

**KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI DESA PENANGGALAN BARAT KOTA SUBULUSSALAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**SILVIA DESILVA**

**NIM. 170802134**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
TAHUN 2024/ 1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Silvia Desilva  
NIM : 170802134  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Penanggalan, 11 juni 1998  
Alamat : Desa Penanggalan Barat Kec. Simpang Kiri, Kota Subulussalam

Dengan ini demikian bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini

Bila di kemudian hari ada tuntutan pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang di temukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap di kenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian dengan pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 24 September 2023



Yang Menyatakan

  
Silvia Desilva

170802134

**KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI DESA PENANGGALAN BARAT KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**SILVIA DESILVA**

**NIM. 170802134**

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري

Disetujui untuk di munaqasyahkan oleh:

**A R - R A N I R Y**

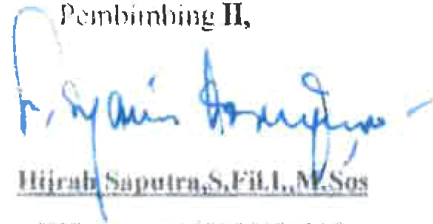
Pembimbing I,



Dr. Mahomuddin, MSi

**NIP 197210201997031002**

Pembimbing II,



Hijrah Saputra, S.Fil., M.Sos

**NIP 199007211020121016**

**KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA  
PENANGGALAN BARAT KOTA SUBULUSSALAM**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 28 Februari 2024 M  
18 Sya'ban 1445 H

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Mahmuddin, M.Si  
NIP. 197210201997031002

Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos  
NIP.199007022020121010

Penguji I,

Penguji II,

Muazzinah, B.Sc., MPA.  
NIP. 198411252019032012

Cut Zamharira, S.I.P., M.AP.  
NIP. 201608171119792045

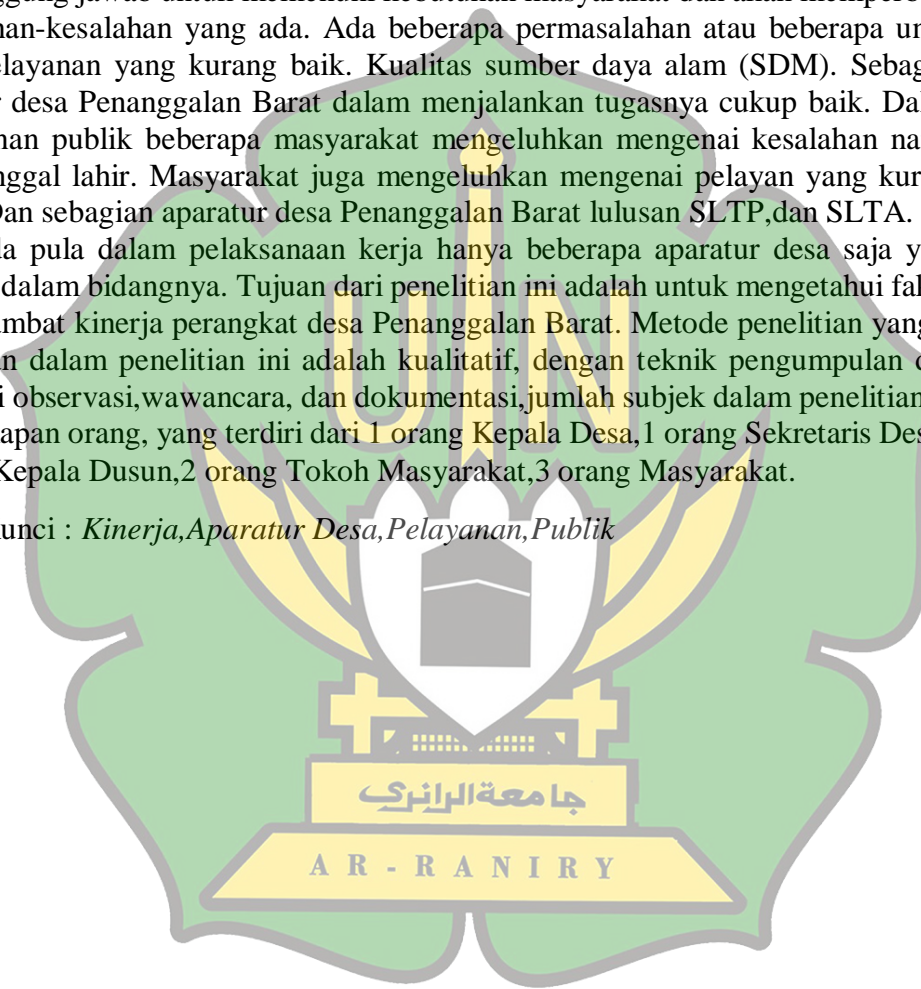
Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



## ABSTRAK

Kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik di desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam terhadap masyarakat yaitu produktivitas kinerja aparatur desa kualitas layanan terhadap masyarakat terdapat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai responsivitas aparatur desa terdapat kerja sama yang baik dan namun dalam kedisiplinan aparatur desa masih belum baik, dengan kurang disiplinnya aparatur desa dan kesalahan-kesalahan yang ada, aparatur desa tetap akan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan akan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada. Ada beberapa permasalahan atau beberapa unsur dari pelayanan yang kurang baik. Kualitas sumber daya alam (SDM). Sebagian aparatrur desa Penanggalan Barat dalam menjalankan tugasnya cukup baik. Dalam pelayanan publik beberapa masyarakat mengeluhkan mengenai kesalahan nama, dan tanggal lahir. Masyarakat juga mengeluhkan mengenai pelayan yang kurang baik. Dan sebagian aparatur desa Penanggalan Barat lulusan SLTP, dan SLTA. Hal itu beda pula dalam pelaksanaan kerja hanya beberapa aparatur desa saja yang paham dalam bidangnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penghambat kinerja perangkat desa Penanggalan Barat. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, jumlah subjek dalam penelitian ini ada delapan orang, yang terdiri dari 1 orang Kepala Desa, 1 orang Sekretaris Desa, 1 orang Kepala Dusun, 2 orang Tokoh Masyarakat, 3 orang Masyarakat.

Kata Kunci : *Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan, Publik*





## KATA PENGANTAR

مُسَبِّحُ اللَّهِ نَمَحْرًا مٌيَحْرًا

Segala puji syukur penulis panjatkan Kehadiran Allah SWT dengan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kinerja Aparatur Desa Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam”.

Selanjutnya salawat beserta salam kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, Beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para alim ulama. Adapun maksud dan tujuan penyusunan Skripsi ini yaitu untuk memenuhi syarat guna penulisan skripsi dalam rangka untuk memperoleh gelar sarjana pada fakultas ilmu sosial dan ilmu pemerintahan program studi ilmu administrasi negara universitas islam negeri Ar-Raniry.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak dapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Cut Zamharira, S.IP., M.AP selaku dosen Penasehat Akademik.

