangan :

S = Skor

T = Jumlah total nilai

N = Jumlah responden

Analisa kualitatif digunakan untuk menggambarkan Analisis Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato. Sedangkan data kuantitatif yaitu dengan menggunakan table frekuensi untuk melihat tingkat presentase kinerja pelayanan administrasi, yang akan di paparkan dalam bilangan presentase dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Dimana :

P = Persentase Jawaban.

f = Frekuensi Jawaban.

N = Jumlah Responden.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Desa Teratai Kecamatan Marisa

1) Sejarah berdirinya desa

Desa Teratai yang berdiri sejak tahun 1986 merupakan Desa pemekaran dari Desa Marisa Utara. Kata “Teratai” diadopsi oleh tokoh masyarakat dari tumbuhan berkembang di danau yang berada disebelah Timur Desa. Sumber pendapatan masyarakatnya mayoritas sebagian besar dari pertanian dan buruh tambang emas yang dalam hal ini masih banyak masyarakat Desa Teratai yang hanya menjadi Buruh Tani dan Penambang Emas saja, tanpa memiliki lahan sendiri dan lokasi penambangan emas. Bahasa yang digunakan sehari-hari oleh masyarakat Desa adalah Bahasa Gorontalo, Bahasa Manado dan Bahasa Indonesia serta budaya gotong royong yang tetap terpelihara dari dahulu hingga saat ini.

**SEJARAH TOKOH/PEMIMPIN DESA TERATAI
NAMA-NAMA KEPALA DESA
SEBELUM DAN SESUDAH BERDIRINYA DESA TERATAI**

| No | Periode | Nama Kepala Desa | Lama Menjabat | KET. |
|----|-------------|-------------------|---------------|-----------|
| 1 | 1986 – 1990 | KARIM THALIB | 5 Tahun | Definitif |
| 2 | 1990 – 1991 | DANTJE DJAU | 1 Tahun | Definitif |
| 3 | 1991 – 1999 | ALI YUSUF | 9 Tahun | Definitif |
| 4 | 1999 – 2000 | ABDULLAH SALEH | 1 Tahun | Definitif |
| 5 | 2000 – 2003 | NURDIN HIOLA | 4 Tahun | Definitif |
| 6 | 2003 – 2004 | DARWIN TOLINGGUHU | 1 Tahun | Plt |
| 7 | 2004 – 2005 | HARUN ALI | 1 Tahun | Plt |

| | | | | |
|----|----------------|----------------|---------|-----------|
| 8 | 2005 – 2011 | HAMZAH HASAN | 6 Tahun | Definitif |
| 9 | 2011 – 2013 | UCO BAKARI | 2 Tahun | Definitif |
| 10 | 2013 – 2014 | MUZNA GIASI | 1 Tahun | Plt |
| 11 | 2014 – 2019 | MISRA BOTUTIHE | 6 Tahun | Defintif |
| 12 | Okt – Des 2019 | ALWIN SULEMAN | 3 Bulan | Plt |
| 13 | 2020 – 2026 | SIMSON HASAN | 6 Tahun | Definitif |

SEJARAH PEMBANGUNAN DESA

| No | Pembangunan/Kegiatan | Tahun | Keterangan |
|----|---|-------|--------------|
| 1 | Pembangunan kantor desa | 1987 | Swadaya |
| 2 | Pembangunan Rumah Layak Huni | 2006 | APBD |
| 3 | Gudang Gapoktan | 2007 | APBD |
| 4 | Lapangan Olahraga | 2008 | APBD |
| 5 | Pembangunan Mahyani Provinsi | 2011 | APBN Prov |
| 6 | Pembangunan tambak Budi Daya Ikan Air Tawar | 2011 | Swadaya |
| 7 | Bantuan Rehab Rumah | 2012 | APBN Prov |
| 8 | Jalan Rabat Beton | 2012 | PNPM Mandiri |
| 9 | Pembukaan Jalan PPIP | 2013 | APBN |
| 10 | Posyandu | 2013 | PNPM Mandiri |
| 11 | Rumah Layak Huni | 2013 | APBD |
| 12 | Rumah Layak Huni | 2014 | APBD |
| 13 | Gedung PAUD | 2014 | APBD |
| 14 | Gedung BPD | 2014 | APBD |
| 15 | Pembangunan GOR Pohuwato | 2014 | APBD |
| 16 | Rumah Layak Huni | 2015 | APBD |
| 17 | Pembangunan Rumah Susun (RUSUNAWA) | 2015 | APBD |
| 18 | Pembangunan Kolam Renang | 2015 | APBD |
| 19 | Jalan Rabat Beton | 2015 | APBN |
| 20 | Jamban Sehat | 2015 | APBN |

| | | | |
|----|-------------------------------|------|------|
| 21 | Pembukaan jalan | 2015 | APBN |
| 22 | Rumah Layak Huni | 2016 | APBD |
| 23 | Pembukaan Jalan | 2016 | APBN |
| 24 | Jalan Rabat Beton | 2016 | APBN |
| 25 | Jamban Sehat | 2016 | APBN |
| 26 | Plat Dekker | 2016 | APBN |
| 27 | Tapal batas desa dan dusun | 2016 | APBN |
| 28 | Rehab Rumah | 2018 | APBN |
| 29 | Peningkatan Sarpras OLahraga | 2019 | APBN |
| 30 | Pembangunan Panggung Kesenian | 2020 | APBN |

Desa Teratai memiliki luas 18 KM² yang kini dalam pemetaan wilayah oleh BPS Propinsi. Sebagian besar penduduk Desa Teratai adalah petani lahan kering (kebun jagung) yang luasnya ± 400 Ha, dan memiliki danau seluas ± 10 Ha yang selama ini pengelolaannya baru dimulai oleh kelompok masyarakat budi daya ikan air tawar dan kedepan potensi ini dapat dikembangkan menjadi sentral produksi ikan air tawar yang ada di Kabupaten Pohuwato serta dapat dikembangkan menjadi wisata pancing yang akan menggenjot Pendapatan Asli Desa Teratai Kedepan.

Wilayah Desa Teratai juga cocok untuk mengembangkan peternakan, khususnya untuk beternak sapi atau kambing. Dikarenakan kemudahan dalam hal mendapatkan makanan pokok ternak serta lahan pertanian yang masih cukup luas memudahkan mengembalakan ternak tersebut.

Mengacu pada peta wilayah propinsi Gorontalo, Desa Teratai merupakan sebuah Desa yang letaknya berada Di Ibu Kota dan termasuk Kawasan Agropolitas.

Desa Teratai memiliki batas-batas administrasi yang antara lain :

- Sebelah utara berbatasan dengan Desa Bulangita
- Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Palopo
- Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Paguat
- Sebelah barat berbatasan dengan Desa Botubilotahu/Marisa Utara

2). Letak dan Kondisi Geografis

a. Posisi Astronomis

Di Desa Teratai Tidak Memiliki Posisi Astronomis.

b. Posisi Geostrategis

Di Desa Teratai Tidak Memiliki Posisi Geostrategis.

c. Kondisi/kawasan :

- Pedalaman

Desa Teratai tidak memiliki daerah yang berkategori pedalaman

- Terpencil

Desa Teratai Tidak termasuk kategori terpencil,

d. Pesisir

Desa Teratai Tidak berada pada daerah pesisir pantai, dan bahkan Tidak berada di atas laut, dengan luas pemukiman penduduk.

e. Pegunungan

Desa Teratai memiliki daerah yang berkategori pegunungan

F . Kepulauan

Desa Teratai tidak berada di kepulauan.

