

**KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
DI DESA TELAGA BIRU KECAMATAN POPAYATO
KABUPATEN POHUWATO**

**OLEH ;
NURMILA YUSUF
NIM : S.2117156**

S K R I P S I



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA TELAGA BIRU KECAMATAN POPAYATO KABUPATEN POHUWATO

Oleh

NURMILA YUSUF

S2117156

SKRIPSI

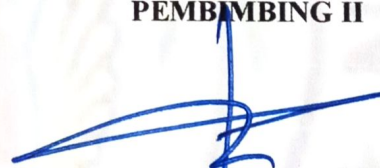
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
una memperoleh gelar kesarjanaan
Gorontalo.....2021

PEMBIMBING I



Umar Songga Sune, S.Sos., M.Si
NIDN : 0902076801

PEMBIMBING II



Edy Sijaya, S.IP., M.Si
NIDN : 0904078103

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA TELAGA BIRU KECAMATAN POPAYATO KABUPATEN POHUWATO

Oleh

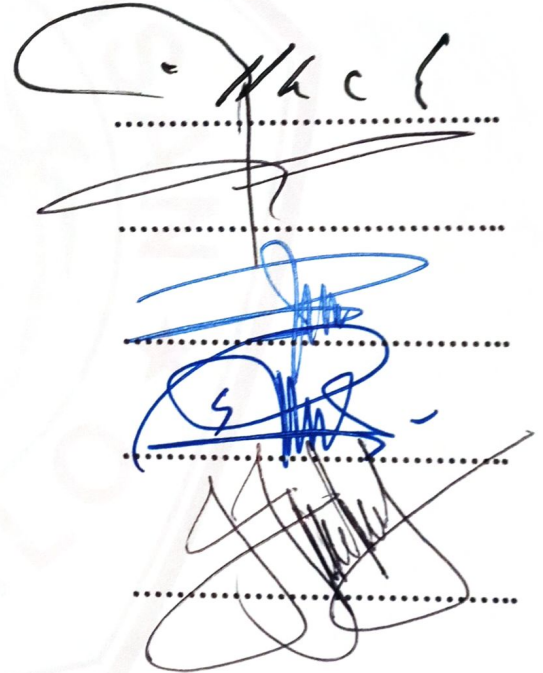
NURMILA YUSUF

NIM : S.2117156

**Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahan Pada Komisi Pengujian Akhir
Tanggal,..... Mei 2021**

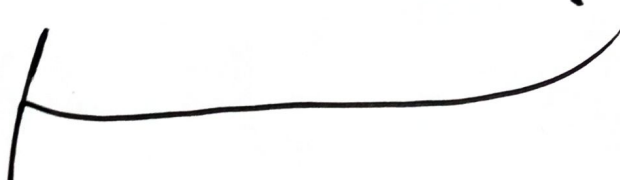
KOMISI PENGUJI

1. Umar Songga Sune, S.Sos.,M.Si
2. Edy Sijaya, S.IP.,M.Si
3. Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.Si
4. Dr. Gretty Sy. Saleh, S.IP.,M.Si
5. Hasman Umuri, S.IP.,M.Si




MENGETAHUI,

**Dekan Fakultas 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 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 sungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan tinggi ini

Gorontalo,

2021

X yang membuat pernyataan



Nurmila Yusuf
NIM : S.2117156

ABSTRACT

NURMILA YUSUF. S2117156. PERFORMANCE OF APPARATUS IN ADMINISTRATIVE SERVICES AT TELAGA BIRU VILLAGE, POPAYATO SUBDISTRICT, POHUWATO DISTRICT

This research aims to find out the performance of the apparatus in administrative services in Telaga Biru Village, Popayato Subdistrict, Pohuwato District. The research design uses qualitative methods, with 10 informants. Based on the result of the research, it is found that the apparatuses in providing services have been doing well even though there are still some testimonies by the society members saying that they lack accurate attention about what is demanded by them when conveying their needs. The attention of the village head needs to be increased in minimizing the mistakes of the apparatus in their work. The quality of services is illustrated by the number of services done by the apparatuses so that the society does not get any good response from the apparatuses. The use of time at work, tardiness, insufficient working time have made the society relies on the village apparatus for hope by paying attention to the service needs that are conveyed to the apparatus. The village head needs attention in this case so that the relationship amongst apparatus in the office environment is well established. Through so, it can reflect the synergy in performing public services at the Telaga Biru Village office



Keywords: Apparatus Performance

ABSTRAK

NURMILA YUSUF. S2117156. KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA TELAGA BIRU KECAMATAN POPAYATO KABUPATEN POHUWATO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparat dalam pelayanan administrasi di Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato. Desain penelitian menggunakan metode kualitatif, dengan 10 informan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan oleh aparat desa sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan sebab masih ditemukan pernyataan dari masyarakat bahwa aparat dalam memberikan pelayanan masih ada yang kurang mencermati apa yang dibutuhkan oleh masyarakat saat menyampaikan keperluannya, perhatian kepala desa perlu ditingkatkan dalam meminimalisir kesalahan aparat dalam pekerjaannya. Kualitas pelayanan digambarkan melalui jumlah layanan yang dilakukan oleh aparat desa Telaga Biru sehingga masyarakat kurang direspon baik oleh aparat. Penggunaan waktu dalam kerja, keterlambatan, waktu kerja yang hilang membuat masyarakat menggantungkan harapan kepada aparat desa melalui perhatian dalam kaitan dengan kebutuhan layanan yang disampaikan kepada aparat. Perlu perhatian kepala desa dalam hal ini agar hubungan antar-aparat di lingkungan kantor terjalin dengan baik sehingga dapat mencerminkan integritas dalam melakukan pelayanan publik di kantor desa Telaga Biru tersebut.

Kata Kunci : Kinerja Aparat



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Memulai dengan penuh keyakinan
Menjalankan dengan penuh keikhlasan
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”

PERSEMBAHAN :

Sujud syukurku kupersembahkan kepadamu ya Allah, Tuhan yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu beriman dan bersabar, semoga keberhasilan menjadi satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-citaku

Dengan ini saya persembahkan karya ini kepada orang yang saya kasihi dan cintai

Sebagai tanda bukti, hormat dan terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada mama Sumiaty Torhope dan papa Lukman G yusuf yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat saya balas hanya dengan selembar kertas yang bertulis kata persembahan. semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat papa dan mama bahagia karena saya sadar selama ini belum bisa berbuat lebih, untuk papa dan mama yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan saya, selalu menasehati saya serta selalu meridhoi saya melakukan hal yang lebih baik terima kasih papa terima kasih mama..

Suamiku tercinta Sudirman dan Anakku tersayang Moh Alif Ramdan
Terima kasih telah memberikan semangat, dukungan dan doa

Kepada Dosen pembimbing terima kasih sudah memberikan bimbingan dan arahan selama proses pembuatan skripsi saya akan terus mengingat jasa-jasamu

Sahabat-sahabatku terima kasih telah bersedia memberikan bantuan disaat saya membutuhkannya
Terima kasih sudah menjadi sahabatku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia nikmat yang tak terhitung nilainya yang diberikan sebagai wujud kasih sayangNya kepada hamba-hambanya. Sekalipun ranting kayu kita kumpulkan untuk dijadikan sebagai pena dan air laut kita jadikan sebagai tinta untuk mencatat nikmat Allah, maka hal itu tidak akan habis nikmat Allah diantaranya nikmat kekuatan, kesehatan, maka dengan kenikmatan itu penulis mencoba merangkai kata menjadi sebuah kalimat yang diwujudkan melalui Skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana sarata satu (S1) pada Jurusan/Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, dengan judul : Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.

Begitu pula dengan kerendahan dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Muh. Ichsan Gaffar, S.Ak,.M.Ak selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Bapak Dr. Arman, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ibu Darmawati Abd. Razak, S.IP,. M.AP, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gorontalo

5. Bapak H. Umar Sune, S.Sos.,M.Si, selaku pembimbing I dan Bapak Edy Sijaya, S.IP,. M.Si, selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi selesainya proposal penelitian ini
6. Ibu dan Bapak Staf Dosen serta staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo yang telah banyak membantu segala kebutuhan penulis selama kuliah di Kampus tercinta ini Universitas Ichsan Gorontalo.
7. Teman-teman seangkatan yang saling memberikan semangat untuk tetap berjuang demi selesainya studi ini.

Akhirnya dengan menyadari keterbatasan yang dimiliki penulis dalam Usulan penelitian ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penelitian ini.

Penulis, April 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Konsep Kinerja.....	5
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	5
2.1.2 Indikator Kinerja.....	7
2.1.3 Pengukuran Kinerja.....	7

2.2 Pelayanan.....	8
2.3 Azas Pelayanan Publik.....	11
2.4 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.5 Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan.....	16
2.6 Administrasi Desa.....	17
2.7 Kerangka Pikir.....	18
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Obyek dan Waktu Penelitian.....	20
3.2 Desain Penelitian.....	20
3.3 Fokus Penelitian.....	20
3.4 Informan Penelitian.....	21
3.5 Sumber data.....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.7 Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
4.1.1 Sejarah Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kab. Pohuwato.....	24
4.1.2 Periode Kepemimpinan Desa Telaga Biru.....	24
4.1.3 Visi Misi Pemerintah Desa Telaga Biru.....	24
4.1.4 Keadaan Aparat Desa Telaga Biru.....	25
4.1.5 Tugas Pokok Dan Fungsi Pemerintah Desa.....	26
4.1.6 Gambar : Struktur Organisasi Desa Telaga Biru Kecamatan Popay Kabupaten Pohuwato.....	28

4.2 Hasil Penelitian	28
4.3 Pembahasan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	28

DAFTAR TABEL

Periode Kepemimpinan Desa Telaga Biru.....	24
Keadaan Aparat Desa Telaga Biru.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman wawancara
- Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Plagiasi
- Lampiran 6 : Semilarity Hasil Turnitin
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Akhir-akhir ini kinerja menjadi konsep yang sering dipakai orang dalam berbagai pembicaraan, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi. 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, tidak efektif, efisien serta membosankan.