5. Dr. Mahmuddin,MSi selaku pembimbing I Dan bapak Hijrah Sahputra, S.Fil.I., M.Sos, selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan,arahan,saran,dan masukan dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama kuliah.
7. Teristimewa Pintu Surgaku,Ibu saya yang sangat saya cintai yaitu Ibunda Ratna Sari. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program study penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai ke bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis,memberi motivasi,memberikan semangat,memberikan segala tenaga dan waktu nya untuk selalu mendoakan penulis hingga mampu menyelesaikan studynya sampai dengan sarjana. Cinta pertama dan panutanku, ayah saya yang sangat saya cintai yaitu ayahanda Erwanto Bambang Syahputro. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai ke bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis,memberikan semangat dan motivasi, memberikan dukungan yang sangat penulis butuhkan, memberikan seluruh tenaga dan doa yang beliau berikan kepada penulis. Dan rasa terimakasih yang tak terhingga ku persembahkan karya kecil ini kepada mamak dan ayah yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan dan cinta yang tak terhingga, yang bisa pia berikan dengan selembar kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga menjadi langkah awal untuk membuat mamak dan ayah bahagia,karna sadar

8. selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk kedua orang tuaku yang paling ku cintai terimakasih banyak selama ini banyak memberikan dukungan,motivasi,selalu mendoakan ku dalam sujud mamak ayah, dan selalu menasehatiku untuk menjadi yang lebih baik lagi.

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah di berikan kepada penulis,hanya kepada Allah SWT penulis serahkan semua kebaikannya. Penulis menyadari bahwa Skripsi masih jauh dari kata kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang membangun sangat di harapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga Skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh,24 september 2023

Penulis

Silvia Desilva





## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	17
2.3 Pemerintah Desa.....	22
2.4 Layanan Publik.....	31
2.5 Jenis Pelayanan Publik.....	32
2.5.1 Standar Layanan.....	34

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Metode Penelitian.....	37
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.2 Jenis Penelitian.....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Observasi.....	39
3.3.2 Wawancara.....	40
3.4 Informan Penelitian.....	40
3.5 Sumber Data.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Profil Desa Penanggalan Barat Kota subulussalam.....	46
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	47
4.3 Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa Penanggalan Barat.....	62
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Informan Penelitian.....	28



## DAFTAR GAMBAR

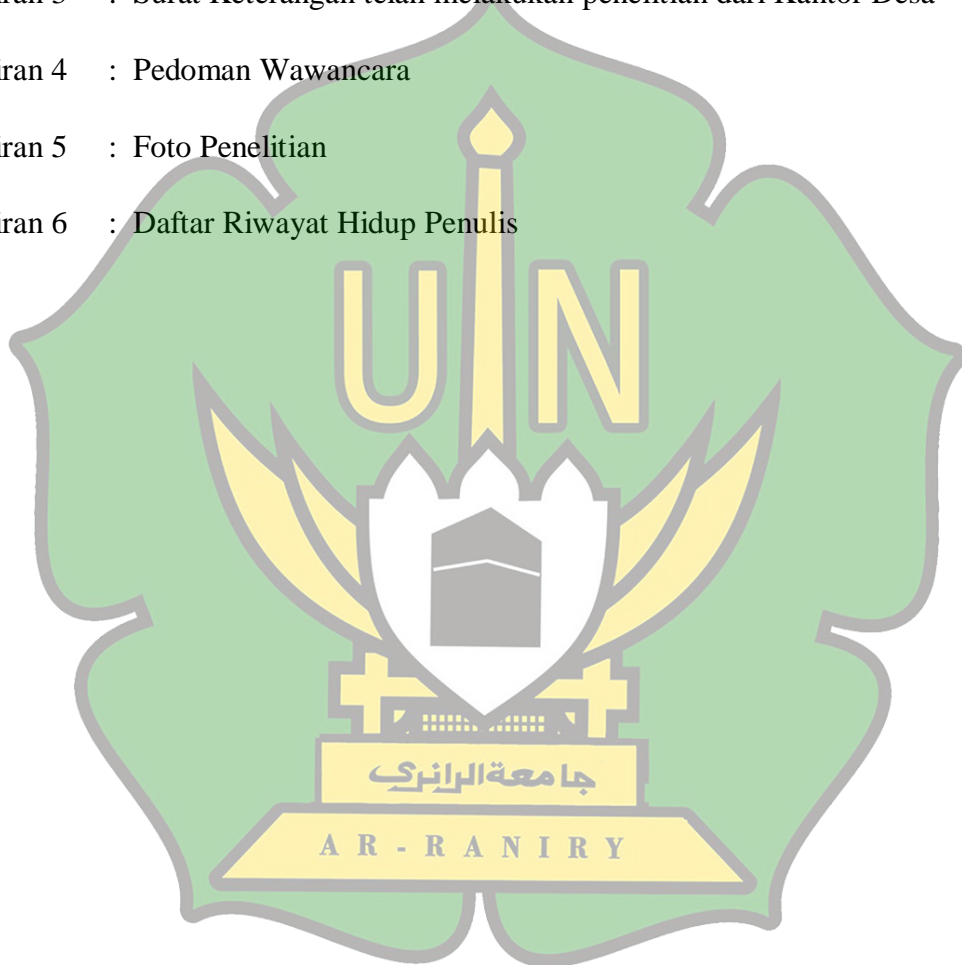
### Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	22
-----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
- Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
- Lampiran 3 : Surat Keterangan telah melakukan penelitian dari Kantor Desa
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 : Foto Penelitian
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup Penulis



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Desa memiliki peran penting dalam pemerintahan daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014. Kedudukan desa dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa diakui sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintah daerah Indonesia yang mempunyai status dan kedudukan yang kuat di mata hukum. Seiring perkembangan masyarakat desa, kebutuhan pelayanan administrasi menjadi salah satu isu penting dalam pemerintahan desa. Aparatur desa yang berada ditengah-tengah masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan tugasnya, aparat merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintah, sehingga akan terjadinya penyelenggaraan pemerintahan yang bertanggung jawab.<sup>1</sup> Pelaksanaan pelayan publik di

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa



Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No.37 Tahun 2008 bahwa ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN dan BUMH serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD<sup>2</sup>. Dalam lingkungan pemerintahan desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa yang diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Kinerja aparatur pemerintah desa merupakan satu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah 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. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata “barang, jasa dan pelayanan administratif, dalam bagian penjelasan di anggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud “barang”bukanlah barang yang bisa di perdagangan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediaanya dilakukan oleh pemerintah.