3). Potensi Pengembangan Wilayah

Berdasarkan deskripsi karakteristik wilayah, dapat diidentifikasi bahwa wilayah Desa Teratai memiliki potensi untuk dikembangkan sebagai kawasan budidaya seperti Pertambangan, perkebunan, pariwisata, industri rumah tangga, dengan berpedoman pada rencana tata ruang wilayah. Penyajian data mengacu pada tabel berikut ini :

Tabel Potensi Desa Teratai

| No | Uraian | Desa | Dusun Dupi | Dusun Moduito | Dusun Hulangato | Dusun Bihe | Dusun Mekar Jaya |
|----|-----------------------------|---------|------------|---------------|-----------------|------------|------------------|
| 1 | Potensi perikanan air tawar | Teratai | ✓ | - | ✓ | - | - |
| 2 | Potensi pariwisata | Teratai | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ |
| 3 | Potensi Galian C | Teratai | ✓ | ✓ | - | - | - |
| 4 | Perkebunan | Teratai | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | Tanah Kas Milik Desa | Teratai | ✓ | ✓ | ✓ | - | - |
| 6 | Pohon Kelapa Milik Desa | Teratai | ✓ | - | - | - | - |

➤ Wilayah rawan bencana

Berdasarkan deskripsi karakteristik, wilayah Desa Teratai yang berpotensi rawan bencana alam seperti Tsunami, abrasi, gempa,

➤ Demografi

Desa Teratai dalam data demografi analisis kependudukan berdasarkan kriteria pendidikan, Mata Pencaharian, agama dan lain-lain

Tabel Demografi Desa Teratai Tahun 2020

| No | Uraian | Jumlah |
|----|---------------------------|--------|
| 1. | KEPENDUDUKAN | |
| | A. Jumlah Penduduk (Jiwa) | 2.304 |
| | B. Jumlah KK | 620 |
| | C. Jumlah Laki-laki | |

| | | |
|----|----------------------|-------|
| | a. 0 – 15 tahun | 246 |
| | b. 16 – 55 tahun | 798 |
| | c. Diatas 55 Tahun | 129 |
| | D. Jumlah Perempuan | |
| | a. 0 – 15 tahun | 237 |
| | b. 16 – 55 tahun | 784 |
| | c. Diatas 55 Tahun | 110 |
| 2. | TINGKAT PENDIDIKAN | |
| | A. Tidak Tamat SD | 302 |
| | B. SD | 632 |
| | C. SLTP | 483 |
| | D. SLTA | 414 |
| | E. Paket C. | 2 |
| | F. Diploma, S1,S2 | 111 |
| 3. | MATA PENCAHARIAN | |
| | A. Buruh | 114 |
| | B. Petani | 320 |
| | C. Pedagang | 18 |
| | D. Tukang Kayu | 5 |
| | E. Penjahit | 5 |
| | F. PNS | 110 |
| | G. TNI/POLRI | 32 |
| 4. | AGAMA | |
| | A. Islam | 2.294 |
| | B. Kristen Protestan | 1 |
| | C. Kristen Katholik | 2 |
| | D. Hindu | 4 |
| | E. BUDHA | 2 |

Dari tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Kependudukan.

Jumlah usia produktif Laki-laki lebih banyak dibanding dengan usia anak-anak dan lansia, maupun perempuan.

2. Tingkat Pendidikan

Masyarakat secara umum di Desa Teratai masih tergolong berpendidikan cukup Tinggi dimana jumlah lulusan SD, SLTP, SLTA dibandingkan dengan Sarjana.

3. Mata Pencaharian Mayoritas mata pencaharian penduduk adalah petani. Hal ini disebabkan karena sudah turun temurun sejak dulu bahwa masyarakat adalah petani dan juga minimnya tingkat pendidikan menyebabkan masyarakat tidak punya keahlian lain dan akhirnya tidak punya pilihan lain selain menjadi buruh tani dan petani.
4. Agama

Warga masyarakat Desa Teratai adalah terdiri atas masyarakat beragama, Kristen Protestan 1 Jiwa, Kristen Katholik 2 Jiwa, Hindu 4 Jiwa, Budha 2 Jiwa dan selebihnya adalah Muslim sebanyak 2.294 Jiwa.

4.1.2. Visi dan Misi Desa Teratai Kecamatan Marisa

Adapun visi dan misi desa teratai kecamatan marisa dapat di uraikan sebagai berikut :

1) Visi Desa Teratai

Visi desa teratai selaras dengan visi kabupaten pohuwato, yakni visinya adalah “**MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG MAJU, AMAN, CERDAS DAN SEHAT”**

Makna yang terkandung dalam visi tersebut adalah :

Terwujudnya Masyarakat maju : dimana masyarakat memiliki aneka ragam kelompok sosial atau lebih dikenal dengan kelompok organisasi kemasyarakatan yang

tumbuh dan berkembang berdasarkan kebutuhan serta tujuan tertentu yang akan dicapai.

- Aman** : Suatu kondisi kehidupan masyarakat bebas dari gangguan berbagai hal yang dapat merugikan masyarakat itu sendiri, sehingga masyarakat dapat hidup tenram aman, damai tidak merasa takut dalam melakukan segala aktifitas dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari – hari.
- Cerdas dan Sehat** : Satu kesatuan masyarakat berperilaku sehat atas kesadaran sendiri sehingga anggota keluarga atau keluarga tersebut dapat menolong dirinya sendiri di bidang kesehatan dan berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan kesehatan kemasyarakatan.

2) Misi desa Teratai

Misi Desa Teratai merupakan turunan dari Visi Desa Teratai. Misi merupakan tujuan jangka lebih pendek dari visi yang menunjang keberhasilan tercapainya sebuah visi. Dengan kata lain Misi Kepala Desa Teratai merupakan penjabaran lebih operasional dari Visi. Penjabaran dari visi ini diharapkan dapat

mengikuti dan mengantisipasi setiap terjadinya perubahan lingkungan di masa yang akan datang dari usaha-usaha mencapai Visi Kepala Desa Teratai.

Dalam meraih Visi Kepala Desa Teratai seperti yang sudah dijabarkan di atas, dengan mempertimbangkan potensi dan hambatan baik internal maupun eksternal. Maka disusunlah Misi Desa Teratai :

1. Memberdayakan potensi yang ada di masyarakat, meliputi :
 - a) Pemberdayaan SDM, terutama perempuan, karang taruna atau pemuda dan pemudi.
 - b) Pemberdayaan sumber daya alam.
 - c) Pemberdayaan ekonomi kerakyatan.
2. Menciptakan kondisi masyarakat aman, tertib, rukun dalam kehidupan bermasyarakat dengan berpegang teguh pada prinsip – prinsip agama dan budaya yang ada.
3. Mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan desa, meliputi :
 - a) Pemerintah yang transparan, adil, cepat, tepat dan benar.
 - b) Pelaksanaan pembangunan desa yang berkesinambungan dan mengedepankan musyawarah dan gotong royong masyarakat.
 - c) Mengupayakan satu rumah tangga satu sarjana.
4. Menciptakan kondisi lingkungan desa yang sehat, meliputi :
 - a) Merencanakan atau mengawasi kebersihan lingkungan, mengelolah dan memanfaatkan sampah yang masih bisa digunakan.
 - b) Melaksanakan kerja bakti/gotong royong program kebersihan lingkungan semua warga.

- c) Program penghijauan yang bertujuan menjadikan lingkungan yang sejuk, bersih dan rapi.
- d) Menciptakan lingkungan bersih dan rapi sehingga nyaman dan menjauhkan dari sumber – sumber penyakit.
- e) Budaya hidup bersih dan sehat, melalui kerjasama semua warga menciptakan lingkungan dengan kebersihan yang terjaga.