Sebagaimana dinyatakan dalam Kepmenpan nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah a). Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan: b) Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategis, terutama bagi organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa.

Selain pernyataan di atas, dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering upaya pengabaian terhadap pelayanan yang tidak berkualitas serta berkurangnya upaya berinovasi dalam pelayanan yang mendorong pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari system 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).

Menurut Carlzon dalam Sadu Wasistino (2003:16) mengatakan, bahwa abad ke-21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi riil sementara aparat Kantor Desa Telaga biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato. sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penelitian, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Telaga biru dalam pelaksanaan tugas terutama dalam memberikan

layanan kepada masyarakat masih sering terlambat, karena pegawai sering datang terlambat sehingga menunjukkan ketidaksimpatinya kepada aparat Desa. Penyelesaian tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Fenomena yang terjadi pula kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul penelitian :” Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :
Bagaimana Kinerja Aparat dalam Pelayanan Administrasi di Desa Telaga biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :” Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan aparat dalam pelayanan administrasi di Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.”

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yakni sebagai berikut :

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi perkembangan ilmu khususnya dalam bidang ilmu pemerintahan melalui aspek kinerja pelayanan administrasi aparat sehingga dapat mendukung pengembangan pengetahuan yang dimiliki Mahasiswa .

1.4.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah sebagai referensi dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam aspek pelayanan administrasi yang diberikan aparat kepada masyarakat pada umumnya.

BAB II

KAJITAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

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

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

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

Terkait dengan konsep kinerja, Rummler dan Brache (1995) mengemukakan ada 3 (tiga) level kinerja :

1. Organisasi; merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.
2. Kinerja proses, merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.
3. Kinerja individu/pekerjaan, merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerja. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Di berbagai literature, pengertian kinerja sangat beragam. Akan tetapi dari berbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian sebagai berikut :

1. Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil, Bernardin (2001:143) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, Bernardin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat dan perilaku. Pengertian kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas (Ricard, 2003).
2. Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait dengan kinerja sebagai perilaku, Murphy, 1990 (dalam Ricard, 2000) menyatakan bahwa kinerja

merupakan seperangkat perilaku yang relecan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Pengertian sebagai perilaku kuga dikemukakan oleh Morhman (1989, (dalam Ricard, 2002). Kinerja merupakan sinonim dengan perilaku. Kinerja adalah sesuatu yang secara actual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Dalam pengertin ini kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

2.1.2 Indikator Kinerja

Menurut Sudaryanti (2010:198) indikator kenerja 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.

Sedangkan menurut T.R. Mitchell (1978:343) dalam Sedarmayanti (2001:51), menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu: 1). *Prom Quality of Work* (Kualitas Kerja) 2). *Promptness* (Ketepatan Waktu) 3) *Initiative* (Inisiatif) 4). *Capability* (Kemampuan) 5). Komunikasi (*communication*).

2.1.3 Pengukuran Kinerja

Dimensi atau indicator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolok ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi

banyak pihak. Adapun survey literature mengenai dimensi atau indicator yang menjadi ukuran kinerja adalah sebagai berikut :

John Miner (1988) mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu :

1. Kualitas, yaitu : tingkat kesalahan. Kerusakan , kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan
3. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Selanjutnya Armstrong ,2003, dalam Sudarmanto, (2018: 133-14), menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan hal yang sangat penting, untuk dapat memperbaiki pelaksanaan kerja yang dapat dicapai. Menurutnya ada empat jenis ukuran kinerja, yaitu : a) Ukuran uang, yang mencakup pendapatan, pengeluaran, dan pengembalian (*rate of return*), b) Ukuran upaya data dampak, yang mencakup pencapaian sasaran, penyelesaian proyek, tingkat pelayanan, serta kemampuan memengaruhi perilaku rekan kerja dan pelanggan. c) Ukuran reaksi, yang menunjukkan penilaian rekan kerja, pelanggan, d) Ukuran waktu, yang menunjukkan pelaksanaan kinerja dibandingkan jadwal, batas akhir, kecepatan respons, atau jumlah pekerjaan sasaran.

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 : “ Kegiatan 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”.

Dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 dinyatakan bahwa pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementrian, Depertemen, Lemabaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan Publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan Publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleg pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perunda-undangan
- h. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

2.3 Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

- a. Transparansi yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak adalah tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban antara pemberi dan penerima pelayanan Publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada Masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003 : 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan

pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik.

Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan :

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

Moenir (Wastiono Sadu 2002 :26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi

kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

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

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

- a. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
- b. Heterogenity, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayan yang sama mungkin memiliki prioritas yang

berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

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

2.4 Standar Pelayanan Publik

Dalam Penyelenggaraan pelayanan Publik selalu didukung dengan adanya standar dalam pelayanan yang telah dikenali oleh masyarakat penerima layanan tersebut. Pentingnya standar pelayanan yang dimiliki merupakan suatu control jika terjadi kesalahan dalam memberikan layanan tersebut. Standar pelayanan merupakan ukuran yang baku dalam penyelenggaraan pelayanan Publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian, waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, adalah tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk Pelayanan, merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasaran yang memadai oleh penyelenggara pelayanan Publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah tentu harus didukung dengan adanya sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor, hal ini akan memberikan dampak yang sangat positif terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi. Kepala desa sebagai pimpinan di pemerintahan desa tentu merupakan 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 dalam pencapaian suatu tujuan .

Aparat Desa Telaga biru sebagai pelayan masyarakat dengan harapan memberikan pelayanan secara profesional masih terkesan bekerja belum optimal, penggunaan waktu tidak efektif dan efisien, belum optimalnya peran dan inovasi dalam menjalankan tugas. Aparat Desa sebagai sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam setiap pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sehingga perlu memperbaiki pemberian layanan kepada masyarakat dengan cara yang baik agar dapat dinilai berkinerja baik.

Untuk itu perlu adanya regulasi standard kinerja aparat sehingga menjadi profesional, memperkuat kelembagaan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan Publik.

2.5 Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan

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

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

Pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak

yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

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

2.6 Administrasi Desa

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

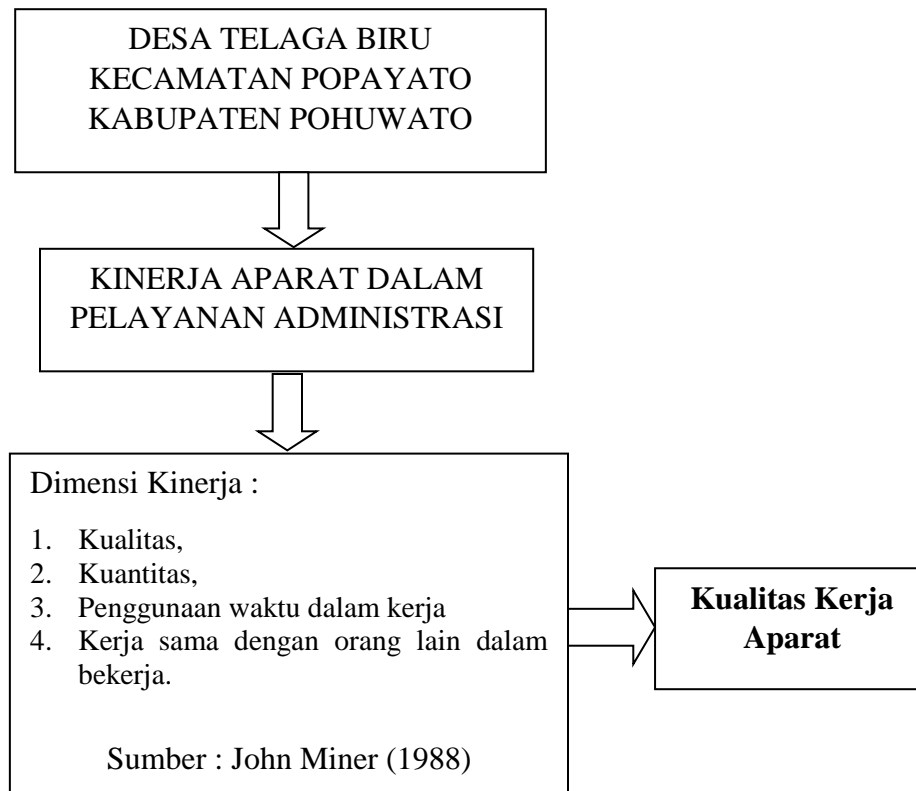
Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa. pemerintahan desa akan berjalan lancar manakala didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar, rapi dan tertib.

2.7 Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah dasar pemikiran dari penelitian yang yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Oleh karena itu kerangka berfikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Uraian dalam kerangka berfikir menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel penelitian. Variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian (Riduwan,2008:34-35). Adapun kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini 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 akta kelahiran, 5) pengantar akte kematian. Akan tetapi penulis hanya berfokus pada pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena sering terjadi permasalahan pada masyarakat Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.

Gambar : 2.1 Kerangka Pikir



BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparat dalam pelayanan Administrasi di Desa Telaga biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato. Waktu penelitian direncanakan kurang lebih 2 bulan.

3.2 Desain Penelitian

Agar memperoleh gambaran yang lebih jelas terhadap obyek penelitian, maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Penggunaan metode kualitatif yakni melalui pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen. Metode ini digunakan dengan beberapa pertimbangan antara lain, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak, (Moleong,2017 :9-11). Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana Kinerja Aparat Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Telaga biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.