Aparat desa merupakan bagian dari aparat pemerintah yang merupakan salah satu komponen yang mempunyai peranan pelaksana tugas pemerintah. Aparat desa merupakan pegawai yang di angkat oleh pejabat yang berwenang untuk menjalankan tugas pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat. Aparat desa mempunyai peranan sebagai unsur aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan Negara melindungi segenap bangsa,memajukan kesejahteraan umum,mencerdaskan kehidupan bangsa,dan melaksanakan ketertiban dunia. Pemerintah desa dibawah pimpinan kepala desa memiliki tugas yaitu: Menyelenggrakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara efisien dan akuntabel, Melaksanakan urusan pemeritahan yang dilimpahkan oleh bupati. Dengan demikian,pemerintah desa menjalankan

fungsi administrasi pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, ketertiban umum, dan pembinaan lembaga masyarakat<sup>3</sup>

Desa memiliki peran penting dalam pemerintahan daerah diatur dalam Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014. Kedudukan desa dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa diakui sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintah daerah Indonesia yang mempunyai status dan kedudukan yang kuat di mata hukum. Seiring perkembangan masyarakat desa, kebutuhan pelayanan administrasi menjadi salah satu isu penting dalam pemerintahan desa. Aparatur desa yang berada ditengah-tengah masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan tugasnya, aparat merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintah, sehingga akan terjadinya penyelenggraan pemerintahan yang bertanggung jawab.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Dalam pelaksanaannya banyak terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi para aparatur desa sehingga terjadi rendahnya pelayanan kualitas desa kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas. Dengan demikian ini harus menjadi perhatian khusus dari pemerintah setempat dalam perjalanan tugas dapat di berlakukan pemberhentian aparatur desa yang kinerjanya buruk. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang perubahan atas peraturan menteri dalam negeri Nomor 83 Tahun 2015 tentang pengangkatan dan pemberhentian perangkat.

Seiring perkembangan masyarakat desa, kebutuhan pelayanan publik menjadi salah satu isu penting dalam pemerintahan desa. Aparatur desa yang berada ditengah-tengah masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan tugasnya, aparat merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri secara berdaya dan berhasil guna sesuai dengan perkembangan pemerintah, sehingga akan terjadinya penyelenggraan pemerintahan yang bertanggung jawab. Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dalam penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur transparasi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Unsur akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan. Unsur kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Unsur

partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Unsur kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan unsur keseimbangan hak dan kewajiban (Sedarmayanti. 2012:248).<sup>5</sup>

Akan tetapi pelayanan publik menurut Adventus (2015) bahwa permasalahan dalam pelayanan salah satunya disebabkan kinerja aparat yang bertugas kurang kompeten atau tidak memiliki keahlian dalam bidangnya sehingga dapat menimbulkan ketimpangan pada saat melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu.<sup>6</sup> Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kedepannya. Secara umum kinerja dapat dipahami besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja Sinambela, dkk (2013:5).<sup>7</sup> Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses tercapainya tujuan tertentu. Kinerja instansi pemerintah adalah gambaran tingkat pencapaian

---

<sup>5</sup> Sedarmayanti. 2012. Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik). Bandung: Mandar Maju

<sup>6</sup>Adventus. 2015. Kinerja Organisasi Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak. Publik, Jurnal S-1 Administrasi Negara, Vol 3. Nomor 4

<sup>7</sup>Junaidi. 2015. Implementasi Electronic Government Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online) Vol. 5, No. 1



sasaran atau instansi pemerintah sebagai gambaran dari visi, misi, dan strategi instansi pemerintah yang mengidentifikasi tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja aparatur desa mempunyai peran penting dalam organisasi pemerintahan dimana aparatur desa mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, memberikan jaminan kesejahteraan melalui abdi masyarakat dengan profesional dan berkompeten, dengan adanya tata cara dan prosedur yang ditetapkan aparatur desa juga diuntut untuk mempunyai tingkat kedisiplinan dan menaati aturan sesuai perundang-undangan yang ada.

Tidak itu saja, aparatur desa harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang baik agar dapat meningkatkan produktifitas pelayanan, sehingga kinerja aparatur desa akan menciptakan prestasi kinerja yang maksimal serta dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemerintah desa. Hal ini dipertegas lagi oleh Suryadi (2015) yang menyatakan bahwa kinerja pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan masyarakat untuk meningkatkan tata kehidupan masyarakat yang lebih sejahtera. Menyikapi kondisi demikian, kini pemerintah daerah melakukan peningkatan kinerja birokrasi untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih berkualitas. Dengan demikian, akan terciptanya kinerja aparatur desa ideal yang akan mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dalam pemerintahan desa dalam melayani masyarakat yang transparansi dan akuntabilitas.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Junaidi. 2015. Implementasi Electronic Government Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan. ISSN 2088-7469 (Paper) ISSN 2407-6864 (Online) Vol. 5, No. 1



Pelayanan administrasi pemerintah desa yang cepat, tepat akurat, murah dan ramah akan menimbulkan pemerintahan yang baik (good governance). Dalam hal ini pemerintahan yang baik merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Hal ini ditegaskan kembali oleh Istianto yang menyatakan bahwa good governance merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan dalam melaksanakan pelayanan public and service disebut governance (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaiknya good governance (kepemerintahan yang baik). Agar good governance dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan yaitu pemerintah dan masyarakat. Good governance yang efektif menuntut adanya alignment (koordinasi) yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Sehingga good governance yang terjadi akan mewujudkan kinerja pelayanan administrasi yang baik dan berkualitas.

Pemerintah desa menghadapi sejumlah kendala. Kendala legislasi dan regulasi tentang Desa. Banyak substansi aturan yang membingungkan dan belum dibuat. Aturan yang menyangkut kelembagaan yang mengurus desa juga menimbulkan kebingungan. Banyak aparatur pemerintahan desa yang belum memiliki profesionalisme yang memadai untuk implementasi Undang Undang Desa. Hal ini disebabkan karena faktor, seperti ketersediaan jumlah aparatur profesional yang

bisa bertindak efektif dan efisien, terbuka, serta bertanggung jawab. Budaya pemerintah desa dan masyarakat desa, khususnya dalam merancang kebutuhan masyarakat yang partisipatif dan transparan belum mapan.<sup>9</sup>

Hasil observasi peneliti di kantor kepala desa di Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam, terdapat kualitas sumber daya aparatur desa masih rendah, dibuktikan dengan tingkat pendidikan aparatur pada umumnya hanya lulus SMP sebanyak 4 orang dan SMA sebanyak 4 orang serta 3 orang lainnya sarjana, lalu mengenai jam mulai kerja telah ditentukan yaitu pukul 08:00 WIB dan selesai pada pukul 14:00 WIB tetapi kenyataannya sebagian besar dari jumlah perangkat desa yang ada selalu berangkat siang yaitu jam 09:00 WIB dan ada pula yang berangkat lebih dari jam 09:00 WIB, kemudian ketika waktu menunjukkan jam pulang kerja, semua perangkat desa pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang telah ditentukan, dengan alasan bahwa tidak ada lagi masyarakat yang berurusan di kantor. Banyak masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang diberikan karena dalam proses pembuatan KTP sangat berbelit-belit menunggu waktu yang lama dengan alasan masih dalam proses pembuatan. Hal ini yang perlu disoroti adalah kinerja dari Kepala Desa selaku pemimpin desa yang mempunyai tugas mengatur dan mengelola desa sesuai dengan aturan-aturan yang ada agar tujuan yang diharapkan pemerintah desa dapat tercapai.<sup>10</sup>

Sehubungan dengan uraian dan gejala kinerja di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan mengambil judul “ Kinerja

---

<sup>9</sup> Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

<sup>10</sup> Hasil observasi peneliti di kantor desa pada tanggal 20 agustus 2022 jam 10:00 WIB

Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam ”. Penelitian ini menyoroti kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Untuk membatasi permasalahan yang dikaji dalam penelitian maka dibuat fokus penelitian. Fokus penelitian ini adalah melihat bagaimana kinerja aparatur desa terhadap pelayanan publik di Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam dan untuk mengetahui apa saja kendala yang di alami aparatur desa.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja aparatur desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam terhadap pelayanan publik ?
2. Apa hambatan yang terjadi pada kinerja aparatur desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam ?