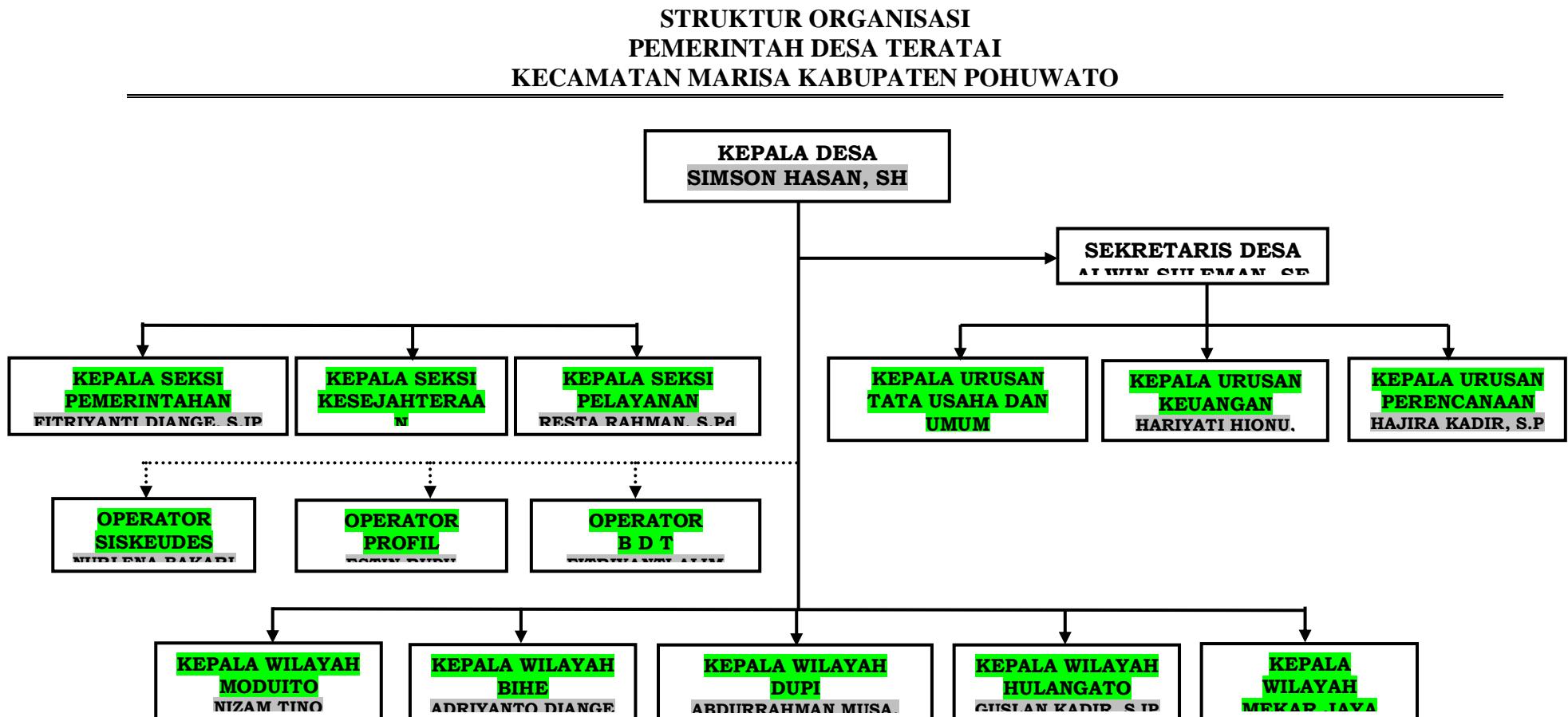
4.1.3. Strukutur Organisasi Desa Teratai Kecamatan Marissa

Adapun struktur pemerintah desa di uraikan dalam bentuk tabel di bawah ini :

STRUKTUR PEMERINTAHAN DESA

| No | Nama | Jabatan | Masa Jabatan | Pend. |
|----|-------------------------|--------------------------|-------------------|-------|
| 1 | SIMSON HASAN, SH | KEPALA DESA | 2020 – 2026 | S 1 |
| 2 | ALWIN SULEMAN,SE | SEKRETARIS DESA | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 3 | HARIYATI HIONU, S.IP | KAUR KEUANGAN | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 4 | HAJIRA KADIR, S.P | KAUR PERENCANAAN | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 5 | SUSANTI MANGGAS | KAUR TATA USAHA DAN UMUM | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 6 | FITRIYANTI DIANGE, S.IP | KASIE PEMERINTAHAN | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 7 | MARTEN HAMZAH | KASIE KESEJAHTERAAN | 2020 s/d sekarang | SLTA |
| 8 | RESTA RAHMAN, S.Pd | KASIE PELAYANAN | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 9 | NIZAM TINO | KAWIL MODUITO | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 10 | ADRIYANTO DIANGE | KAWIL BIHE | 2020 s/d sekarang | SLTA |
| 11 | ABD. RAHMAN MUSA, S.IP | KAWIL DUPI | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 12 | GUSLAN KADIR, S.IP | KAWIL HULANGATO | 2020 s/d sekarang | SLTA |
| 13 | JEN DEYALA, SE | KAWIL MEKAR JAYA | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 14 | NURLENA BAKARI | Operator Keuangan | 2020 s/d sekarang | S 1 |
| 15 | ESTIN RUPU | Operator Profil | 2020 s/d sekarang | S MK |
| 16 | FITRIYANTI ALIM | Operator BDT | 2020 s/d sekarang | S 1 |

4.1.4. Gambar Struktur Organisasi Pemerintah Desa Teratai



Sumber Data : Kantor Desa Teratai

4.1.5. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Desa Teratai

Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah, sebagai berikut :

a. Kepala Desa

1. Tugas kepala desa adalah sebagai berikut :

- Menetapkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM Desa)
- Menetapkan Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKP Desa)
- Mensosialisasikan RKP Desa, APB Desa dan rencana kerja kepada masyarakat

2. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Desa mempunyai Wewenang :

- Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD
- Mengajukan rancangan Peraturan Desa.
- Menetapkan Peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD
- Menyusun dan mengajukan rancangan Peraturan Desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD
- Membina kehidupan masyarakat desa
- Membina perekonomian desa
- Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;

- Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundangan; dan
 - Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundangan
3. Dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud, Kepala Desa mempunyai Kewajiban :
- Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - Meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
 - Memelihara ketentraman dan keterlibatan masyarakat;
 - Melaksanakan kehidupan demokrasi;
 - Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa
 - Menaati dan menegakan seluruh peraturan perundang-undangan;
 - Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik
 - Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa;
 - Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa;
 - Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa

- Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa;
- Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat;
- Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa; serta
- Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup

b. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa mempunyai tugas mengkoordinir dan menjalankan administrasi pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan keuangan desa serta memberikan pelayanan administrasi bagi pemerintah desa dan masyarakat. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, Sekretaris Desa mempunyai fungsi :

- Pelaksana urusan surat-menjurat, kearsipan dan laporan
- Pelaksana urusan administrasi keuangan;
- Pelaksana administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan; serta
- Pelaksana tugas dan fungsi kepala desa apabila kepala desa berhalangan.

c. Kepala Urusan Umum

Tugas kepala urusan umum, sebagai berikut :

- Membantu kepala desa di bidang teknis dan administratif pembinaan kehidupan masyarakat desa;
- Melaksanakan urusan surat menyurat serta pelayanan umum;
- Memelihara dan melestarikan asset-aset pemerintah;

- Melaksanakan urusan keuangan dan pelaporan
- Membina dan melayani administrasi kependudukan; dan
- Membina dan melayani perizinan.

d. Kepala Urusan Perencanaan

Tugas kepala Perencanaan, sebagai berikut :

- Membantu Sekretaris desa dalam urusan perencanaan ;
- Mengkoordinasikan urusan perencanaan Pembangunan Desa seperti menyiapkan bahan penyusunan RPJMDesa, RKPDesa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, Menginventarisir data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring evaluasi program serta penyusunan berupa LPPD, IPPD, LKPJ Kepala Desa, Pengendalian pelaksanaan pembangunan desa serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

e. Bendahara Desa

Bendahara desa adalah unsur staf sekretariat desa yang membidangi urusan administrasi keuangan untuk menatausahakan keuangan desa. Bendahara desa merupakan bagian dari PPKD. PPKD atau Pelaksana Teknis Pengelolaan Keuangan Desa merupakan unsur perangkat desa yang membantu Kepala Desa untuk melaksanakan pengelolaan keuangan desa. Bendahara di jabat oleh staf pada Urusan Keuangan.