3.3 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan dalam penelitian, maka penulis menfokuskan penelitian yaitu Kinerja Aparat dalam Pelayanan Administrasi di Desa Telaga biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato. Adapun yang menjadi focus dalam penelitian yaitu

merujuk pada dimensi kinerja yang dikemukakan oleh John Miner (1988) mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, yaitu :1) Kualitas, yaitu : tingkat kesalahan. Kerusakan , kecermatan. 2) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan, 3) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang, 5) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang akan memberikan informasi data dalam penelitian. Informan adalah orang-orang yang dianggap penulis memahami permasalahan penelitian dan dapat dipercaya serta dapat membantu dalam penelitian nati. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala Desa Telaga biru	1 orang
2. Sekretaris Desa	1 orang
3. Kasie Pemerintahan	1 orang
4. Kasie Kesra	1 orang
5. Kasie Pelayanan	1 orang
6. Kaur umum dan Tata usaha	1 orang
7. Masyarakat penerima layanan	2 orang
8. LPM dan BPD	<u>2 orang</u>
Jumlah Informan	10 orang

3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer; yang meliputi data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian.
2. Data Sekunder, yakni data yang diperoleh berasal dari data pendukung penelitian berupa dokumen-dokumen.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi yakni, kegiatan mengamati terhadap fenomena atau permasalahan penelitian yang dilakukan langsung di lokasi penelitian
2. Wawancara; yakni kegiatan mencari data penelitian dengan cara melakukan Tanya jawab / wawancara secara mendalam kepada informan penelitian melalui penyebaran daftar pertanyaan penelitian.
3. Dokumentasi, yakni Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, dan hal-hal lain sebagai pendukung penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknis analisis data yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif yang bersumber dari metode *Miles dan Huberman*, (2014:16-20) dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses di dalam proses pengabstrakan, proses pemilihan, transformasi data “kasar” yang berasal dari berbagai catatan-catatan yang tertulis dari lapangan. Reduksi data merupakan suatu proses penggabungan dan suatu penyeragaman dalam suatu bentuk yang dapat diperoleh yang nantinya

akan dianalisis, sehingga hasil wawancara, observasi dan hasil dokumentasi akan berubah menjadi suatu tulisan sesuai dengan isi format masing-masing sehingga dapat ditarik kesimpulan dan diverifikasi.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, selanjutnya data disajikan melalui uraian-uraian singkat. Hubungan antara kategori dan sejenisnya yang sering digunakan untuk penyajian data kualitatif dengan teks yang bersifat narasi. Dengan demikian maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan selanjutnya merencanakan kerja berdasarkan hasil yang dipahami.

3. Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing*)

Couclution drawing adalah langkah ketiga dalam penelitian yakni penarikan kesimpulan dari hasil verifikasi penelitian. Kesimpulan pada hakekatnya masih bersifat sementara dan kemungkinan masih bisa berubah bila terdapat bukti-bukti yang lain dalam pengumpulan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kab.Pohuwato

Desa Telaga Biru terbentuk pada tahun 2008 pemekaran dari desa telaga dinamakan desa telaga biru karena di tengah kampung tersebut terdapat danau ditengah desa yang airnya berwarna biru dan juga pada tahun 1970 sebelum desa terbentuk ada keseblasan sepak bola yang terkenal karena sering memperoleh juara baik di tingkat desa,kecamatan maupun kabupaten dan nama keseblasan tersebut bernama telaga biru sehingga para orang tua dan sesepuh bersepakat untuk memberi nama desa tersebut yaitu desa telaga biru.

4.1.2 Periode Kepemimpinan Desa Telaga Bitu

No	Nama	Periode	Jabatan	Ket
1	Arifin	2008	Kades pjs	persiapan
2	Astaman Niode	2009 –2014	Kades	Hsl Pilkades 1
3	Astaman Niode	2016 –2022	Kades	Hsl Pilkades 2

Sumber : Kantor Desa Telaga Biru 2020

4.1.3 Visi Misi Pemerintah Desa Telaga Biru

“ Mewujudkan Masyarakat Desa Telaga Biru yang Madani, Pemerintah yang Transpransi dan Akuntabel, Serta Mewujudkan Extra Aparatur, Terhadap Masyarakat, Guna Terwujudnya Kesejahteraan”

4.1.4 Keadaan Aparat Desa Telaga Biru

NO	NAMA APARAT	PENDIDIKAN	JABATAN	MASA JABATAN
1	ASTAMAN NIODE	SMA	KEPALA DESA	2016-2022
2	JAMIL PANYILI,S.Pd.I	S1	SEKERTARIS DESA	2016-2022
3	IKRAM,S.E	S1	BENDAHARA	2016-2022
4	ISNA HUSAIN	SMA	KAUR PERENCANAAN	2016-2022
5	LENI DIKO	SMA	KASI PELAYANAN	2016-2022
6	ISMAN DAUD	SMA	KAUR PEMERINTAH	2016-2022
7	FRANSISKA LARAUF,S.E	S1	PROFIL	2016-2022
8	YULHAM,Spd.I	S1	PROFIL SIS	2016-2022
9	HERLINA KOROMO	SMA	KADUS PERSATUAN	2016-2022
10	SELVI DUANO	SMA	KADUS MEKAR INDAH	2016-2022
11	FENLI DAUD	SMA	KADUS BULALO	2016-2022
12	PURWATY NINGRUM	SMA	KADUS ANDALAS	2016-2022

Sumber : Kantor Desa Telaga Biru Tahun 2020

4.1.5 . Tugas Pokok Dan Fungsi Pemerintah Desa

- Menyelenggarakan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD
- Mengajukan rancangan peraturan desa
- Menetapkan peraturan-peraturan yang telah mendapatkan persetujuan bersama BPD
- Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD

Tugas Pokok Pemerintah Desa

1. Tugas pokok dan fungsi Kepala Desa

- Memimpin penyelenggaraan pemerintah desa
- Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa
- Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa
- Menetapkan peraturan desa
- Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa

2. Tugas pokok dan fungsi sekretaris desa

- Menyusun dan melaksanakan kebijakan pengelolaan APBD desa
- Menyusun rancangan peraturan desa tentang APBD desa, perubahan APBD desa dan pertanggung jawaban pelaksanaan APBD desa
- Melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan yang telah ditetapkan dalam APBD desa

3. Tugas pokok dan fungsi Kaur keuangan desa

- Menyusun rencana anggaran kas desa {RAK DESA}
- Melakukan penatausahaan yang meliputi menerima/menyimpan menyetorkan/membayar, menatausahakan dan mempertanggungjawabkan penerimaan pendapatan desa dan pengeluaran dalam rangka pelaksanaan APBD desa

4. Tugas pokok dan fungsi kepala seksi pemerintahan

- Melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan

ketertriban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil desa

5. Tugas pokok dan fungsi kepala seksi kesejahteraan

- Melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karang taruna

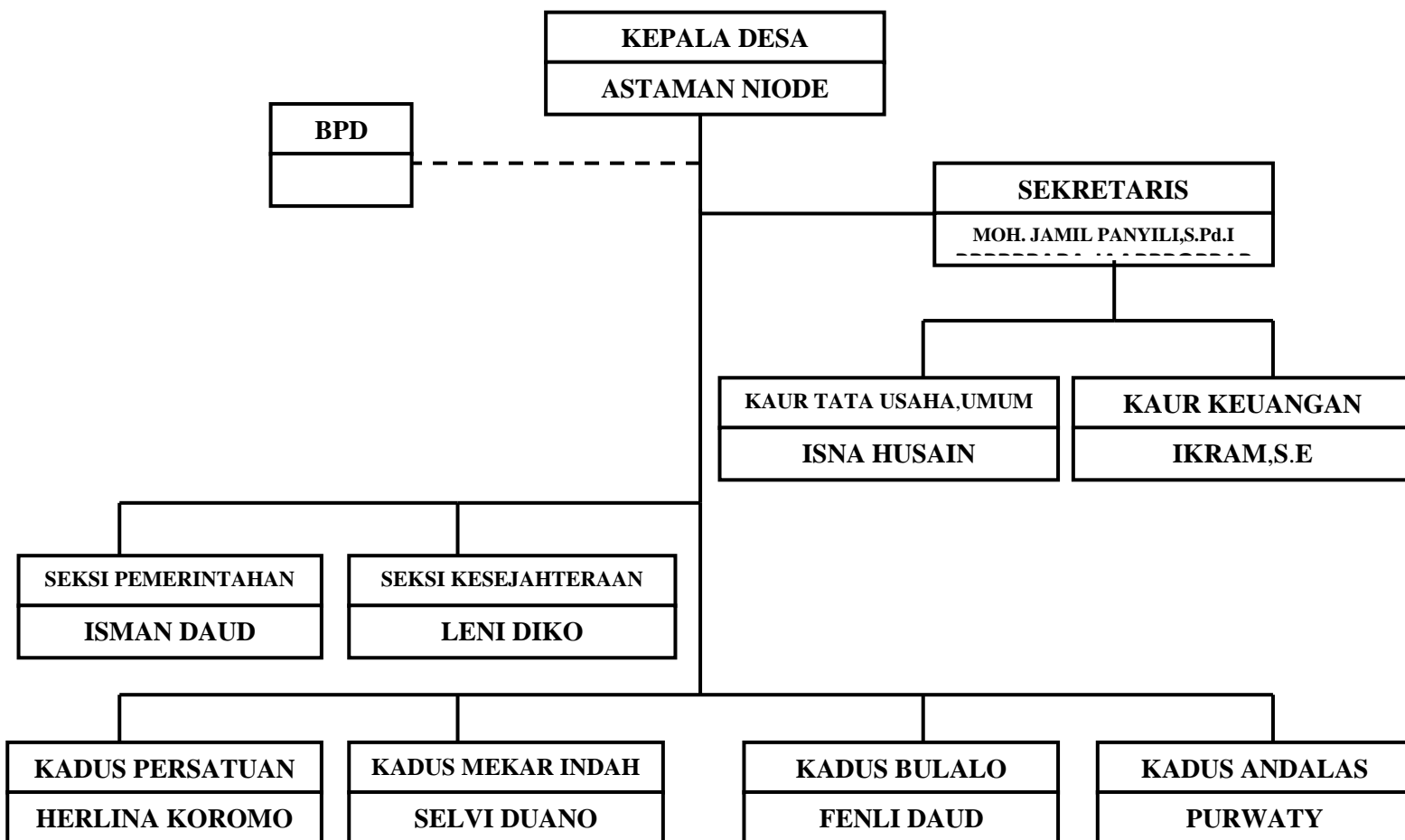
6. Tugas pokok dan fungsi kepala seksi pelayanan

- Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

7. Tugas pokok dan fungsi kepala dusun

- Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.