## 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam terhadap pelayanan kepada masyarakat ?
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan yang sering terjadi pada aparatur desa di desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian membuktikan ini di harapkan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut tentang kinerja Aparatur Desa ,sebagai pijakan referensi pada peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan kinerja aparatur desa dan menjadi bahan kajian lebih lanjut dan di harapkan dapat memperluas wawasan serta dapat memberikan informasi tentang Kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan publik Kecamatan Simpang, Kota Subulussalam.

### 2. Manfaat praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini sebagai bahan masukan terhadap pihak yang terlibat langsung yaitu pemerintah kota Subulussalam serta memberikan kontribusi di bidang administrasi negara dan menjadi acuan untuk menjadikan kebijakan relokasi pasar lebih baik lagi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah sumber lampau(terdahulu) dari hasil penelitian yang nantinya di usahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian terdahulu juga bisa berfungsi sebagai sumber inspirasi yang nantinya membantu pelaksanaan penelitian. Selain itu peneliti juga bisa memeriksa apa yang kurang dan kelebihan untuk di kembangkan. Sehingga peneliti juga bisa membuat penelitian yang orisinil/baru karena tahu mana yang sudah di temukan dan mana yang belum.

Berdasarkan penelusuran yang peneliti lakukan melalui sumber tercetak maupun sumber online, penelitian sejenis yang berkaitan dengan topik kinerja aparatur desa. Meskipun penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan judul yang penulis ajukan, namun juga terdapat perbedaan mulai dari subjek penelitian, metode yang di gunakan dalam meneliti, fokus penelitian, tempat dan waktu penelitian.

1. Elisabet Sitepu (2021),jurnal,Medan yang berjudul “ Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat”. Tujuan dari penelitian ini yaitu: mengetahui bagaimana proses kinerja pegawai kantor desa yang ada di Desa Hilimaufa Kecamatan



Mazo Kabupaten Nias Selatan. Mengetahu faktro-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai desa di kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian adalah di desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan. Adapaun sumber data yang di gunakan meliputi data primer yang di peroleh melalui wawancara. Selain itu data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang di gunakan adalah teknik analisis interaktif yang meliputi tiga hal yang terdiri dari: data, sajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa Hilimaufa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum baik terlihat dari berbagai macam masalah dan wawancara yang di temukan, yang mana seharusnya aparatur desa yang tugasnya memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat faktor penghambat kinerja adalah disiplin dan rendahnya pendidikan pegawai di kantor desa, aparatur desa Hilimaufa cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, hal ini terlihat pada belum tercapainya secara optimal kinerja yang diberikan terlihat dari kedisiplinan, jam kerja yang tidak sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan proses pelayanan



yang lambat dan melelahkan membuat masyarakat kesulitan dalam penyesuaiannya.

Perbedaan anatar kedua penelitian ini adalah pada fokus penelitian, penelitian yang dilakukan oleh Elisabet Sitepu fokus penelitiannya adalah kebijakan aparatur desa dalam pelayanan masyarakat. Sedangkkn penelitian yang ingin peneliti kaji berfokus pada kinerja aparatur desa terhadap pelayanan masyarakat di desa Penanggalan Barat Kota Subuluusalam.<sup>11</sup>

2. Iwan Setiawan (2017) dalam skripsi Program Studi Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, yang berjudul “ Kinerja Dan Kualitas Aparatur Desa Bojong Kecamatan Wonosegoro Kabupaten Boyolali Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan”. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan informan sebanyak 8 orang. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa wawancara, observasi, dan pengambilan dokumen. Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa sudah berjalan dengan baik,

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Iwan Setiawan dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah sama-sama meneliti tentang kinerja aparatur desa

---

<sup>11</sup> Elisabet Sitepu “Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan 2021, jurnal, diakses tanggal 15 november 2022.

Perbedaan antara kedua penelitian ini adalah pada fokus penelitiannya fokus penelitiannya adalah kualitas aparatur desa terhadap masyarakat setempat, sedangkan penelitian yang ingin peneliti kaji berfokus pada kinerja aparatur desa.<sup>12</sup>

3. Rendra Risto Wuri (2017) skripsi program studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Sulawesi Utara yang berjudul Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Lokasi di Desa Singingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow. Adapun sumber data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara. Selain itu juga data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu nonprobability sampling dengan jenis purposive sampling. Teknik analisis sajian data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif yang meliputi tiga hal yang terdiri dari: reduksi data, sajian data serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk menguji validitas data digunakan triangulasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam

---

<sup>12</sup> Iwan Setiawan, Kinerja Dan Kualitas Aparatur Desa Bojong Kecamatan Wonosegoro skripsi Program Studi Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang 2017, diakses pada tanggal 15 November 2022.

Meningkatkan Pelayanan Publik dilihat dari kinerjanya sudah efektif karena tujuan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tercapai yaitu dengan tidak lambatnya pembuatan-pembuatan yang dilakukan di kantor desa

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rendra Risto Wuri, dengan penelitian yang akan peneliti tulis adalah sama-sama meneliti tentang kinerja aparatur desa terhadap masyarakat. Perbedaan antara kedua penelitian ini adalah pada fokus penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Rendra Risto Wuri fokus penelitiannya Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dalam penentuan sampel penelitian dengan menggunakan nonprobability sampling. Sedangkan penelitian yang ingin penulis kaji berfokus pada kinerja aparatur desa terhadap masyarakat.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Rendra Risto Wuri, Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Skripsi. skripsi program studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Sulawesi Utara 2017.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja secara sederhana adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata “performance”. Kinerja (performance) adalah catatan hasil (outcomes) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. Berpijak dari pengertian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa pada dasarnya kinerja adalah hasil capaian atau prestasi kerja yang diperoleh oleh suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama dalam kurun waktu tertentu.<sup>14</sup>

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik adalah prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat .<sup>15</sup>

Menurut Gilbert mendefinisikan kinerja adalah apa yang di kerjakan seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dari batasan-batasan yang ada dapat dirumuskan bahwa kinerja (perfomance) adalah hasil kerja yang

---

<sup>14</sup> Acmad,Rucky S.2002,Sistem Manajemen Kinerja,PT.Gramedia Pustaka Utama,jakarta

<sup>15</sup> Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara NomorKEP/25/M.PAN/2/2004,tentang Pelayanan Publik

dapat ditampilkan atau penampilan kerja seseorang karyawan. Dengan demikian kinerja seseorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam waktu tertentu.<sup>16</sup>

Menurut Rivai dan Basri dalam Achmad. A mengatakan bahwa “kinerja adalah hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama”.<sup>17</sup> Pendapat yang sama juga menurut Mangkunegara, mengatakan bahwa “kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.<sup>18</sup> Menurut Fahmi, mengatakan bahwa “kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu”.<sup>19</sup> Selanjutnya pendapat lain menurut Gibson, mengatakan bahwa “kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi”.<sup>20</sup>

---

<sup>16</sup> Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Rineka Cipta

<sup>17</sup> Amins, Achmad. 2009. Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah. Yogyakarta: LaksBang.