Bendahara mempunyai tugas menerima, menyimpan, menyetorkan/membayar, menatausahakan, dan mempertanggungjawabkan penerimaan

pendapatan desa dan pengeluaran pendapatan desa dalam rangka pelaksanaan APBDesa.

Bendahara Desa wajib melakukan pencatatan setiap penerimaan dan pengeluaran serta melakukan tutup buku setiap akhir bulan secara tertib.

Bendahara Desa wajib mempertanggungjawabkan uang melalui laporan pertanggungjawaban. Laporan pertanggungjawaban disampaikan setiap bulan kepada Kepala Desa paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya.

f. Kepala Seksi Pemerintahan

Tugas kepala urusan pemerintahan, sebagai berikut :

- Membantu kepala desa di bidang teknis dan administratif pelaksanaan pemerintahan desa;
- Membantu sekretaris desa di bidang teknis dan administratif pelaksanaan ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- Mengajukan pertimbangan kepada Kepala Desa baik menyangkut rancangan Peraturan Desa maupun hal-hal yang bertalian dengan pemerintahan desa;
- Mengajukan pertimbangan kepada kepala desa menyangkut urusan perselisihan masyarakat; dan
- Menyusun laporan penyelenggaraan pemerintahan desa setiap tahun

g. Kepala Seksi Kesejahteraan

Tugas kepala Seksi Kesejahteraan sebagai berikut :

- Membantu Kepala Desa di bidang teknis dan administratif pelaksanaan pengelolaan pembangunan masyarakat desa

- Membantu membina perekonomian desa
- Mengajukan pertimbangan kepada kepala desa baik menyangkut rancangan peraturan desa maupun hal-hal yang bertalian dengan pembangunan desa;
- Penggalian dan pemanfaatan potensi desa.

h. Kepala Seksi Pelayanan

Tugas kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut :

- Membantu Kepala Desa di bidang teknis dan administratif pelaksanaan pengelolaan pembangunan masyarakat desa
- membantu Kepala Desa dalam bidang pelayanan.
- Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat;
- Menyiapkan administrasi dalam pelayanan kepada masyarakat
- Mencatat dan melaporkan hasil pelayanan administrasi;
- Mengelola arsip dan dokumen administrasi pelayanan;
- Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai budaya masyarakat, keagamaan dan ketenaga kerjaan;
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

i. Kepala Dusun

Kepala dusun mempunyai tugas menjalankan kebijakan dan kegiatan kepala desa bidang pemerintahan, bidang ketentraman dan ketertiban, bidang pembangunan dan bidang kemasyarakatan di wilayah kerjanya.

Kepala dusun mempunyai fungsi:

- pelaksana kegiatan bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, bidang pembangunan dan bidang kemasyarakatan di wilayah kerjanya;
- pelaksana peraturan desa di wilayah kerjanya; dan
- pelaksana kebijakan kepala desa

4.2. Analisis Data Hasil Penelitian

4.2.1. Identitas Responden

Berdasarkan kuisioner yang disebarluaskan kepada responden maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel-1 Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---------------|---------------|-----------|-------------|
| 1 | Laki-Laki | 28 | 70 |
| 2 | Perempuan | 12 | 30 |
| Jumlah | | 40 | 100% |

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan responden yang berjumlah 40 orang, dimana yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (70%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang (30%). Hal ini menunjukan bahwa dalam penelitian ini responden yang ditentukan melalui smpling accidental atau sampel kebetulan yakni masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi di desa teratai kecamatan marisa dari 40 orang yang ditentukan oleh peneliti, lebih di dominasi oleh responden laki-laki yaitu sebanyak 28 orang atau 70%.

Tabel-2 : Umur Responden

| No | Umur | Frekuensi | Percentase |
|----|---------|-----------|------------|
| 1 | 21 – 25 | 12 | 30 |
| 2 | 26 – 30 | 14 | 35 |
| 3 | 31 – 35 | 8 | 20 |
| 4 | 36 – 40 | 2 | 5 |
| 5 | 41 – 45 | - | - |

| | | | |
|---|---------------|-----------|------------|
| 6 | 45 – 50 | - | - |
| | Jumlah | 40 | 100 |

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berumur dari 21-25, berjumlah 12 orang (30%), kelompok umur 26-30 berjumlah 14 orang (35%), kelompok umur 31-35 berjumlah 8 orang (20%), dan kelompok umur 36-40 berjumlah 2 orang (5%). Sedangkan kelempok umur antara 41-45 dan 45-50 tidak ada yang menjadi responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden dalam penelitian ini tergolong responden yang produktif.

Tabel-4 Pendidikan Responden

| No | Umur | Frekuensi | Perentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1 | SD | - | - |
| 2 | SLTP | 6 | 15 |
| 3 | SLTA | 24 | 60 |
| 4 | Sarjana | 10 | 25 |
| | Jumlah | 40 | 100 |

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui jumlah responden yang berpendidikan terakhir Sarjana 10 orang (25%), responden yang berpendidikan SLTA berjumlah 24 orang (60%), responden yang berpendidikan SLTP berjumlah 6 orang (15%). Sedangkan responden yang berpendidikan SD tidak ada. Hal ini menunjukan bahwa responden yang berpendidikan terakhir kebanyakan tamat SLTA sebesar 60%.

4.2.2. Distribusi Jawaban Responden

4.2.2.1. Informasi Jawaban Responden Tentang Variabel Kinerja

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh responden melalui penyebaran kuisioner mengenai Analisis Kinerja Aparatur Dalam Memberikan

Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat, di desa teratai kecamatan marisa Kabupaten Pohuwato sangat baik. Maka untuk mengetahui hal ini dapat diukur dari beberapa indikator kinerja yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, yaitu dari kuantitas, kualitas, pemanfatan waktu, tingkat kehadiran dan kerja sama, dan mengajukan pertanyaan sebanyak 10 (sepuluh) pertanyaan, setiap pertanyaan tersebut diberi jawaban alternatif yaitu a,b,c,d dan e.

Di bawah ini disajikan data jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan tentang kinerja berdasarkan kuisioner yang telah disebarluaskan.

Tabel-4 Aparat di kantor desa teratai mampu melaksanakan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|-----------|--------------|---------------|------------|
| Sangat Mampu | 5 | 11 | 27.5 | 55 |
| Mampu | 4 | 22 | 55 | 88 |
| Kurang Mampu | 3 | 7 | 20 | 21 |
| Tidak Mampu | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Mampu | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 164 |
| Skor Rata-Rata = 164/40 = 4.1 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 4, dapat diketahui mengenai pertanyaan “Apakah Aparat di kantor desa teratai mampu melaksanakan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “sangat mampu” dengan skor 55, sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “mampu” dengan skor 88. Sedangkan responden yang memberikan jawaban “kurang mampu” sebanyak 7 orang atau 20% dengan skor 21. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar aparat desa teratai memiliki

kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan, dengan skor total 164 dan skor rata-rata **4.1** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-5 aparat di kantor desa teratai mampu memenuhi standar pekerjaan yang telah ditetapkan

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|-----------|--------------|---------------|------------|
| Sangat Mampu | 5 | 24 | 60 | 120 |
| Mampu | 4 | 12 | 30 | 48 |
| Kurang Mampu | 3 | 4 | 10 | 12 |
| Tidak Mampu | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Mampu | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 180 |
| Skor Rata-Rata = 180/40 = 4.5 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 5 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai mampu memenuhi standar pekerjaan yang telah ditetapkan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 24 orang atau 60% menjawab “sangat mampu” dengan skor 120, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “mampu” dengan skor 48. Sedangkan responden yang memberikan jawaban “kurang mampu” sebanyak 4 orang atau 10% dengan skor 12. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar aparat desa teratai mampu dalam memenuhi standar pekerjaan yang telah ditetapkan, dengan skor total 180 dan skor rata-rata **4.5** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