4.1.6 Gambar : Struktur Organisasi Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato



Sumber : Kantor Desa Telaga Biru Tahun 2020

4.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap permasalahan penelitian yang diangkat dalam kinerja Aparat yang diukur berdasarkan indikator penelitian, maka dapat diuraikan beberapa temuan melalui wawancara

langsung dengan informan penelitian di Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.

Adapun hasil wawancara merujuk pada indikator kinerja yang terdiri dari : Kualitas Pelayanan, Kuantitas Pelayanan, Penggunaan waktu pelayanan. Serta Kerja sama.

1. Indikator Kualitas.

Hasil wawancara peneliti dengan salah seorang informan penelitian tentang kualitas pelayanan sebagaimana di nyatakan oleh salah seorang informan penelitian yaitu Kepala Desa Telaga Biru, bapak AN, dalam wawancara tersebut dinyatakan bahwa :

“ Saya dapat menilai bahwa aparat Desa saya dalam melakukan pekerjaan mereka sudah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing bahkan sudah dirasakan oleh masyarakat cara pelayanan mereka sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima, kenapa saya mengatakan begitu, karena selama ini saya belum ada menerima keluhan masyarakat secara langsung kepada saya atas pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa ini.’

Aparat Desa Telaga Biru dalam memberikan layanan setiap hari berdasarkan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aparat Desa bekerja berdasarkan tugas dan fungsinya masing-masing sehingga tidak ada aparat yang melakukan pekerjaan yang bukan merupakan bagian dari tugas nya sendiri-sendiri. Adapun pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan atas kebutuhan masyarakat antara lain surat keterangan tidak mampu, surat pengantar pengurusan kartu tanda penduduk, surat keterangan kepemilikan tanah, dan masih banyak lagi kebutuhan masyarakat yang dilayani oleh aparat desa setiap hari. Aparat senantiasa mengedepankan kualitas

pelayanan publik dibanding dengan urusan yang lain. aparat sangat bertanggung jawab terhadap masyarakat.

Informan lainnya mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa Telaga Biru, sebagaimana dinyatakan oleh Sekretaris Desa yaitu bapak M.JP, dimana beliau mengatakan bahwa :

“ Jumlah layanan yang diberikan aparat Desa Telaga Biru berdasarkan permintaan masyarakat yang membutuhkan jenis layanannya, namun hingga saat ini saya melihat bahwa antusias masyarakat dalam menanggapi terhadap pelayanan yang mereka terima masih baik-baik saja, belum ada potes secara brutal yang ditujukan kepada aparat desa yang melayani mereka.”

Hasil konfirmasi peneliti dengan informan lainnya tentang kualitas layanan yang diberikan oleh aparat Desa Telaga Biru yakni dengan bapak RD, selaku ketua BPD Desa Telaga Biru dimana dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat dalam setiap hari memang sudah terlihat dengan baik, karena kualitas layanan dapat diukur melalui seberapa banyak keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pemerintah desa Telaga Biru. Namun layanan yang diterima masyarakat sangat dirasakan oleh masyarakat secara baik, dengan kecermatan aparat menyikapi kebutuhan masyarakat serta kemampuan dalam menghindari kesalahan yang terjadi saat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai aparat pelayanan di Desa.

Berdasarkan pernyataan informan di atas, peneliti melakukan wawancara kembali dengan ketua LPM Desa Telaga Biru yakni RD tentang kualitas pelayanan yang diberikan aparat desa Telaga Biru, dimana hasil wawancara yang diperoleh “tentang kualitas pelayanan oleh aparat desa sangat dirasakan oleh masyarakat di

Desa Telaga Biru selama ini menunjukkan sangat baik, sebab aparat yang memberikan layanan senantiasa memperhatikan apa-apa yang menjadi permintaan masyarakat, misalnya mereka membutuhkan surat keterangan keluarga tidak mampu, mengajukan permohonan bantuan listrik, aparat sangat respon baik serta memperhatikan keperluan masyarakat tersebut. Dengan perilaku yang sangat familiar dalam menerima setiap kunjungan masyarakat. Kalaupun ada yang merasa kurang terlayani itu karena mereka tidak memperhatikan kondisi yang ada. Misalnya jam kerja, kehadiran aparat di kantor.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat memberikan komentar bahwa kualitas pelayanan aparat di desa Telaga Biru sudah baik dirasakan oleh masyarakat setempat. Baik dari aspek ketelitian kerja maupun mencermati kebutuhan masyarakat yang disampaikan. Keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat. Hal itu menjadi amanah dari keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara tahun 2004 bahwa aparatur negara penyelenggaraan pelayanan secara berkala melalui indeks kepuasan masyarakat.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan aparat Desa yakni Kasie Pemerintahan, IU dikatakan bahwa :

“ kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat adalah sudah menjadi kewajiban kami sebagai pelayan publik, dimana masyarakat yang membutuhkan layanan menjumpai kami aparat di desa jika kami sudah berada di Kantor Desa, namun kami sering juga melayani di luar kantor jika itu sudah mendesak untuk dilayani. Pelayanan yang kami berikan selalu kami lakukan sesuai dengan tugas masing-masing, kalau saya melihat bahwa aparat bekerja sudah sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku di Kantor melalui standar

pelayanan yang menjadi acuan dalam pelayanan. Aparat mendapatkan arahan dari kepala Desa setiap minggu sebelum memulai melakukan pekerjaan sehingga aparat telah memahami dengan baik arahan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya.”

Berdasarkan pernyataan informan di atas, saya melakukan wawancara lagi dengan informan lainnya yakni ibu IH, Kaur umum dan tata Usaha, dimana beliau menyatakan bahwa :

” Kami aparat di Kantor Desa Telaga Biru alhamdulillah dapat bekerja dengan baik memberikan layanan terhadap kebutuhan masyarakat melalui jam kerja yang sudah diatur, kami selalu memperhatikan serta mencermati apa yang menjadi kebutuhan masyarakat di kantor ini, begitu juga jika terjadi hambatan dalam memberikan layanan misalnya padamnya listrik yang mengakibatkan terhalangnya berkeja melalui mesin komputer kalau itu keperluan terhadap surat-surat yang mengakibatkan masyarakat menunggu sampai bisa terlayani dengan baik.”

Hasil wawancara dengan informan di atas dapat dikemukakan bahwa kualitas layanan yang ditunjukkan oleh aparat di Kantor Desa Telaga Biru telah di rasakan oleh masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut. Oleh karena setiap aparat yang ada sudah sangat memahami tugas dan fungsinya masing-masing serta melaksanakan tugas dengan selalu memperhatikan, mencermati tugas yang dilaksanakan agar menunjukkan kualitas sehingga menimbulkan rasa kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh aparat secara terus-menerus.

Aparat yang sudah dibekali dengan segala macam pengetahuan mengakibatkan dalam pelaksanaan tugasnya menunjukkan hasil yang baik. Hal yang esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesenjangan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik/berkualitas apabila masyarakat yang

mengurus suatu jenis pelayanan mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan. Dengan demikian, masyarakat harus diberdayakan dan pemberi pelayanan harus dikontrol.

Hasil wawancara dengan informan lainnya, yaitu seorang Tokoh masyarakat, IG, memberikan pernyataannya bahwa :

“Dalam penyelesaian pekerjaan sudah lumayan baik walaupun belum maksimal seperti apa yang menjadi harapan masyarakat, dalam menyelesaikan pekerjaan aparat sudah memiliki inisiatif serta selalu mencermati apa yang dibutuhkan masyarakat.”

Sebagaimana pernyataan informan diatas, maka dapat deskripsikan bahwa setiap aparat Desa Telaga Biru dalam memberikan pelayanan telah berkualitas, hal ini senada dengan pernyataan masyarakat yang hingga saat ini masih dirasakan dalam keadaan baik. Sebab aparat telah memahami tugas dan fungsi masing-masing yang sudah sering diingatkan oleh Kepala Desa Telaga biru dalam setiap kesempatan. Sehingga kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat sesuai dengan peraturan maupun ketentuan yang berlaku dalam organisasi Tata Kerja di Kantor Desa Telaga Biru Kabupaten Pohuwato.

“Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan salah seorang Kasie pelayanan, yaitu LD, dinyatakan bahwa” Kualitas pelayanan Pekerjaan dapat dikatakan baik sebab diselesaikan dengan cara bersama.”

Pernyataan informan lainnya, oleh bapak Th.D, dikatakan bahwa :

“ aparat belum maksimal pelayanannya, misalnya saja dalam penerimaan BLT sangat lambat dalam pengurusannya, Inisiatif aparat belum belum mencapai target yang diinginkan masyarakat.”

Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan di atas dapat di jelaskan bahwa pelayanan aparat belum dapat dikatakan berkualitas, karena dari realitas yang ada masih ada harapan masyarakat belum bisa diwujudkan aparat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, hal ini jika disandingkan dengan definisi kualitas adalah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (masyarakat) dalam Heizer dan Render (2001:17). Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu (Russell dan Taylor,2000:78).

Kualitas dalam pelayanan publik khususnya di Kantor Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato masih dirasakan biasa-biasa saja oleh masyarakat. Ini berarti bahwa pelayanan administrasi secara umum perlu mendapat perhatian yang baik, sehingga tidak terkesan dimasyarakat kurang memuaskan sekalipun ada pernyataan dari aparat desa bahwa sebagian merasa bahwa sudah memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Namun yang demikian itu belum menjadi suatu hasil yang bisa diterima begitu saja, sehingga harus dibuktikan melalui ukuran masyarakat yang meminta layanan tersebut. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, seluruh aparat Desa Telaga Biru selalu memperhatikan maupun meminimalisir tingkat kesalahan, Kerusakan, kecermatan dalam melakukan pekerjaan.