<sup>18</sup> Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

<sup>19</sup> Fahmi, Irham. 2010. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.

<sup>20</sup> Pasolong, Harbani. 2012. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.



Menurut Sturman mengatakan kinerja adalah suatu konstruk multidimensial yang sangat kompleks, dengan banyak perbedaan dalam arti tergantung pada siapa yang mengevaluasi, bagaimana dievaluasi, dan aspek apa yang dievaluasi. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika Prawiroesentono.<sup>21</sup>

Sedangkan menurut Hersey mengatakan bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.<sup>22</sup>

Berdasarkan pengertian kinerja diatas, maka kinerja pemerintahan berarti sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masingmasing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yang berada pada badan atau lembaga pemerintahan yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan. Dapat disimpulkan bahwa sebuah organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mengukur kinerjanya. Baik dan buruknya suatu kinerja dari

---

<sup>21</sup> Supraktikno, dkk. 2006. Manajemen Kinerja Untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing. Yogyakarta: Graha Ilmu

<sup>22</sup> Sinambela, Poltak. 2012. Kinerja pegawai teori pengukuran dan implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu



organisasi publik dapat dilihat dari kinerja organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan, hasil yang dicapai, dan sebagainya. Dengan demikian, jika terdapat kekurangan dapat diperbaiki dan dapat memberikan dorongan atau memberikan dukungan kinerja yang sudah baik.

Menurut Robbins terdapat beberapa indikator kinerja, yaitu:<sup>23</sup>

#### 1. Produktivitas

Produktivitas adalah ukuran sampai sejauh mana sebuah kegiatan mampu mencapai target kuantitas dan kualitas yang telah ditetapkan<sup>24</sup>.

Untuk itu sudah selayaknya pemilik lembaga baik swasta maupun pemerintah memberikan sebuah motivasi bagi karyawannya supaya menghasilkan produktivitas yang tinggi. Oleh karena itu suatu lembaga atau organisasi memberikan semacam perhatian yang khusus pada karyawannya untuk meningkatkan kemajuan dan kemampuan tenaga kerja serta kesejahteraan karyawan.<sup>25</sup>

#### 2. Kualitas Layanan

Landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita-cita pelanggan. Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan .

<sup>23</sup> Robbins (2016:260), Indikator Kinerja

<sup>24</sup> Erni Tisnawati. S. dan Kurniawan, Pengantar Manajemen, (jakarta: Kencana, 2005), Cet I, h. 369

<sup>25</sup>

### 3. Responsivitas

Responsivitas ialah sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepada seseorang. Responsivitas ini lebih menfokuskan kepada perasaan memiliki tugas untuk menyelesaikan tugas.

Menurut Undang-Undang No 6 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa memiliki kekuatan hukum dalam pemerintahannya dibawah kepala desa serta perangkat desa lainnya yang juga diawasi oleh BPD atau Badan Permusyawaratan Desa. Hal itu tercantum dalam berbagai aturan serta pengertian desa.<sup>26</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Menurut Mahmudi, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja:<sup>27</sup>

1. Faktro personal (individu) , meliputi :pengetahuan, kepercayaan diri, dan komitmen.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, dan dukungan yang di berikan pimpinan.

<sup>26</sup> Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa

<sup>27</sup> Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

3. Faktor tim, meliputi: sistem dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kesetaraan dan kekompakan anggota tim.

### 2.3 Pemerintahan Desa

Menurut Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2 menjelaskan bahwa pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan negara republik indonesia. Pasal 1 angka 3 menyebutkan pemerintah desa adalah kepala desa atau disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah desa. Susunan pemerintah desa terdiri dari pemerintah dan desa BPD (Badan Permusyawaratan Desa). Pemerintahan desa di pimpin oleh kepala desa yang dibantu oleh sekretaris desa dan perangkat desa yang bertanggung jawab langsung kepada kepala desa.<sup>28</sup>

Nurcholis dalam Arenewati menjelaskan pengertian pemerintah desa adalah “unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Pemerintah Desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Aparatur Desa meliputi semua orang yang terlibat dalam urusan Pemerintahan Desa.” Aparatur Desa merupakan salah satu unsur penggerak dalam Pemerintahan Desa, Kepala desa dan seluruh Perangkat Desa sebagai pelaksana tugas Pemerintah Desa melaksanakan tugas Pemerintah Desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di Desa. Kedudukan Aparatur Desa dalam Pelayanan

---

<sup>28</sup> Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2 Pengertian pemerintah desa

Publik sangat penting karena akan menentukan sejauh mana Pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana Desa telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan yang diinginkan.<sup>29</sup>

Dalam rangka mengamondasikan kapasitas masyarakat desa untuk berpartisipasi dan bertindak aktif dalam pembangunan. Sosok pemerintah desa ideal, minimal reliable untuk senantiasa menciptakan peluang bagi perkembangannya kekayaan sosial yang berwujud inisiatif, prakarsa, partisipasi dan emansipasi warga desa. Dalam Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Said, bahwa desa adalah kesatuan hukum dimana bertempat tinggal suatu masyarakat yang berkuasa mengadakan pemerintahan sendiri. Dengan kata lain, berlandaskan pengertian ini maka proses sosial maupun politik yang terjadi di sebuah desa memiliki karakter dasar otonomi untuk membangun tata kehidupan desa bagi kepentingan seluruh penduduk desa itu sendiri.<sup>30</sup>

Sedangkan anggota BPD (Badan Pemusyawaratan Desa) adalah wakil dari penduduk desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah yang ditetapkan dengan cara musyawarah dan mufakat. Anggota BPD terdiri dari Ketua RukunWarga, Pemangku Adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh atau

---

<sup>29</sup> Arenawati. 2014. Administrasi Pemerintahan Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu. Dwipayana, dkk. 2004. Pembaharuan Desa Secara Partisipatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

<sup>30</sup> Said. Mas'ud. 2007. Birokrasi di Negara Birokratis. Malang: Umm Pres

pemuka masyarakat lainnya. BPD memiliki fungsi mengayomi adat istiadat, membuat peraturan desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat serta melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa.<sup>31</sup>

Desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah Camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 18 kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat desa. Dan menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa kewenangan desa meliputi: Kewenangan berdasarkan hak asal usul, Kewenangan lokal berskala desa, Kewenangan yang ditugaskan oleh Pemerintah,

---

<sup>31</sup> Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.



Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, dan Kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah. Dalam pengertian menurut Undang-undang sangat jelas sekali bahwa desa merupakan *self community* yaitu komunitas yang mengatur dirinya sendiri. Dengan pemahaman bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakatnya sesuai dengan kondisi dan sosial budaya setempat, maka posisi desa yang memiliki otonomi asli sangat strategis sehingga memerlukan perhatian yang seimbang terhadap penyelenggaraan Otonomi Daerah. Karena dengan Otonomi Desa yang kuat akan mempengaruhi secara signifikan perwujudan Otonomi Daerah<sup>32</sup>.