Tabel-6 aparat di kantor desa teratai mampu bekerja secara cepat, tetap dan cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|---------------------|-----------|--------------|---------------|-------|
| Sangat Mampu | 5 | 7 | 17.5 | 35 |
| Mampu | 4 | 12 | 30 | 48 |
| Kurang Mampu | 3 | 15 | 37.5 | 45 |
| Tidak Mampu | 2 | 6 | 15 | 12 |
| Sangat Tidak Mampu | 1 | 0 | 0 | 0 |

| | | | |
|--------------------------------------|-----------|---------------|------------|
| Jumlah | 40 | 100,00 | 140 |
| Skor Rata-Rata = 140/40 = 3.5 | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 6 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai mampu bekerja secara cepat, tetap dan cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 7 orang atau 17.5% menjawab “sangat mampu” dengan skor 35, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “mampu” dengan skor 48, dan sebanyak 15 orang atau 37.5% menjawab “kurang mampu” dengan skor 45. Sedangkan responden yang memberikan jawaban “jarang” sebanyak 6 orang atau 15% dengan skor 12. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat desa teratai memiliki kemampuan dalam bekerja cepat, tepat dan cekatan dalam memberikan pelayanan, dengan skor total 140 dan skor rata-rata **3.5** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-7 aparat di kantor desa teratai teliti dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Sangat teliti | 5 | 6 | 15 | 30 |
| Teliti | 4 | 14 | 35 | 56 |
| Kurang teliti | 3 | 16 | 40 | 48 |
| Tidak teliti | 2 | 4 | 10 | 8 |
| Sangat tidak teliti | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 142 |
| Skor Rata-Rata = 142/40 = 3.5 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 7 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai teliti dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 6 orang atau 15%

menjawab “sangat teliti” dengan skor 30, sebanyak 14 orang atau 35% menjawab “teliti” dengan skor 56, dan sebanyak 16 orang atau 40% menjawab “kurang teliti” dengan skor 48. Sedangkan responden yang memberikan jawaban “jarang” sebanyak 4 orang atau 10% dengan skor 8. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai selalu memperhatikan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat, dengan skor total 142 dan skor rata-rata **3.5** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-8 : aparat di kantor desa teratai dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 4 | 10 | 20 |
| Sering | 4 | 28 | 70 | 112 |
| Kadang-kadang | 3 | 8 | 20 | 24 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 156 |
| Skor Rata-Rata = 156/40 = 3.9 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 8 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 4 orang atau 10% menjawab “selalu” dengan skor 20, sebanyak 28 orang atau 70% menjawab “sering” dengan skor 112, dan sebanyak 8 orang atau 20% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 24. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai sebagian besar dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang

telah ditentukan, dengan skor total 156 dan skor rata-rata **3.9** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-9 : aparat di kantor desa teratai dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 22 | 55 | 110 |
| Sering | 4 | 12 | 30 | 48 |
| Kadang-kadang | 3 | 6 | 15 | 18 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 176 |
| Skor Rata-Rata = 176/40 = 4.4 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 9 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “selalu” dengan skor 110, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “sering” dengan skor 48, dan sebanyak 6 orang atau 15% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 18. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai sebagian besar dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien, dengan skor total 176 dan skor rata-rata **4.4** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

Tabel-10 : aparat di kantor desa teratai datang ke kantor dan pulang sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|----------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 13 | 32.5 | 65 |
| Sering | 4 | 22 | 55 | 88 |
| Kadang-kadang | 3 | 5 | 12.5 | 20 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |

| | | | |
|--------------------------------------|-----------|---------------|------------|
| Jumlah | 40 | 100,00 | 173 |
| Skor Rata-Rata = 173/40 = 4.3 | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 10 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai datang ke kantor dan pulang sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 13 orang atau 32.5% menjawab “selalu” dengan skor 65, sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “sering” dengan skor 88, dan sebanyak 5 orang atau 12.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 20. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai selalu datang ke kantor dan pulang sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan, dengan skor total 173 dan skor rata-rata **4.3** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

Tabel-11 : aparat di kantor desa selalu hadir disetiap hari dan waktu kerja kantor

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 8 | 20 | 40 |
| Sering | 4 | 12 | 30 | 48 |
| Kadang-kadang | 3 | 20 | 50 | 60 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 148 |
| Skor Rata-Rata = 148/40 = 3.7 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 11 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa selalu hadir disetiap hari dan waktu kerja kantor”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 8 orang atau 20% menjawab “selalu” dengan skor 40, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “sering” dengan skor 48,

dan sebanyak 20 orang atau 50% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa kadang-kadang hadir disetiap hari dan waktu kerja kantor t, dengan skor total 148 dan skor rata-rata **3.7** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-12 : aparat di kantor desa teratai selalu bekerja sama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 4 | 10 | 20 |
| Sering | 4 | 11 | 27.5 | 40 |
| Kadang-kadang | 3 | 25 | 62.5 | 75 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 135 |
| Skor Rata-Rata = 135/40 = 3.4 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 12 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai selalu bekerja sama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 4 orang atau 10% menjawab “selalu” dengan skor 20, sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “sering” dengan skor 40, dan sebanyak 25 orang atau 62.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 75. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa kadang-kadang hadir disetiap hari dan waktu kerja kantor, dengan skor total 135 dan skor rata-rata **3.4** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-13 : aparat di kantor desa teratai selalu menjaga hubungan antara atasan dan bawahan dan bawahan dengan bawahan

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|----------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 14 | 35 | 70 |
| Sering | 4 | 21 | 52.5 | 84 |
| Kadang-kadang | 3 | 5 | 12.5 | 15 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | |
|--------------------------------------|---|-----------|---------------|------------|
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 169 |
| Skor Rata-Rata = 169/40 = 4.2 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 13 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai selalu menjaga hubungan antara atasan dan bawahan dan bawahan dengan bawahan”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 14 orang atau 35% menjawab “selalu” dengan skor 70, sebanyak 21 orang atau 52.5% menjawab “sering” dengan skor 84, dan sebanyak 5 orang atau 12.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 15. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa selalu menjaga hubungan antara atasan dan bawahan dan bawahan dengan bawahan, dengan skor total 169 dan skor rata-rata **4.2** termasuk kategori “**Sangat Tinggi**”.

4.2.2.2. Informasi Jawaban Responden Tentang Variabel Pelayanan Administrasi Desa

Berdasarkan jawaban yang telah diberikan oleh responden melalui penyebaran kuisioner mengenai pelayanan administrasi desa di Desa teratai Kecamatan Marisa, Kabupaten Pohuwato sangat baik. Maka untuk mengetahui hal ini dapat diukur dari beberapa indikator pelayanan administrasi yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, yaitu dari segi efisien, efektif, berkeadilan, transparan, akuntabel dan mengajukan pertanyaan sebanyak 10 (sepuluh) pertanyaan, setiap pertanyaan tersebut diberi jawaban alternatif yaitu a,b,c,d dan e., setiap pertanyaan tersebut diberi jawaban alternatif yaitu a,b,c,d dan e.

Di bawah ini disajikan data jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan tentang pelayanan administrasi desa berdasarkan kuisioner yang telah disebarluaskan.