2. Indikator Kuantitas jumlah pekerjaan yang dihasilkan

Penulis ingin memberikan gambaran hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan hasil wawancara dengan informan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang aparat Desa Telaga Biru, yakni Sekretaris Desa, M.JP. dinyatakan tentang kuantitas atau jumlah kerja yang dihasilkan antara lain bahwa :

“Adapun hasil kerja aparat sudah sesuai dengan amanah Permendagri 84 Tahun 2016 tentang STOK Pemerintah Desa Pasal 2, Pemerintah Desa adalah Kepala desa dibantu oleh perangkat Desa. Prestasi kerja aparatur Desa terbilang baik terlihat dari pelayanan kepada publik, pelayanan terhadap masyarakat, dan pelayanan administrasi keuangan Desa. semuanya tidak mengalami kendala, jika terjadi kendala paling tidak dirasakan pada waktu-waktu yang telah ditentukan, seperti terkendala pada dokumen penduduk, waktu pengambilan sering menunggu karena jarak antara pusat kabupaten dan desa cukup jauh.

Pernyataan di atas dapat dideskripsikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan aparat Kantor Desa Telaga Biru sudah sesuai dengan harapan masyarakat maupun sesuai dengan kebutuhannya, setiap aparat yang memberikan layanan sudah sesuai misalkan saja permintaan masyarakat mengenai berbagai kebutuhan dapat dilayani saat itu juga, tidak ada masyarakat yang menunggu dengan cara antrian, namun jika urusannya terkait dengan urusan di kabupaten maka masyarakat mendapat pemberitahuan agar menunggu sampai beberapa hari karena jarak antara Desa dengan Kabupaten cukup jauh sehingga menyita waktu yang berjam-jam.

Informan lain yang dihubungi penulis adalah Kepala Desa Telaga Biru, yaitu bapak AN, dinyatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan setiap harinya sudah sesuai Dengan Visi Misi serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing selaku aparat desa dalam pelayanan pembangunan pemberdayaan sosial politik agama dan kebudayaan.”

Pendapat lain yang diungkapkan oleh informan lainnya Ketua LPM bpk, RD, dimana dinyatakan bahwa :

“Sudah sesuai dengan tupoksi aparat desa, Prestasi kerja aparat Desa Telaga Biru masih perlu di tingkatkan.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat dideskripsikan bahwa jumlah pekerjaan yang dihasilkan oleh aparat sudah sesuai dengan jumlah kebutuhan masyarakat. Hal ini berdasarkan amanah peraturan pemerintah bahwa kepala Desa dalam memberikan pelayanan dibantu oleh aparat. Oleh sebab itu pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Informan lain yang berhasil ditemui penulis adalah ID, salah seorang aparat Desa Telaga Biru, dikatakan bahwa :

“Menurut pengamatan setiap saat bahwa kami aparat desa Telaga Biru benar-benar bekerja dengan baik dalam melayani masyarakat. Yang kami temukan di kantor desa telaga Biru bahwa kepala desa menyampaikan prestasi kerja aparat terkait dengan tupoksi kerja masing-masing aparat agar supaya desa telaga biru menciptakan desa yang lebih baik.”

Secara kelembagaan bahwa pemberian layanan di kantor Desa Telaga biru memberikan layanan kepada publik harus sesuai dengan tata aturan yang berlaku, sehingga tidak boleh ada sikap yang membedakan pelayanan. Jumlah pelayanan yang diberikan akan dirasakan langsung oleh masyarakat saat mereka menyampaikan kebutuhan layanan tersebut. Sehingga pemberian layanan menjadi perhatian dari aparat siapa yang sudah datang lebih awal itu yang pertama dilayani. Sehingga tidak menimbulkan masalah yakni kecemburuan dalam pelayanan. Sebab masyarakat

telah memahami mekanisme serta proses pemberian layanan yang harus diberikan aparat desa ketika masyarakat membutuhkan.

Selanjutnya dapat di tampilkan hasil wawancara penulis dengan kaur umum dan Tu, yakni IH, dinyatakan bahwa :

“ Kuantitas pelayanan dapat di asumsikan bahwa berapa banyak jumlah layanan yang dibutuhkan sebanyak itu pula layanan yang diberikan aparat desa, Prosedur kerja aparat Desa Telaga Biru sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing aparat. Prestasi kerja aparatur desa terbilang baik terlihat dari pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan admininstrasi keuangan desa.”

Dapat dijelaskan hasil wawancara di atas, bahwa aparat desa telah memberikan prestasi yang baik dalam layanan publik kepada masyarakat desa telaga biru. manakala masyarakat diberikan pelayanan itu sudah bersesuaian dengan yang disodorkan kepada aparat desa, sehingga tentu ada hal yang diperhitungkan juga bahwa terdapat kondisi-kondisi tertentu yang bisa menghalangi pelayanan antara lain terjadinya pemadaman listrik, ini sangat mempengaruhi dalam pemberian layanan. Tidak ada sikap aparat yang menunjukan perilaku yang buruk.

“ Berikut ini pernyataan yang disampaikan oleh Tokoh masyarakat yaitu, IH, dimana dikatakan bahwa penyelesaian kerja yang dapat dinilai secara nyata adalah : “dimana aparat memberikan layanan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Prosedur kerja sudah sesuai tupoksi hanya saja dalam pelayanan terhadap masyarakat yang kurang maksimal. Prestasi kerja hanya dalam masalah laporan keuangan”.

Informasi lain diperoleh dari tokoh masyarakat yakni bapak IG, dimana dinyatakan bahwa :

“kuantitas dapat diartikan sebagai Prosedur kerja sudah sesuai tupoksi hanya saja dalam pelayanan terhadap masyarakat yang kurang maksimal. Prestasi kerja hanya dalam masalah laporan keuangan.

Selanjutnya dikonfirmasi kepada aparat Desa an.LD, kaur pelayanan dinyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan di Desa ini saya menyadari bahwa Prosedur kerja aparat Desa Telaga Biru sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing aparat, prestasi kerja aparat Desa Telaga Biru terbilang baik terlihat dari pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan administrasi keuangan desa semuanya tidak mengalami kendala. Aparat memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan yang disampaikan masyarakat, dan semuanya bisa dilakukan oleh aparat sesuai dengan harapan tersebut. Sehingga apabila terjadi masalah dalam pemberian layanan akan menjadi perhatian tersendiri bagi pemerintah Desa Telaga Biru melalui pendekatan penyampaian informasi balik kepada publik.

3. Penggunaan Waktu

“ Dalam rangka meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Telaga Biru yang diukur melalui indikator ketiga dapat diyakni Penggunaan Waktu. Hasil wawancara peneliti dengan informan, bapak AN, dinyatakan bahwa, Untuk kehadiran aparat desa demi untuk melancarkan pelayanan masyarakat aparat desa membuat daftar hadir aparat desa dan juga jadwal piket. Dalam penggunaan waktu kerja aparat desa selalu berkoordinasi dengan Kepala Desa ,BPD,LPM dalam penyelesaian pekerjaan.

Penggunaan waktu di dalam penyelesaian pekerjaan harus ditentukan secara realistis dan dipertimbangkan bersama. Tidak ada pekerjaan tanpa batasan waktu. Pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Pendapat lain seperti yang dikekumakan oleh informan, : M.J.P. Sekdes Desa Telaga Biru, tentang penggunaan waktu dalam pelayanan, adalah sebagai berikut :

“Kehadiran Aparatur Desa Telaga Biru sesuai kesepakatan desa yakni jam masuk 7.45.istirahat jam 12.00 masuk jam 01.30 keluar jam 15.50 Siang. Sering ada ketambahan waktu hingga malam jika itu diperlukan.”

Adapun penggunaan waktu yang dimaksudkan dalam pelayanan ini adalah penggunaan waktu baik kehadiran aparat di Kantor maupun dalam penyelesaian tugas yang menjadi tugas dan tanggungjawab sehingga waktu penyelesaian pekerjaan dapat terukur. Adanya penggunaan waktu ini menjadi suatu hasil capaian dalam mewujudkan kinerja aparat dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat.

Dapat diuraikan pula hasil wawancara penulis dengan aparat lainnya, ID, yang menyatakan bahwa penggunaan waktu dalam pekerjaan dapat dijelaskan sebagai berikut :

“Waktu kerja aparat Desa biasanya dilakukan pada saat aparat sudah berada di kantor desa terkait dengan masyarakat yang datang ke kantor untuk memerlukan pembuatan apa yang menjadi kepentingan bagi masyarakat itu sendiri.”

Selain aparat di atas, ada juga ungkapan dari yang lainnya yaitu,IH yang membenarkan hal tentang penggunaan waktu oleh aparat dalam pekerjaan tugas setiap hari adalah selalu memperhatikan jam kerja aparat. Aparat desa wajib mentaati semua ketentuan tentang peraturan desa dan membantu program-program pemerintah.

Untuk memberikan layanan kepada masyarakat selalu mempertimbangkan penggunaan waktu secara efektif dan efisien, sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat dapat dinilai masyarakat sangat menyentuh kepentingan

dan kebutuhan mereka. Aparat diharapkan memiliki jiwa menghargai waktu, dalam rangka menciptakan budaya kerja yang baik, memiliki komitmen dan konsistensi serta bertanggungjawab.

Untuk mewujudkan semua itu tidak terlepas dari bagaimana perhatian pimpinan dalam mengarahkan tugas dan fungsi aparat sehingga lebih memenuhi harapan yakni aparat yang berkinerja baik. Penggunaan waktu juga dikaitkan dengan waktu tunggu dalam proses pelayanan.

4. Indikator kinerja selanjutnya adalah kerja sama dengan orang lain.

Agar penulis memperoleh gambaran tentang indikator kerjasama yang dibangun oleh aparat desa Telaga biru, maka penulis mengajukan pertanyaan kepada beberapa informan penelitian. Adapun hasil yang diperoleh dari informan yaitu kepala Desa Telaga Biru tentang kerja sama, dinyatakan sebagai berikut :

“ Untuk mencapai tujuan organisasi di Kantor Desa Telaga Biru, maka aparat saya arahkan agar selalu membangun kerja sama dengan orang lain, baik dengan sesama aparat maupun dengan masyarakat yang membutuhkan layanan di kantor desa ini.”