Desa memiliki wewenang sesuai yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yakni: Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa, Menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa, yakni urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat, Tugas pembantuan dari pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota, Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 25 bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain. Dalam ilmu manajemen pembantu pimpinan disebut staf. Staf professional diartikan sebagai

---

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 18 kewenangan desa



pegawai yaitu pimpinan yang memiliki keahlian dalam bidangnya, bertanggungjawab, dan berperilaku professional dalam menjalankan tugasnya.<sup>33</sup>

Mengingat unit pemerintahan desa adalah bagian integral dari pemerintahan nasional. Maka pembahasan tentang tugas dan fungsi pemerintah desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi pemerintah nasional seperti apa yang telah di uraikan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 padapasal 127 tentang tugas pokok kepala desa yaitu :<sup>34</sup>

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Pelayanan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

Selanjutnya menurut Beratha, mengemukakan bahwa tugas pemerintah desa termasuk dalam menjalankan administrasi adalah :<sup>35</sup>

1. Tugas bidang pemerintahan
2. Tugas bidang pelayanan Kepala masyarakat
3. Tugas bidang ketatausahaan.

Empat kunci pokok tugas dan fungsi administrasi dan manajemen pemerintahan Indonesia yaitu :

<sup>33</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa.

<sup>34</sup> Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 padapasal 127 tentang tugas pokok kepala desa

<sup>35</sup> Beratha (1992:37), Tugas Pemerintah Desa

Perumusan dan penetapan kebijakan umum,

1. Kepemimpinan,
2. Pengawasan,
3. Koordinasi.

Keempat fungsi administrasi dan manajemen ini akan diterapkan pada setiap tingkat pemerintahan yang ada dalam susunan pemerintahan negara Republik Indonesia. Berdasarkan tugas fungsi pemerintahan tersebut, berarti pemerintah desa sebagai bagian integral dari pemerintahan nasional juga menyelenggarakan fungsi-fungsi tersebut meskipun dalam ruang lingkup yang lebih sempit. Oleh unit pemerintahan desa seperti halnya pemerintah desa sebagai unit pemerintahan terendah mempunyai 3 fungsi pokok yaitu :

1. Pelayanan kepada masyarakat
2. Fungsi operasional atau manajemen pembangunan,
3. Fungsi ketatausahaan atau registrasi (Sawe,1996:99)<sup>36</sup>

Dalam mewujudkan *good governance* sesuai dengan indikator *good governance* Meliputi transparansi, partisipasi penegakan hukum, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas.

Transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil – hasil yang dicapai. Transparansi adalah salah satu faktor yang mendukung

---

<sup>36</sup>Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pada pasal 127 tentang tugas pokok kepala desa

terjadinya *good governance* dalam sebuah tata kelola pemerintahan.<sup>37</sup> Pemerintah Desa Penanggalan Barat memberikan informasi terkait dengan penggunaan Dana Desa kepada masyarakat nya dengan mengadakan rapat tahunan yang di selenggarakan pada awal tahun dan akhir tahun rapat itu bisa disebut dengan Musrenbangdes, Rapat tersebut berangotakan Kepala desa Penanggalan Barat berserta Perangkat Desa, Karangtaruna Desa Penanggalan Barat serta Tokoh-tokoh masyarakat Desa Penanggalan Barat, rapat tersebut berisikan tentang apa yang menjadi progam prioritas desa untuk satu tahun kedepanya. Pemerintah Penanggalan Barat juga memberikan informasi yang berhubungan tentang desa kepada masyarakat dengan bebas, artinya memberi kebebasan kepada masyarakat desa untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan desa dengan cara datang langsung ke balai desa, Pemerintahan Desa Penanggalan Barat ini juga memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan desa dengan cara menggunakan WhatsApp (sebuah aplikasi untuk chat gratis secara online menggunakan nomer hp yang sudah di pasang di aplikasi tersebut), selain itu Kepala Desa Penanggalan Barat juga menggunakan Facebook untuk memberi pengumuman kepada masyarakat Desa Penanggalan Barat terkait tentang hal-hal yang berhubungan dengan desa. Kepala Desa Penanggalan Barat berkeinginan di era yang serba moderen ini masyarakat di harapkan mampu mengikuti perkembangan jaman, artinya semua yang dilakukan bisa serba online, contoh nya bikin KTP, KK itu bisa dengan online tinggal nantik ke balai desa tinggal minta tanda tangan saja ,jadi lebih efisien dan tidak membuang banyak waktu. Tranparasi

---

<sup>37</sup> Sulistiyani, Ambar Teguh. 2000. Memahami *Good Govenernance*. PT. GavaMedi

di Desa Penanggalan Barat saat ini di rasa kurang bagi beberapa masyarakat karena untuk alokasi dana desa yang di rasa cukup besar itu rinciannya tidak di kasihkan atau di tunjukan kepada masyarakat umum, masyarakat cuma di suruh memberi saran apa yang harus di kerjakan atau di lakukan oleh Pemerintahan Desa Penanggalan Barat, dan melihat hasilnya saja. Waktu tanda tangan pertanggung jawaban tidak di beri rincian detail penggunaan dananya.

Partisipasi masyarakat yaitu semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Pemerintah Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam selalu melibatkan partisipasi atau keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

Penegakan Hukum adalah Kerangka hukum yang adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Hukum merupakan faktor yang sangat penting dalam penegakan good governance. Kekurangan atau kelemahan sistim hukum akan berpengaruh besar terhadap kinerja pemerintahan secara keseluruhan. Dapat dipastikan, good governance tidak akan berjalan dengan lancar di atas sistim hukum yang lemah.<sup>38</sup> Oleh karena itu penguatan sistim hukum atau reformasi hukum merupakan kebutuhan mutlak bagi terwujudnya good governance. Sementara itu posisi dan

---

<sup>38</sup> Dwipayana, Ari. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: IRE (*Institute for Research and Empoworment*).

peran hukum di Indonesia tengah berada pada titik nadir, karena hukum saat ini lebih dianggap sebagai komoditi daripada lembaga penegak keadilan. Pemerintahan Desa Penanggalan Barat di rasa tidak ada masalah dalam penegaakan hukum.

Efektifitas dan Efisiensi merupakan Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahakan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin yakni pemerintah harus efektif dan efisien dalam memproduksi output berupa aturan, kebijakan, pengelolaan keuangan Negara. Pemerintahan Desa Penanggalan Barat menyediakan Kantor Pelayanan Umum yang berada di balai Desa Penanggalan Barat, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Desa Penanggalan Barat sudah cukup baik, pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Pemerintah Desa Penanggalan Barat telah menerapkan optimalisasi SOP (Standar Operasional Pelayanan) kepada masyarakat.