Tabel-14 : aparat di kantor desa teratai selalu memanfaatkan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (<i>i</i>) | Frekuensi(<i>f</i>) | Persentase(%) | <i>i x f</i> |
|--------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------|--------------|
| Selalu | 5 | 12 | 30 | 60 |
| Sering | 4 | 11 | 27.5 | 44 |
| Kadang-kadang | 3 | 14 | 35 | 42 |
| Jarang | 2 | 3 | 7.5 | 6 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 152 |
| Skor Rata-Rata = 152/40 = 3.8 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 14 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai selalu memanfaatkan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “selalu” dengan skor 60, sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “sering” dengan skor 44, sebanyak 14 orang atau 35% menjawab “kadang-kadang” dan sebanyak 3 orang atau 7.5% menjawab “jarang” dengan skor 6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai sebagian memanfaatkan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih ada beberapa orang yang tidak memanfaatkannya disebabkan tidak memiliki keahlian dalam mengoperasikan komputerisasi, dengan skor total 152 dan skor rata-rata **3.8** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-15 : aparat di kantor desa teratai selalu memperhatikan efisiensi waktu memberikan pelayanan publik

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|-----------|--------------|---------------|------------|
| Selalu | 5 | 4 | 10 | 20 |
| Sering | 4 | 14 | 35 | 56 |
| Kadang-kadang | 3 | 22 | 55 | 66 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 142 |
| Skor Rata-Rata = 142/40 = 3.5 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 15 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai selalu memperhatikan efisiensi waktu memberikan pelayanan publik”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 4 orang atau 10% menjawab “selalu” dengan skor 20, sebanyak 14 orang atau 35% menjawab “sering” dengan skor 56, dan sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 66. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai kadang-kadang memperhatikan efisiensi waktu memberikan pelayanan publik, dengan skor total 142 dan skor rata-rata **3.7** termasuk kategori **“Tinggi”**.

Tabel-16 : aparat di kantor desa teratai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|-----------|--------------|---------------|------------|
| Selalu | 5 | 6 | 15 | 30 |
| Sering | 4 | 12 | 30 | 48 |
| Kadang-kadang | 3 | 22 | 55 | 66 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 144 |
| Skor Rata-Rata = 144/40 = 3.6 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 16 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 6 orang atau 15% menjawab “selalu” dengan skor 30, sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “sering” dengan skor 48, dan sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 66. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai kadang-kadang cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan skor total 144 dan skor rata-rata **3.6** termasuk kategori **“Tinggi”**.

Tabel-17 : aparat di kantor desa teratai selalu memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (<i>i</i>) | Frekuensi(<i>f</i>) | Persentase(%) | <i>i x f</i> |
|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|---------------------|
| Selalu | 5 | 9 | 22.5 | 45 |
| Sering | 4 | 16 | 40 | 64 |
| Kadang-kadang | 3 | 15 | 37.5 | 45 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 154 |
| Skor Rata-Rata = 154/40 = 3.9 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 17 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai selalu memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 9 orang atau 22.5% menjawab “selalu” dengan skor 45, sebanyak 16 orang atau 40% menjawab “sering” dengan skor 64, dan sebanyak 15 orang atau 37.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 45. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di

kantor desa teratai sering memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat, dengan skor total 154 dan skor rata-rata **3.9** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-18 : aparat di kantor desa teratai memilih-milih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 4 | 10 | 20 |
| Sering | 4 | 11 | 27.5 | 44 |
| Kadang-kadang | 3 | 22 | 55 | 66 |
| Jarang | 2 | 3 | 7.5 | 6 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 136 |
| Skor Rata-Rata = 136/40 = 3.4 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 18 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai memilih-milih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 4 orang atau 10% menjawab “selalu” dengan skor 20, sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “sering” dengan skor 44, sebanyak 22 orang atau 55% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 66, dan sebanyak 3 orang atau 7.5% menjawab “jarang” dengan skor 6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai memilih-milih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan skor total 136 dan skor rata-rata **3.4** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-19 : aparat di kantor desa teratai memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|----------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 8 | 20 | 40 |
| Sering | 4 | 21 | 52.5 | 84 |
| Kadang-kadang | 3 | 11 | 27.5 | 33 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |

| | | | |
|--------------------------------------|-----------|---------------|------------|
| Jumlah | 40 | 100,00 | 157 |
| Skor Rata-Rata = 157/40 = 3.9 | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 19 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 8 orang atau 20% menjawab “selalu” dengan skor 40, sebanyak 21 orang atau 52.5% menjawab “sering” dengan skor 84, dan sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 33. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai sering memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat, dengan skor total 157 dan skor rata-rata **3.9** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-20 : aparat di kantor desa teratai selalu terbuka terhadap informasi pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|----------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 12 | 30 | 60 |
| Sering | 4 | 18 | 45 | 72 |
| Kadang-kadang | 3 | 10 | 25 | 30 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 162 |

Skor Rata-Rata = 162/40 = 4.1

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 20 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai selalu terbuka terhadap informasi pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “selalu” dengan skor 60, sebanyak 18 orang atau 45% menjawab “sering” dengan skor 72, dan sebanyak 10 orang atau 25% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 30. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di

kantor desa teratai sering terbuka terhadap informasi pelayanan kepada masyarakat, dengan skor total 162 dan skor rata-rata **4.1** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-21 : pemerintah desa teratai selalu memberikan transparansi atas kinerja pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|-----------|--------------|---------------|------------|
| Selalu | 5 | 4 | 10 | 20 |
| Sering | 4 | 8 | 20 | 32 |
| Kadang-kadang | 3 | 10 | 25 | 30 |
| Jarang | 2 | 18 | 45 | 36 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 118 |
| Skor Rata-Rata = 118/40 = 2.9 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 21 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “pemerintah desa teratai selalu memberikan transparansi atas kinerja pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 4 orang atau 10% menjawab “selalu” dengan skor 20, sebanyak 8 orang atau 20% menjawab “sering” dengan skor 32, sebanyak 10 orang atau 25% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 30, dan sebanyak 18 orang atau 45% menjawab “jarang” dengan skor 36. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa teratai jarang memberikan transparansi atas kinerja pelayanan kepada masyarakat, dengan skor total 118 dan skor rata-rata **2.9** termasuk kategori “**Sedang**”.

Tabel-22 : aparat di kantor desa teratai memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|---------------------|-----------|--------------|---------------|-------|
| Selalu | 5 | 12 | 30 | 60 |
| Sering | 4 | 11 | 27.5 | 44 |

| | | | | |
|--------------------------------------|---|-----------|---------------|------------|
| Kadang-kadang | 3 | 17 | 42.5 | 51 |
| Jarang | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 155 |
| Skor Rata-Rata = 155/40 = 3.8 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 22 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban responden sebanyak 12 orang atau 30% menjawab “selalu” dengan skor 60, sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “sering” dengan skor 44, dan sebanyak 17 orang atau 42.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 51. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai kadang-kadang memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, dengan skor total 155 dan skor rata-rata **3.8** termasuk kategori “**Tinggi**”.

Tabel-23 : aparat di kantor desa teratai selalu melakukan pertanggungjawaban kepada pimpinan berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat

| Tanggapan Responden | Bobot (i) | Frekuensi(f) | Persentase(%) | i x f |
|--------------------------------------|------------------|---------------------|----------------------|--------------|
| Selalu | 5 | 2 | 5 | 10 |
| Sering | 4 | 7 | 17.5 | 28 |
| Kadang-kadang | 3 | 11 | 27.5 | 33 |
| Jarang | 2 | 20 | 50 | 40 |
| Tidak Pernah | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 40 | 100,00 | 111 |
| Skor Rata-Rata = 111/40 = 2.7 | | | | |

Sumber Data : Hasil Olah Kuesioner 2021

Dengan melihat tabel 23 diatas, dapat diketahui mengenai pertanyaan “aparat di kantor desa teratai selalu melakukan pertanggungjawaban kepada pimpinan berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat”, berdasarkan jawaban

responden sebanyak 2 orang atau 5% menjawab “selalu” dengan skor 10, sebanyak 7 orang atau 17.5% menjawab “sering” dengan skor 28, sebanyak 11 orang atau 27.5% menjawab “kadang-kadang” dengan skor 33, dan sebanyak 20 orang atau 50% menjawab “jarang” dengan skor 40. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aparat di kantor desa teratai jarang melakukan pertanggungjawaban kepada pimpinan berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, dengan skor total 111 dan skor rata-rata **2.7** termasuk kategori “**Sedang**”.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Dalam penelitian ini memfokuskan diri pada kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Adapun indikator dalam mengukur kinerja aparat desa di desa teratai kecamatan marisa kabupaten pohuwato dapat dilihat dari kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu, tingkat kehadiran, kerja sama dimana hasil penelitian tersebut dibahas secara keseluruhan yaitu :

Kuatitas kerja aparatur yang ada dikantor desa teratai dapat dilihat dari kemampuan aparat dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat,

dimana hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar aparat memiliki kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan sebagian besar aparat desa berpendidikan SLTA bahkan ada yang sudah memiliki kualifikasi Sarjana sehingga kemampuannya tidak dapat diragukan. Begitupula dalam memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan, rata-rata aparat desa teratai memiliki kemampuan dalam memenuhinya dengan cara mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Kualitas kerja aparatur yang ada dikantor desa teratai dapat dilihat dari kemampuan aparat dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat, dimana hasil penelitian menunjukan bahwa aparat di kantor desa teratai mampu bekerja secara cepat, tetap dan cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dapat dibuktikan dengan setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat segera diselesaikan dengan cepat dengan tidak menunggu waktu yang lama namun setiap pelayanan dilakukan secara cepat, tepat dan cermat. Selain itu setiap pelayanan yang dilakukan sebelum diberikan kepada masyarakat selaku penerima layanan diteliti terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan dalam pemberian layanan.