Selain yang dinyatakan oleh kepala desa seperti di atas, penulis juga mengkonfirmasi hal yang sama kepada salah seorang aparat desa yakni Sekdes Bapak M.J.P, dikatakan bahwa:

“ Bentuk kerja sama yang diharapkan terjalin disesama aparat Desa Telaga Biru dengan harapan agar tujuan pemberian layanan yang baik kepada masyarakat akan tercapai sebab itu merupakan tujuan organisasi yang harus diwujudkan bersama.”

Adapun harapan itu sebagaimana dalam visi dan misi organisasi Kantor Desa Telaga Biru. Untuk memenuhi harapan yang akan dicapai melalui kerjasama ini akan menjadi kekuatan secara kelembagaan organisasi Desa Telaga Biru tersebut.

Memperhatikan pernyataan dari informan di atas, juga telah dilakukan wawancara dengan ketua Badan Permusyawaratan Desa Telaga Biru, yakni R.D, dimana disampaikan bahwa :

“ Sampai dengan saat ini saya melihat serta mengamati langsung komunikasi yang diantara aparat desa telaga biru menciptakan iklim kerjasama yang baik, misalnya ada pekerjaan yang diperintahkan kepala desa kepada salah seorang aparat dan itu bisa dikerjakan bersama aparat lainnya, maka mereka senantiasa mengerjakannya secara baik, baik pekerjaan setiap harinya maupun hal yang lainnya.”

Demikian halnya dengan aparat yang lain menyatakan seperti bapak ID, yang mana beliau mengatakan bahwa :

“ Adapun saya liat bentuk kerja sama yang terjalin selama ini di lingkungan aparat desa telaga biru terutama dalam pekerjaan kantor yakni dalam melayani masyarakat cukup baik. Kerjasama itu misalnya ada salah seorang aparat yang sedang mengerjakan pekerjaannya dan itu sudah ditunggu oleh masyarakat penyelesaiannya, maka aparat lainnya membangun agar secepatnya pekerjaan itu diselesaikan, sehingga tidak ada penundaan terhadap layanan kepada masyarakat jika sudah tiba waktunya untuk pulang.”

Dari pernyataan beberapa informan di atas, penulis dapat memberikan penjelasannya bahwa kerja sama merupakan indikator yang sangat urgen di dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu Aparat Desa Telaga Biru yang menjadi penentu dalam pencapaian tujuan organisasi maupun visi dan misi organisasi desa telaga biru hendaknya dapat mewujudkan semua itu melalui usaha kerja sama yang dibangun hubungan kerja secara bersinergi dalam bentuk kerja sama sesama aparat

dalam memberikan layanan kepada masyarakat desa telaga biru. Dalam organisasi modern, kerja sama antar satuan kerja atau antar orang – perorangan mutlak diperlukan. Kerja sama berbeda dengan bekerja bersama-sama. Kerja sama lebih merujuk pada upaya menyelesaikan tugas dalam kerangka mencapai tujuan.

4.2. Pembahasan

Setelah melalui tahapan pengambilan data primer penelitian melalui indikator – indikator penelitian dengan memperhatikan temuan peneliti yang telah dideskripsikan di atas, maka penulis membahas hasil penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Kinerja yang diharapkan dari pelayanan aparat di Desa Telaga Biru diperoleh

Hasil wawancara sebagaimana telah dikemukakan oleh informan-informan bahwa kinerja aparat desa dalam memberikan layanan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan sehingga layanan menjadi lebih berkualitas. Aparat Desa Telaga Biru telah memahami pekerjaan serta fungsinya masing-masing serta melaksanakan tugas dengan selalu memperhatikan, memcermati tugas yang dilaksanakan agar pekerjaan yang dilakukan berkualitas. rasa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparat secara terus-menerus. Aparat yang sudah dibekali dengan segala macam pengetahuan memberi dampak yang positif. Hal yang esensial dalam memperbaiki kinerja adalah dengan adanya aparat berkinerja baik, maka kualitas kerja akan terwujud.

Kualitas yang dapat di deskripsikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh aparat desa telaga biru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yakni melalui cara bekerja dengan selalu memperhatikan maupun memperkecil kesalahan

dalam melakukan pekerjaan, menghasilkan pekerjaan menjadi baik, tidak mengalami kesalahan dalam bekerja serta memiliki jiwa sensitif dalam mencermati setiap pekerjaan yang dilakukan agar terhindar dari berbagai masalah yang muncul saat melakukan pekerjaan tersebut. Kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh aparat desa telaga biru tentu masih terdapat kekurangan ataupun belum memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan secara sepenuhnya. Memang tindak sikap yang mencolok dalam pemberian layanan benar-benar mencerminkan harapan dari yang dilayani, namun aparat yang memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di desa tersebut tentu harus berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Russeli dan Taylor,2000-27).

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas aparat desa telaga biru tertentu harus memperhatikan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan hasil yang dikerjakan aparat. Kecocokan pekerjaan yang dihasilkan oleh aparat terhadap kebutuhan yang disodorkan masyarakat harus dapat diwujudkan. Bahkan dalam pelayanan penampilan dan tindakan pemberi layanan sangat penting. Seperti berpakaian yang baik, tidak menyolok, sopan, bersahabat, dan simpatik .

Pelayanan aparat menjadi berkualitas juga dapat ditunjukkan oleh beberapa hal, misalnya apakah yang diminta oleh masyarakat itu disediakan (1), Aparat dapat menunjukkan seberapa mudah pelanggan mendapat pelayanan (2). Bagaimana pelanggan dilayani oleh pekerja (3), apakah pelayanan berjalan baik setiap saat (4), (Wibawa, 2017:116.). Dalam perspektif pemberi layanan yang terpenting adalah

quality of conformance atau kualitas kecocokan, dalam arti bahwa kesesuaian antara hasil kerja dengan harapan masyarakat sebagai konsumen. Kualitas selama proses pekerjaan yang dihasilkan oleh pekerja dalam hal ini adalah aparat desa telaga biru.

Menjaga kualitas menjadi hal yang penting dalam sebuah layanan publik, sebab penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara. Strategi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengubah peran dan posisi organisasi publik dalam memberikan layanan publik dari paradigma yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong dan dialogis.'

Pelayanan publik sangat penting dan menjadi barometer utama dalam mengukur kinerja maupun kualitas sebuah layanan yang diberikan oleh aparat. Aparat juga tidak dapat dilepaskan begitu saja dalam pemberian layanan namun membutuhkan dukungan serta peran pimpinan dalam hal ini kepala desa yang menggerakkan serta mengarahkan semua aparat yang ada di dalam organisasi yang dipimpinnya yakni Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan publik secara prima dan berkualitas akan berdampak pada peningkatan dukungan dan kepercayaan masyarakat dalam menyukseskan program kerja yang menjadi tujuan utama kepemimpinannya melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat menjadikan pemimpin terus-menerus memotivasi bawahan atau aparat yang setiap waktu

berhubungan langsung dengan masyarakat. Keberhasilan bawahan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat juga menjadi keberhasilan pemimpinannya, demikian pula sebaliknya. Sebagaimana dinyatakan oleh Goetsch dan Davis (2002) bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan,

2. Kuantitas merupakan indikator kinerja pelayanan yang diperoleh dari penelusuran penulis dalam penelitian.

Dalam rangka memberikan pembahasan hasil penelitian kinerja aparat desa telaga biru maka dapat diuraikan pembahasannya sebagai berikut :

Hasil wawancara yang telah dideskripsikan bahwa pelayanan publik yang dilakukan aparat Kantor Desa Telaga Biru sudah sesuai dengan harapan masyarakat maupun sesuai dengan kebutuhannya, setiap aparat yang memberikan pelayanan sudah sesuai dengan permintaan masyarakat melalui pengajuan berbagai kebutuhan dan dapat di layani saat itu juga, kebutuhan masyarakat disampaikan kepada aparat desa sesuai dengan apa yang menjadi harapan mereka, sehingga aparat memberikan pelayanan juga memperhatikan hak-hak masyarakat dalam pelayanan.

Temuan yang diperoleh dari penelitian sebagaimana yang telah di gambarkan melalui hasil penelitian maka dijelaskan bahwa kuantitas pelayanan dapat di asumsikan bahwa seberapa banyak jumlah layanan yang dibutuhkan masyarakat maka sebanyak itu pula layanan yang diberikan oleh aparat desa. Kebutuhan yang masyarakat sampaikan kepada aparat senantiasa mendapatkan perhatian serta respon

yang baik dari aparat. Prosedur kerja aparat Desa Telaga Biru yang menjadi rujukan dalam memberikan pelayanan dilihat sudah sesuai dengan tupoksi masing-masing aparat. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kuantitas kerja aparatur desa terbilang sangat berimbang, dalam arti bahwa tidak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan namun semua dapat dilayani amapun dipenuhi oleh aparat desa baik yang dibutuhkan saat itu maupun yang selanjutnya harus di tunggu oleh masyarakat sesudahnya.

Prestasi yang telah dihasilkan aparat dalam memberikan pelayanan sudah baik, dengan memperhatikan kebutuhan layanan yang disodorkan oleh masyarakat. Mengingat aparat desa telaga biru adalah telah memperoleh bimbingan setiap saat menjadi pendorong bagi mereka untuk sena

ntiasa memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat. Kemampuan dalam memberikan layanan yang baik bagi masyarakat menjadi tujuan utama, agar tercapai tujuan organisasi pemerintahan desa, Pemerintah desa telaga biru memiliki komitmen dalam mencapai tujuan dimaksud. Dalam memberikan pelayanan publik, aparat memperhatikan kemampuana serta keterampilan yang mendukung proses pelayanan. Sebab dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efesien.

Untuk mewujudkan semua itu tentu tidak dapat dilepaskan dari dukungan saran dan prasarana yang menunjang dalam pekerjaan. Ketersediaan sarana dan prasarana sebagai alat yang menunjnag pekerjaan, menjadi faktor penentu dalam pelayanan publik karena diharapkan dapat memenuhi harapan yang didambakan oleh setiap

orang yang membutuhkan pelayanan. Misalnya dalam hal kemudahan pengurusan kepentingan, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih sehingga akan menimbulkan kepuasan bagi masyarakat yang meminta layanan tersebut.