Akuntabilitas adalah adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya oleh pemerintah, para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggungjawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggung jawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Akutabilitas yakni suatu perwujudan kewajiban dari suatu instansi pemerintahan untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan dan kegagalan melaksanakan visi misinya, implimentasi akuntabilitas juga bisa dilakukan melalui pendekatan strategis yang akan mengakomodasi perubahan—



perubahan cepat yang terjadi pada organisasi dan secepatnya menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi, sebagai antisipasi untuk mengatasi tuntutan pihak–pihak yang berkepentingan di dalamnya.<sup>39</sup>

## 2.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Moenir mengemukakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Nilai baik tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas memberi layanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah

---

<sup>39</sup> Sedarmayanti. 2007. *Good Governance* (pemerintahan yang baik) dan *good corporate Governance*. CV Mandar Maju



dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi layanan. Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat. Untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, peran komunikasi menjadi sangat penting dalam hubungan dengan bagaimana suatu organisasi berinteraksi dan memperlakukan publiknya, karena komunikasi adalah memanusiakan manusia (human communications). Dalam konteks komunikasi, maka bagaimana cara memperlakukan publik saat melakukan pelayanan publik saat berkomunikasi merupakan ukuran dari kualitas pelayanan publik. Karenanya, salah satu ukuran untuk menilai pelayanan publik adalah dengan melihat etika komunikasi aparat saat melaksanakan fungsi pelayanan publik.

## **2.5 Jenis Pelayanan Publik**

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan yang bentuknya bermacam-macam. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a) Pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayananan KTP, SIM, Pajak, dan Keimigrasian.
- b) Pelayanan pembangunan, suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyedia jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- c) Pelayanan utilitas, jenis pelayanan yang terkaait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti pelayanan listrik, air, telepon, dan transportasi masal.
- d) Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan pakaian, beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan. Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintahan yang kedua yaitu pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyedia air bersih. Kemudian jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penanggulanagn bencana, dan pelayanan sosial

### 2.5.1 Standar Layanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Rahmayanty setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima dan pemberi pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinsiannya yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

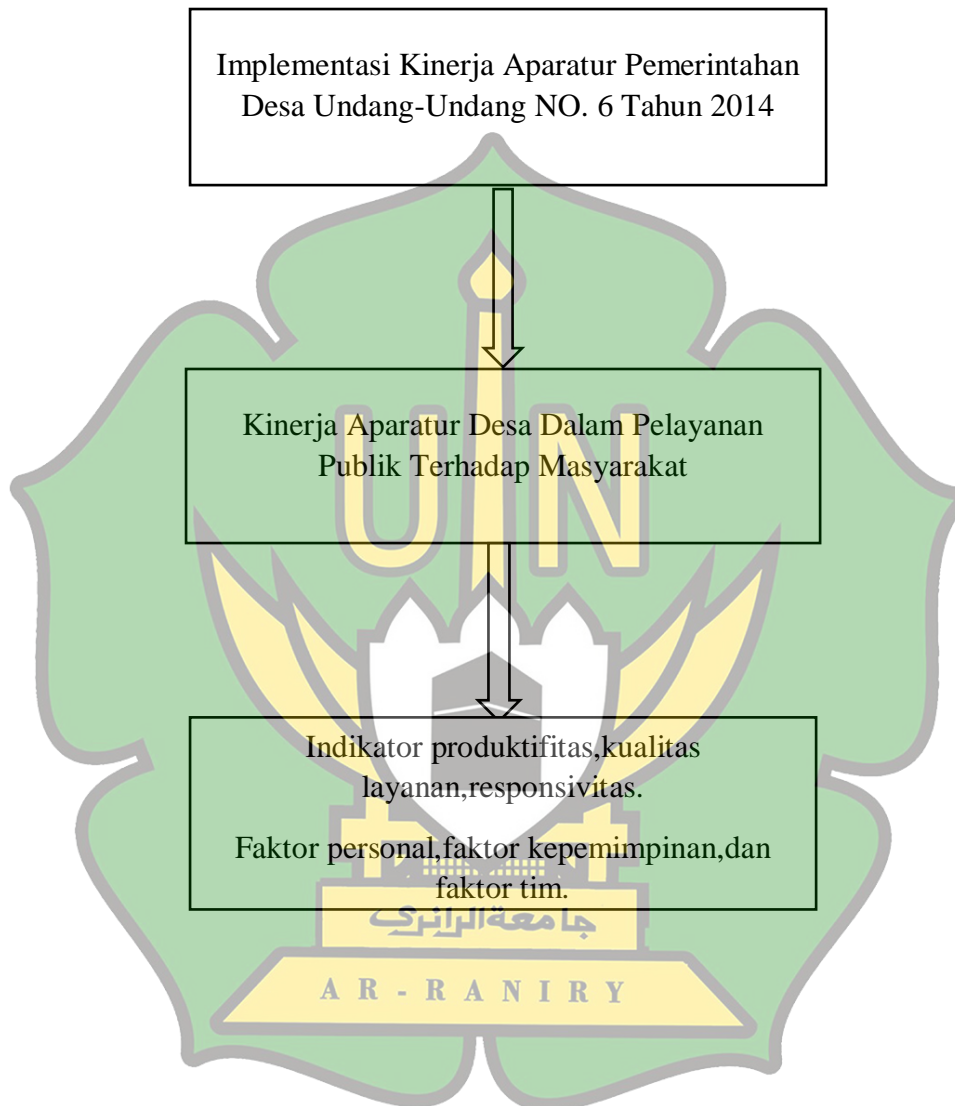
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang dibutuhkan.



Kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat di gunakan sebagai berikut :

Bagan I



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

##### 3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang dipilih serta ingin diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini di Kantor pemerintah Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam Kota Subulussalam alasan pengambilan lokasi ini di Kantor pemerintah Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam, karena banyak sekali permasalahan yang terjadi dan kendala-kendala di Kantor pemerintah Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam

##### 3.2 Jenis Penelitian

Metode ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodeologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami<sup>40</sup>.

---

<sup>40</sup> Moeleong, L.J., metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi), (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017). Hal.11



Aminrin menjelaskan metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang temuan-temuan penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk perhitungan lainnya, prosedur ini menghasilkan temuan-temuan yang diperoleh dari data-data yang dikumpulkan dengan menggunakan beragam sarana<sup>41</sup>.

Metode kualitatif pada umumnya berorientasi padahal eksplorasi pengungkapan dan logika induktif, sehingga penelitian kualitatif bermakna melakukan pengamatan-pengamatan, mencari pola-pola konsep yang sebelumnya tidak ditentukan sehingga penelitian kualitatif merupakan observasi partisipatoris (Pengamatan Terlibat). Maleong, menyimpulkan tujuan utama penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif ialah mengembangkan pengertian, konsep-konsep, yang pada akhirnya menjadi teori, tahap ini dikenal sebagai grounded theory research.<sup>42</sup>

Bogdan dan Taylor dsalam Moleong menjelaskan metodologikualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati<sup>43</sup>. Penelitian Kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis, dan mengontruksi obyek yang di teliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih

---

<sup>41</sup> Amirin, Tatang M, subjek Penelitian Responden Penelitian, dan Informan (narasumber) peneliti, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017). Hal.77.