Pemanfaatan waktu aparatur yang ada dikantor desa teratai dapat dilihat dari penyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dimana hasil penelitian menunjukan bahwa sebagian besar aparat desa teratai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu menyelesaikan pekerjaan layanan berdasarkan waktu yang telah ditentukan, yaitu

setiap pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dapat segera didapatkan saat itu juga tanpa harus menunggu sampai berhari-hari. Selain itu aparat desa teratai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu memperhatikan efektifitas dan efisiensi waktu agar tidak membuat masyarakat menunggu sehingga ketepatan waktu tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani.

Tingkat kehadiran aparatur yang ada dikantor desa teratai dapat dilihat dari datang sesuai dengan waktu yang ditentukan begitupula pulang sesuai dengan jam kerja, berdasarkan temuan penelitian didapatkan bahwa sebagian aparat selalu datang dan pulang tepat waktu, sedangkan sebagian lagi ada yang sering terlambat atau tidak tepat waktu dengan alasan ada kesibukan lainnya sehingga membuat mereka terlambat datang sesuai dengan waktu. Selain itu mengenai kehadiran di kantor sebagian memang berkantor sedangkan sebagian lainnya terkadang tidak selalu datang kekantor karena kesibukan sendiri.

Kerja sama aparatur yang ada dikantor desa teratai dapat dilihat dari kerja sama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, didapatkan bahwa aparat desa teratai kecamatan marisa sering melakukan kerja sama dalam pekerjaan ketika pekerjaan tersebut berkaitan dengan pelayanan yang hampir sama di setiap seksi maupun kepala urusan, meskipun tidak semua pelayanan yang dapat dilakukan bersama namun aparat berusaha untuk tetap membantu satu sama lain apabila terjadi kendala dan hambatan dalam pekerjaan. Selain itu pula sebagian besar aparatur desa terati selalu membangun hubungan yang baik satu sama lain terutama hubungan dengan pimpinan dalam hal ini dengan kepala desa

sehingga terpacai keharmonisan dan ketentraman dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan ulasan hasil penelitian yang telah dibahas diatas, maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa aparatur desa teratai kecamatan marisa telah dapat melaksanakan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sangat baik, dan hal tersebut secara keseluruhan mendapatkan skor diatas rata-rata dan masuk pada kategori sangat tinggi, meskipun masih terdapat kekurangan dimana-mana namun masih dapat dikatakan baik menurut pendapat masyarakat selaku responden. Sehingga dengan demikian hasil penelitian ini telah dapat menjawab pertanyaan penelitian yang tercantum dalam rumusan masalah serta hasil penelitian ini juga telah berkesesuaian dengan kajian teori berdasarkan Mathis dan Jackson (2002:81) tentang indikator kinerja.

BAB V

P E N U T U P

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan berkaitan dengan analisis kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa teratai kecamatan marisa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja aparatur desa teratai kecamatan marisa kabupaten pohuwato yang diukur melalai indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu, tingkat kehadiran dan kerja sama, telah berjalan dengan baik dan efektif meskipun belum terlihat sangat baik karena masih terdapat kekurangan pada beberapa indikator namun secara keseluruhan telah berada pada kategori tinggi atau baik.
2. Dalam hal pelayanan administrasi masyarakat yang merupakan pekerjaan pokok aparatur di kantor desa teratai kecamatan marisa berdasarkan hasil penelitian rata-rata sudah berjalan dengan baik dan efektif meskipun belum maksimal di sebabkan oleh beberapa indikator yang masih mendapatkan penilaian atau tanggapan yang kurang memuaskan seperti pada item keterbukaan informasi pelayanan dan transparansi kinerja pelayanan.

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan temuan penelitian masih didapatkan banyak kekurangan dalam pelayanan administrasi masyarakat di kantor desa teratai kecamatan marisa sehingga perlu disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Perlu adanya tata tertib dan punishman atau sanksi bagi aparat yang sering datang terlambat dan pulan sebelum waktunya serta masih terdapat aparat yang terkadang tidak datang kekantor sebagaimana temuan penelitian dilapangan.
2. Perlu adanya keterbukaan informasi pelayanan berupa baner, himbauan atau sosialisasi prosedur dan persyaratan layanan sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas tata cara pelayanan sebelum meminta pelayanan langsung kepada aparatur desa. Selain itu temuan penelitian didapatkan pemerintah desa belum transparan mengenai kinerja pelayanan aparatur sehingga hal tersebut masuk pada keluhan masyarakat karena masyarakat tidak dapat mengakses informasi dan kinerja pelayanan yang dimaksud.

DAFTAR PUSTAKA

- A, A, Anwar, Prabu, Mangkunegara. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta.
- Gibson. 2003. Perilaku Manajemen Organisasi. Erlangga. Jakarta.
- Hadi, Surjadi, Drs, Msi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. PT Refika Aditama, Bandung.
- Kadir, Abdul. 2015. Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Marsuki. 2006. Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik. Jakarta..
- Nurcholis, Hanif . 2001. Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. PT Glora Aksara Pratama.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta : BPFE.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Siagian, Sondang. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15), Bumi Aksara, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju

- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : PT Rafika
- _____. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima). Bandung : PT Refika Aditama.
- Aditama Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R dan Do. Alfabeta, Bandung. Syafri, Wirman. 2013. Studi tentang Administrasi Publik. Erlangga. Jakarta.
- Thoha, Miffah. 1987. Perspektif Prilaku Birokrasi. Rajawali Pers, Jakarta.
- Wastiono, sadu. 2002. Kapita Selecta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Alqaprint, Jatinangor.
- Wibisono, Dermawan. 2010. Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi. Erlangga.

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

1. PetunjukUmum

Sebelum menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini, penulis mohon agar Bapak/Ibu/Sdr(i) membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian kuesioner dengan teliti. Harap mengisi dan menjawab pertanyaan dengan keyakinan yang tinggi tanpa keraguan sesuai dengan kejadian yang ada.

2. IdentitasResponden

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk melengkapi daftar isian yang tertera dibawah ini:

1. Nama :
2. Tempat/Tgl.Lahir :
3. Pekerjaan :
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan
5. Jenjang Pendidikan :

3. PetunjukPengisian

- Mohon dibaca setiap pernyataan dengan teliti.
- Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang ada selama Bapak/Ibu bekerja, kemudian berikan ceklis (V) untuk salah satu jawaban, disertai dengan alasan yang tepat.
- Dalam mengisi kuesioner ini mohon dijawab semua pertanyaan yang ada, karena penulis membutuhkan jawaban untuk kepentingan penelitian.