3. Ketepatan waktu pelayanan.

Untuk mencapai hasil kinerja yang baik tentu senantiasa memperhatikan penggunaan waktu dalam pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan keceparan pelayanan.

Sikap menghargai masyarakat adalah sikap positif yang harus dimiliki aparat dalam memelihara hubungan mencerminkan pola hubungan yang saling membutuhkan. Dimana masyarakat sebagai pelanggan yang harus dilayani sedangkan aparat adalah pelayanan yang mempunyai tanggungjawab dalam menyelesaikan layanan dengan baik. Bersikap hormat, bertutur kata yang baik serta menggunakan istilah 3S, senyum, sapa dan salam, sehingga kinerja aparat dalam memberikan pelayanan yang baik akan berdampak pada membantu keinginan masyarakat secara konsisten, tanpa membedakan pelayanan kepada pengguna layanan yakni masyarakat.

Masyarakat diperlakukan sebagaimana pelanggan yang memiliki kebutuhan yang harus dilayani oleh aparat. Masyarakat dalam menyampaikan kebutuhannya benar-benar harus mendapatkan perhatian yang cukup dari pemberi layanan yakni aparat desa telaga biru kecamatan popayato kabupaten pohuwato. Dengan demikian aparat desa yang menjadi tumpuan daripada tugas pemerintahan di desa lebih

memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat desa dapat terwujud dengan baik. Ketepatan waktu layanan sangat menentukan kepuasan masyarakat yang dilayani apabila masyarakat terlayani sesuai dengan kebutuhan akan layanan tersebut.

Aparat yang telah dibekali oleh pengetahuan serta pembinaan yang dilakukan oleh pimpinan di desa, menjadi modal utama dalam menentukan waktu layanan yang sangat tepat kepada masyarakat, namun tidak dapat dipungkiri bahwa aparat desa masih merupakan manusia biasa yang tidak luput dari hilaf dan salah sekalipun telah memahami tugas dan fungsinya sebagai pelayanan publik namun masih sering menunjukkan sikap menunda-nunda pekerjaan. Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat umum merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap aparat penyelenggara negara.

Aparat menjadi pelayanan yang memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan. Aparat memberikan pelayanan secara konsisten dimana pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan oleh aparat terutama dalam penggunaan waktu tunggu proses penyelesaian pekerjaan. Daya tanggap aparat dalam melayani masyarakat menandakan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan.

4. Selanjutnya kerja sama sebagai dimensi kinerja pelayanan.

Deskripsi penelitian sebagaimana dikemukakan di atas, menggambarkan bahwa kerjasama yang terjalin diantara aparat desa telaga biru dalam organisasi pemerintah

desa yang tercermin dari struktur organisasi desa menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam hal pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi desa, aparat tentu harus memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan terutama membangun kerjasama di antara aparat serta dengan lingkungan organisasi yang ada.

Hal ini menunjang dalam keberhasilan pencapaian tujuan yang dikehendaki bersama-sama oleh pemerintahan desa telaga biru. Kerjasama yang terjalin selama ini berdasarkan temuan penelitian memang sudah tercermin dalam setiap pemberian layanan. Namun tentu masih dalam kondisi dimana aparat masih merasa bahwa bekerja berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing. Hal ini ditemukan dalam pemberian layanan setiap ada permintaan layanan.

Aparat bekerja telah merujuk pada tugas masing-masing namun tidak berarti bahwa kerja sama tidak perlu terjalin. Setiap organisasi publik tentu memiliki hubungan kerja sama, misalnya koordinatif, konsultatif, dalam organisasi modern saat ini kerja sama antarsatuan kerja atau antarorang perorang mutlak dilakukan. kerja sama lebih merujuk pada upaya menyelesaikan tugas dalam kerangka mencapai tujuan oleh antarorang-perorang an atau antar satuan kerja dimana masing-masing memiliki ketugasan yang dilakukan secara sinergis.

Kerja sama yang terjalin menjadi suatu dukungan atas keberhasilan pemerintah desa Telaga biru kecamatan popayato Aparat desa yang menerima layanan menjalin kerja sama dalam setiap permintaan pelayanan misalnya terdapat permintaan layanan surat-menyurat dan pada saat yang bersama ada juga masyarakat yang memerlukan

informasi lain kepada aparat yang sama maka aparat yang lain yang saat itu tidak sedang melayani akan membantu melayani kepada masyarakat yang memerlukan informasi tersebut. Hal dilakukan untuk menghindari kesan dari masyarakat aparat tidak saling membantu atau tidak ada kerja sama. Demikian juga jika ada masyarakat yang memerlukan bantuan dari aparat yang lain maka aparat yang di bagian lain membantu memberikan pelayanan kepada yang memerlukan layanan tersebut.

Dalam suatu ketugasan biasanya dibentuk tim kerja permanen atau tim ad hoc yang sifatnya sementara, untuk kasus penyelesaian tugas tertentu. Misalnya dalam penyelesaian masalah kepemilikan tanah. Maka aparat yang terkait melalui kepala desa membentuk tim kerja dalam penelusuran masalah dimaksud, sehingga melibatkan aparat yang dibagian lain berbaur dalam tim tersebut.

Kerja sama yang terjalin diantara aparat desa Telaga biru di dorong oleh adanya kepemimpinan kepala desa yang selalu memperhatikan hubungan kerja diantara aparat, hal ini di wujudkan dalam setiap layanan yang diberikan aparat kepada masyarakat melalui sistim koordinasi jika kebutuhan masyarakat ditangani secara bersama-sama oleh aparat karena adanya fungsi kerja yang sama antar satu seksi dengan seksi yang lain. Mereka akan menjadi sebuah tim yang solid untuk memperlancar hubungan masyarakat yang meliputi pemberian layanan serta informasi yang dibutuhkan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian serta pembahasan yang telah paparkan pada bab sebelumnya maka dapat berikan kesimpulan penelitian dari indikator kinerja yang terdiri dari : Kualitas pelayanan, kuantitas pelayanan, penggunaan waktu serta kerja sama yang terangun di lingkungan aparat Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan oleh aparat desa Telaga Biru sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan sebab masih ditemukan pernyataan dari masyarakat bahwa aparat dalam memberikan pelayanan masih ada yang kurang mencermati apa yang di butuhkan oleh masyarakat saat menyampaikan keperluannya. Perhatian kepala Desa perlu ditingkatkan dalam meminimalisir kesalah aparat dalam pekerjaan.
2. Kuantitas pelayanan di digambarkan melalui jumlah layanan yang dihasilkan oleh aparat Desa Telaga Biru menunjukan kurang maksimal sebab kesamaan antara harapan layanan dengan kebutuhan layanan belum memperoleh perhatian secara baik serta menyeluruh dari aparat Desa Telaga Biru sehingga masyarakat merasa kurang direspon baik oleh aparat. Keseimbangan antara layanan dan kebutuhan sangat penting dilakukan sehingga kinerja aparat akan menjadi lebih baik.

3. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang. Masyarakat menggantungkan harapan kepada aparat desa dengan melalui perhatian dalam kaitan dengan kebutuhan layanan yang disampaikan oleh aparat bahkan berharap bahwa seluruh unsur yang ada memiliki tanggungjawab yang sama dalam memberikan pelayanan yang baik, Hal ini dirasakan masyarakat dengan cukup baik, sebab penggunaan waktu penyelesaian dan proses menunggu tidak terlalu lama. Kalaupun masih terdapat aparat yang masih kurang memenuhi waktu dengan baik (ketidakhadiran), hal ini perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan.
4. Kerja sama yang terbangun dalam hubungan kerja diantara aparat Desa Telaga Biru sudah baik namun belum maksimal, sehingga masih perlu mendapat perhatian dari jajaran pimpinan dalam hal ini Kepala Desa agar hubungan antar aparat di lingkungan Kantor dalam terjalin secara baik sehingga akan mencerminkan sinergitas dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Desa Telaga Biru tersebut.

5.2 Saran

Setelah memperhatikan hasil kesimpulan di atas, maka penulis dapat mengemukakan sara-saran sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan oleh pemerintah Desa Telaga Biru dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan aparat sebagai berikut :

1. Pemerintah Desa Telaga Biru agar kiranya memberikan perhatian kepada aparat terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga

kinerjanya akan menjadi lebih baik dimasa yang akan datang yang menimbulkan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan.

2. Pemerintah Desa Telaga Biru harusnya lebih banyak memberikan dukungan kepada aparat Desa dalam rangka peningkatan hasil kerja terutama dalam peningkatan kualifikasi pendidikan maupun sarana penunjang sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien.
3. Pemerintah Desa Telaga Biru yakni Kepala Desa kiranya menjalankan fungsinya sebagai pengawas kepada aparat pemberi layanan, hal ini untuk mencegah munculnya ketidaknyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa agar tidak terlalu lama menunggu proses layanan yang diberikan oleh aparat.
4. Perlu peningkatan kerja sama yang baik, bersinergi bagi seluruh unsur yang ada di Kantor pemerintahan Desa Telaga Biru dalam mewujudkan tujuan yang dicitakan sebagaimana yang termuat dalam visi dan misi.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Septi,Ratminto, 2005, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar,Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta.
- Gibson. 2003. Perilaku Manajemen Organisasi. Erlangga. Jakarta.
- Hadi, Surjadi, Drs, Msi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. PT Refika Aditama, Bandung.
- Kadir, Abdul. 2015. Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung : PT. Rafika Aditama
- Matthew B.Miles,2014, Analisis Data Kualitatif, UI Press, Jakarta
- Marsuki. 2006. Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik. Jakarta..
- Nurcholis, Hanif . 2001. Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. PT Glora Aksara Pratama.
- Sudarmanto, 2010, Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Pustaka Pelajar,Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju
- Mukarom, Zaenal, 2015, Membangun Kinerja Pelayana Publik, Pustaka Satria,Bandung
- 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.
- Wibowo, 2017. Manajemen Kinerja ,Rajawali Pers, Depok..