DAFTAR PERTANYAAN

A. Indikator Kinerja

1. Apakah Aparat di kantor desa teratai mampu melaksanakan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu
 - e. Sangat Tidak Mampu
2. Apakah aparat di kantor desa teratai mampu memenuhi standar pekerjaan yang telah ditetapkan ?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu
 - e. Sangat Tidak Mampu
3. Apakah aparat di kantor desa teratai mampu bekerja secara cepat, tetap dan cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu
 - e. Sangat Tidak Mampu
4. Apakah aparat di kantor desa teratai teliti dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat teliti
 - b. Teliti
 - c. Kurang teliti
 - d. Tidak teliti
 - e. Sangat tidak teliti
5. Apakah aparat di kantor desa teratai dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah
6. Apakah aparat di kantor desa teratai dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien?
 - a. Selalu

- b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah
7. Apakah aparat di kantor desa teratai datang ke kantor dan pulang sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah
8. Apakah aparat di kantor desa selalu hadir disetiap hari dan waktu kerja kantor?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah
9. Apakah aparat di kantor desa teratai selalu bekerja sama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
10. Apakah aparat di kantor desa teratai selalu menjaga hubungan antara atasan dan bawahan dan bawahan dengan bawahan?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. jarang
 - e. Tidak pernah

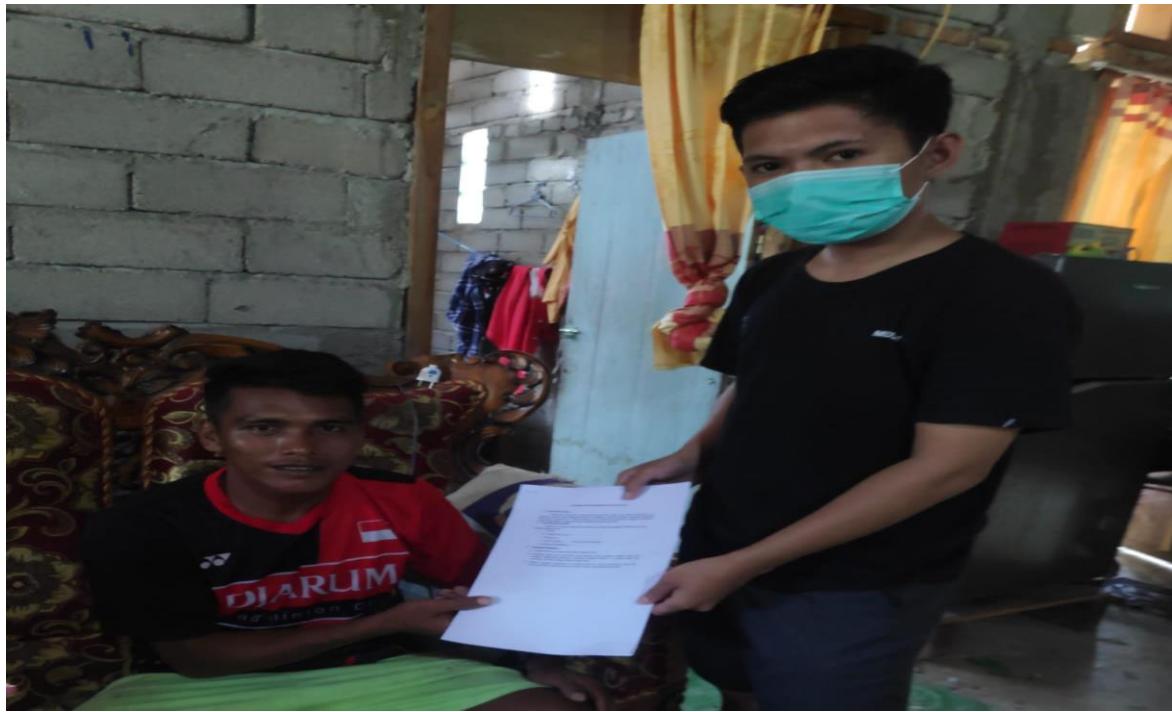
B. Indikator Pelayanan Kepada Masyarakat

11. Apakah aparat di kantor desa teratai selalu memanfaatkan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
12. Apakah aparat di kantor desa teratai selalu memperhatikan efisiensi waktu memberikan pelayanan publik?

- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
13. Apakah aparat di kantor desa teratai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
14. Apakah aparat di kantor desa teratai selalu memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat ?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
15. Apakah aparat di kantor desa teratai memilih-milih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
16. Apakah aparat di kantor desa teratai memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah
17. Apakah aparat di kantor desa teratai selalu terbuka terhadap informasi pelayanan kepada masyarakat?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak pernah
18. Apakah pemerintah desa teratai selalu memberikan transparansi atas kinerja pelayanan kepada masyarakat ?
- a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Jarang
 - e. Tidak pernah

19. Apakah aparat di kantor desa teratai memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat?
- Selalu
 - Sering
 - Kadang-kadang
 - Jarang
 - Tidak pernah
20. Apakah aparat di kantor desa teratai selalu melakukan pertanggungjawaban kepada pimpinan berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat?
- Selalu
 - Sering
 - Kadang-kadang
 - Jarang
 - Tidak pernah

TERIMA KASIH



Nama Responden

Syaripudin Rupu



Nama Responden

Rendi Monoarfa



Nama Responden

Arman Husin



Nama Responden

Burhan Abdjul



Nama Responden

Tahir Mustapa



Nama Responden

Daud Hionu



PEMERINTAH KABUPATEN POHuwATO
KECAMATAN MARISA
DESA TERATAI

Alamat : Dusun Bihe Desa Teratai Kec. Marisa Kab. Pohuwato

Nomor : 183/DT-MRS/IX/2021

Lampiran : -

Hal : Surat Balasan

Kepada Yth

Ketua Jurusan S1 Ilmu Pemerintahan

Di-

Tempat

Denga Hormat

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SIMSON HASAN, SH

Jabatan : Kepala Desa Teratai

Alamat : Desa Teratai kec. Marisa kab. Pohuwato

Menerangkan bahwa,

Nama : MOHAMAD TAUFIK ABJUL

No. Mahasiswa : S2118118

Mahasiswa : S1 Ilmu Pemerintahan

Telah Kami setujui untuk melaksanakan penelitian pada Desa kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :

“ANALISIS KINERJA APARATUR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA TERATAI KECAMATAN MARISA KABUPATEN POHuwATO”

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terimah kasih.

Marisa, 24 September 2021

Kepala Desa Teratai



SIMSON HASAN, SH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 141/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP
NIDN : 0924076701
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : MOHAMAD TAUFIK ABJUL
NIM : S2118118
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Teratai Kecamatan Marisa Kabupaten Pohuwato

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil **Similarity** sebesar **25%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Dekan,

Gorontalo, 06 Juni 2022
Tim Verifikasi,

Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN. 0913078602

Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP
NIDN. 0924076701

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

AUTHOR

Skripisi_S2118118_Mohamad Taufik Abjul_Analisis Kinerja Aparatur Dalam Mem berikan Pelayanan Kepada M

S2118118 MOHAMAD TAUFIK ABJUL

WORD COUNT

CHARACTER COUNT

13596 Words**85214 Characters**

PAGE COUNT

FILE SIZE

80 Pages**162.3KB**

SUBMISSION DATE

REPORT DATE

Jun 10, 2022 8:14 PM GMT+8**Jun 10, 2022 8:17 PM GMT+8**

● 25% Overall Similarity

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

- 25% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database 2%
- Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)
- Summary

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS

| | | |
|----------------------|---|--------------------------------------|
| Nama | : | Mohamad Taufik Abjul |
| Nim | : | S2118118 |
| Tempat/tanggal lahir | : | Marisa/24-11-2000 |
| Angkatan | : | 2018-2019 |
| Jurusan | : | Ilmu Pemerintahan |
| Program studi | : | S1 |
| Status | : | Mahasiswa |
| Jenis kelamin | : | Laki-laki |
| Agama | : | Islam |
| Alamat | : | Desa Teratai Kec.Marisa Kab.Pohuwato |



B. RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan formal

- SDN Palopo tahun 2012
- MTs Al-Mubarak Marisa 2015
- SMK Negeri 1 Marisa 2018
- Strata Satu (S-1) 2022