Sumber lainnya :

Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Suatu Pengantar, 2011, Fokusmedia, Bandung

Undang – undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Undang – undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa.

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

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Septi,Ratminto, 2005, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar,Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta.
- Gibson. 2003. Perilaku Manajemen Organisasi. Erlangga. Jakarta.
- Hadi, Surjadi, Drs, Msi. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. PT Refika Aditama, Bandung.
- Kadir, Abdul. 2015. Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung : PT. Rafika Aditama
- Matthew B.Miles,2014, Analisis Data Kualitatif, UI Press, Jakarta
- Marsuki. 2006. Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik. Jakarta..
- Nurcholis, Hanif . 2001. Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. PT Glora Aksara Pratama.
- Sudarmanto, 2010, Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Pustaka Pelajar,Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2001. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju
- Mukarom, Zaenal, 2015, Membangun Kinerja Pelayana Publik, Pustaka Satria,Bandung
- 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.
- Wibowo, 2017. Manajemen Kinerja ,Rajawali Pers, Depok..

Sumber lainnya :

Pedoman Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Suatu Pengantar, 2011, Fokusmedia, Bandung

Undang – undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Undang – undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa.

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

PEDOMAN WAWANCARA

Penelitian : Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.

Nama Mahasiswa : Nurmila Yusuf
Nim : S2117156
Jurusan / Prodi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu politik
Unicversitas : Ichsan Gorontalo

A. INDIKATOR KUANTITAS

- Bagaimana menurut Bapak/ Ibu prosedur kerja aparat di Desa Telaga Biru?
- Bagaimana menurut Bapak/Ibu prestasi kerja aparat Desa Telaga Biru?

B. INDIKATOR KUALITAS

- Bagaimana menurut Bapak/Ibu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan aparat desa Telaga Biru?
- Bagaimana menurut Bapak/Ibu Inisiatif Aparat dalam menyelesaikan pekerjaan di Desa Telaga Biru?

C. PENGGUNAAN WAKTU

- Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu kehadiran aparat di Desa Telaga Biru?
- Bagaimana penggunaan waktu kerja aparat desa?
- Bagaimana sikap aparat dalam mentaati aturan dalam penyelesaian pekerjaan?

D. KERJA SAMA DENGAN ORANG LAIN DALAM BEKERJA.

- Bagaimana menurut Bapak/Ibu Kerja Sama Aparat Desa Telaga Biru dengan aparat yang lain ?
- Bagaimana menurut Bapak/Ibu bentuk kerja sama yang dibangun oleh aparat di lingkungan kantor Desa Telaga Biru dalam pemberian layanan kepada masyarakat ?

**FOTO VISUAL WAWANCARA DENGAN
PEMERINTAH DESA TELAGA BIRU KEC. POPAYATO
KABUPATEN POHUWATO**



Wawancara dengan Kades : Kamis, 5 Sept. 2020 ;
pukul 17.43 wita



Wawancara dengan Sekdes : Kamis, 5 Sept.
2020 ; pukul 09.54 wita



Wawancar dengan BPD :8 september
2020 : pukul 15.47 wita



Wawancara dengan ketua LPM :
selasa, 8 September 2020 :
pukul 15.29 wita



WAWANCARA DENGAN KASIE PEM :
Rabu, 9 Sepetember 2020; pukul 18.29



WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT
Minggu, 6 September 2020 : Pukul 16 43 Wita



Wawancara Kaur Umum dan Tata Usaha
Minggu, 6 September 2020; Pukul 16.43 wita



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

Jl. Raden Saleh No.17 Kota Gorontalo
Telp. (0435) 824466, 829975 Fax (0435) 829976.
Email : lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 2857/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/IX/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Kepala Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato
Di-
Marisa

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.SE.MM
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Nurmila Yusuf
NIM : S2117156
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Kantor Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato
Judul Penelitian : KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI DI DESA TELAGA BIRU
KECAMATAN POPAYATO KABUPATEN
POHUWATO

Atas kebijakan dan kerja samanya di ucapkan terima kasih.

Gorontalo, 05 September 2020

Mengetahui,
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Ichsan Gorontalo



Dr. Rahmisyari, ST. SE. MM
NIDN. 0929117202



**PEMERINTAH KABUPATEN POHUWATO
KECAMATAN POPAYATO
DESA TELAGA BIRU**

Jl. Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo

SURAT KETERANAGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 140 / Ds-Tlgb/ 02 /III/2021

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Astaman Niode
Jabatan : Kepala Desa
Alamat : Desa Telaga Biru Kec. Poapayato

Dengan ini Menerangkan Keterangan yang benar kepada :

Nama : **NURMILA YUSUF**
Nim : S.2117156
Tempat /tgl Lahir : Tilamuta, 03 November 1992
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo
Alamat : Desa Telaga Biru Kec. Popayato Kab. Pohuwato

Bahwa yang bersangkutan tersebut diatas benar-benar Melakukan Penelitian di Desa Telaga Biru Kec. Poapayato Kab. Pohuwato dengan Judul : ***Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.***

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Telaga Biru, 25 Maret 2021
KEPALA DESA TELAGA BIRU


ASTAMAN NIODE



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

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

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0813/UNISAN-G/S-BP/VI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

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

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : NURMILA YUSUF
NIM : S2117156
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Kinerja Aparat dalam Pelayanan Administrasi di Desa
Telaga Biru Kecamatan Popayato kabupaten Pohuwato

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 20%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 05 Juni 2021

Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

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

S2117156

SKRIPSI NURMILA YUSUF.docx

Sources Overview

20%

OVERALL SIMILARITY

1	repository.uma.ac.id	9%
	INTERNET	
2	repository.uinjkt.ac.id	2%
	INTERNET	
3	www.scribd.com	1%
	INTERNET	
4	docobook.com	1%
	INTERNET	
5	eprint.stieww.ac.id	<1%
	INTERNET	
6	a-research.upi.edu	<1%
	INTERNET	
7	es.scribd.com	<1%
	INTERNET	
8	id.123dok.com	<1%
	INTERNET	
9	repository.ub.ac.id	<1%
	INTERNET	
10	marangai.com	<1%
	INTERNET	
11	repository.unhas.ac.id	<1%
	INTERNET	
12	updesa.com	<1%
	INTERNET	
13	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
	INTERNET	
14	www.slideshare.net	<1%
	INTERNET	
15	repo.apmd.ac.id	<1%
	INTERNET	
16	media.neliti.com	<1%
	INTERNET	

Rank	Domain	Category	Share
17	lib.ui.ac.id	INTERNET	<1%
18	www.administrasidesa.com	INTERNET	<1%
19	www.masawah.desa.id	INTERNET	<1%

Excluded search repositories:

- **None**

Excluded from Similarity Report:

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

Excluded sources:

- **None**



**PEMERINTAH KABUPATEN POHUWATO
KECAMATAN POPAYATO
DESA TELAGA BIRU**

Jl. Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato Provinsi Gorontalo

SURAT KETERANAGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 140 / Ds-Tlgb/ 03 /III/2021

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Astaman Niode
Jabatan : Kepala Desa
Alamat : Desa Telaga Biru Kec. Poapayato

Dengan ini Menerangkan Keterangan yang benar kepada :

Nama : **NURMILA YUSUF**
Nim : S.2117156
Tempat /tgl Lahir : Tilamuta, 03 November 1992
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo
Alamat : Desa Telaga Biru Kec. Popayato Kab. Pohuwato

Bahwa yang bersangkutan tersebut diatas benar-benar Melakukan Penelitian di Desa Telaga Biru Kec. Poapayato Kab. Pohuwato dengan Judul : ***Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Telaga Biru Kecamatan Popayato Kabupaten Pohuwato.***

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Telaga Biru, 25 Maret 2021
KEPALA DESA TELAGA BIRU

ASTAMAN NIODE



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

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001

Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0813/UNISAN-G/S-BP/VI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : NURMILA YUSUF
NIM : S2117156
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Kinerja Aparat dalam Pelayanan Administrasi di Desa
Telaga Biru Kecamatan Popayato kabupaten Pohuwato

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 20%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 05 Juni 2021

Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

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

S2117156

SKRIPSI NURMILA YUSUF.docx

Sources Overview

20%

OVERALL SIMILARITY

1	repository.uma.ac.id	9%
2	repository.uinjkt.ac.id	2%
3	www.scribd.com	1%
4	docobook.com	1%
5	eprint.stieww.ac.id	<1%
6	a-research.upi.edu	<1%
7	es.scribd.com	<1%
8	id.123dok.com	<1%
9	repository.ub.ac.id	<1%
10	marangai.com	<1%
11	repository.unhas.ac.id	<1%
12	updesa.com	<1%
13	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
14	www.slideshare.net	<1%
15	repo.apmd.ac.id	<1%
16	media.neliti.com	<1%

17

lib.ui.ac.id
INTERNET

<1%

18

www.administrasidesa.com
INTERNET

<1%

19

www.masawah.desa.id
INTERNET

<1%

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

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

Excluded sources:

- None

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : **NURMILA YUSUF**
2. Nim : S2117156
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Jurusan : Ilmu Pemerintahan
5. Tempat Tanggal Lahir : Tilamuta, 03 November 1992
6. Jenis Kelamin : Perempuan
7. Agama : Islam
8. Status Perkawinan : Kawin
9. Nama Suami : Sudirman
10. Anak : 1. Muh. Alif Ramdan
11. Alamat :
 - a). Desa : Telaga Biru
 - b). Kecamatan : Popayato
 - c). Kabupaten : Pohuwato
 - d). Provinsi : Gorontalo
- I. Data Keluarga :

Ayah : Lukman Yusuf

Ibu : Sumiati Torhope
- II. Pendidikan :

SD : Tamat tahun 2004

SMP : Tamat tahun 2007

SMA : Tamat tahun 2010

Perguruan Tinggi S1 : Universitas Ichsan Gorontalo

No. HP : 085340772998



Pohuwato, 22 Maret 2021

NURMILA YUSUF
Nim. S2117156