<sup>42</sup> Moeleong, L.J, metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi), (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017). Hal.89

<sup>43</sup> Ibid, Hal. 3

menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dlam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Emzir menyimpulkan bahwa pengumpulan data wawancara, observasi, dokumen pribadi dan resmi, foto, rekaman, gambar, dan percakapan informal merupakan sumber data kualitatif<sup>44</sup>. Sumber data yang paling umum digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumen. Teknik-teknik pengumpulan data tersebut dapat di uraikan sebagai berikut :

#### 3.3.1.1 Observasi

Satori dan Aan Komariah menjelaskan observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang di teliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian observasi secara langsung adalah peneliti terjun langsung kelapangan untuk mewawancarai subjek penelitian, sedangkan secara tidak langsung adalah pengamatan yang di bantu melalui media visual/audio visual<sup>45</sup>. Observasi dalam penelitian ini dilakukan

---

<sup>44</sup> Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), hal. 37

<sup>45</sup> Dja'man Satori, dan Aan. Komariah, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2010). Hal. 105

untuk mengumpulkan data tentang “ Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam.

### 3.3.1.2 Wawancara

Dja'man Satori dan Aan Komariah menjelaskan bahwa wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang di gali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara lebih dalam dan jelas dari subjek penelitian<sup>46</sup>.

Wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan kinerja aparatur desa dan dampak bagi masyarakat apabila kinerja aparatur desa memburuk. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara yang dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan sebagai informan penelitian, wawancara dilakukan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya dan berhubungan dengan kinerja aparatur desa.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian atau sumber data adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga, yang sifat keadannya akan di teliti. Amirin menyimpulkan bahwa

---

<sup>46</sup> Dja'man Satori, dan Aan. Komariah, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta,2010). Hal. 130

informan adlah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian<sup>47</sup>.

Subadi menjelaskan tedapat tiga tahap yang dapat dilakukan dalam pemilihan sample/informan, yaitu : (1) pemilihan sample/informan awal, apakah informan (untuk di wawancara) ataukah suatu situasional (untuk diobservasi). (2) pemilihan sample/informanlanjutan, guna memperluas informasi dan melacak segenap variasi informasi yang mungkin ada, dan (3) menghentikan pemilihan sample/informan lanjutan sekiranya sudah tidak muncul lagi informasi-informasi baru.

Sumber-sumber data yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah:

No.	Informan Penelitian	Jumlah informan	Keterangan
1.	Kepala Desa	1 orang	Orang yang bertanggung jawab di kantor desa.
2.	Sekretaris Desa	1 orang	Orang yang mengetahui proses dan pelayanan di kantor desa.
3.	Kepala Dusun	1 orang	Orang yang memberi beberapa informasi tentang desa.
4.	Tokoh Masyarakat	2 orang	Orang yang mendapatkan dan merasakan dan membutuhkan suatu layanan yang di berikan apartur desa.
5.	Masyarakat	3 orang	Orang yang mendapatkan dan merasakan dan membutuhkan suatu layanan yang di berikan apartur desa.
	Jumlah	8 orang	

Sumber : data diolah 2022

<sup>47</sup> Amirin, Tatang M, subjek Penelitian Responden Penelitian, dan Informan (narasumber) penelitin, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2017). Hal. 17.

### 3.5 Sumber Data

Meleong menjelaskan bahwa sumber data adalah suatu yang menjadi sumber untuk memperoleh sebuah data. Sumber data atau dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain<sup>48</sup>

Neong Muhadjir, menjelaskan yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat di peroleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu : sumber data primer dan sumber data skunder<sup>49</sup>.

Adapaun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Data primer ini antara lain :

---

<sup>48</sup> Moeleong,L.J, metedologi penelitian kualitatif (edisi revisi),(Bandung: Remaja Rosdakarya,2017).Hal.11

<sup>49</sup> Neong Muhadjir, Metodologi Penelitian Kualitatif , (Yogyakarta: Rakesarasin,2016). Hal. 67.



1. Observasi
2. Wawancara

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada<sup>50</sup>. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah di peroleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian, terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Miles and Huberman dalam Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

---

<sup>50</sup> Sugiyono, (2010), Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016). Hal.67



### 1) Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan<sup>51</sup>.

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu di catat secara teliti dan rinci. Makin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila di perlukan.

### 2) Penyajian Data

Setelah reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Penyajian data data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

Sugiyono menjelaskan bahwa setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data

---

<sup>51</sup> Suharmi Adikunto, Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan,(Jakarta: PT Bumi Aksara,2010). Hal. 201.

merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### 3) Verivikasi

Miles and Huberman dalam sugiyono menjelaskan bahwa langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adlah “penarikan kesimpulan dan verivikasi”. Kesimpulan awal yang masih di kemukakan masih bersifat sementara,dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya<sup>52</sup>.

Tahap ini dilakukan dengan pengujian tentang kesimpulan yang telah di ambil dengan data yang berbanding yang bersumber dari hasil pengumpulan data dan penunjang lainnya. Pengujian ini dimaksudkan utnuk melihat kebenaran hasil analisis sehingga melahirkan kesimpulan yang diambil dilakukan dengan menghubungkan atau mengkomunikasikan hasil-hasil penelitian dengan teori-teori para ahli, terutama teori yang berkaitan dengan Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam.

---

<sup>52</sup> Ibid Hal. 345

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Profil Desa Penanggalan Barat Kecamatan Simpang Kiri Kota

##### Subulussalam.

Penanggalan Barat, Kecamatan Simpang Kiri, Kota Subulussalam merupakan desa pecahan dari kampung penanggalan sejak tahun 2013 dan di setujui oleh pemerintah daerah dan diikuti sertakan para tokoh masyarakat atas nama haluan banurea, adu manik, dan beberapa, Kota Subu tokoh lainnya. Dan di ikut sertakan berbatasan dengan desa lae mbersih, penanggalan induk, pegayo, dan simpang kiri. Pejabat kepala desa pertama di duduki oleh mantan Kepala Desa Denni Bancin setelah 5 tahun dilakukan PLT Kepala Desa Nurmini Angkat dan yang menjadi kedudukan Kepala Desa terbaru ialah Rogandi Berutu. Subulussalam berbatasan langsung dengan Kabupaten Pakpak Barat, lah penduduk kota Subulussalam sebanyak 93.710 jiwa, dengan kepadatan 68 jiwa/km<sup>2</sup>. Secara astronomis, Kota Subulussalam terletak diantara 2° 27' 30" - 3° 00' 00" LU dan 97° 45' 00' - 98° 10' 00" BT dengan luas wilayah 118.404,48 Ha (RTRW Kota Subulussalam 2014-2034).

Perangkat Gampong Desa Penanggalan Barat, Budi Syahputra S.SE Sebagai Kepala Dusun, Herianto Sagala Sebagai Kepala Urusan Pemerintahan, Julkifli Sambo Sebagai Kepala Urusan Perencanaan, Masridho Angkat Sebagai Kepala Urusan Keuangan, Riki Muliono Sebagai Kepala Urusan Tata Usaha Dan Umum, Gorat Rizkinta Padang Sebagai Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat,

Ilham Bancin Sebagai Sekretaris, Margana Sebagai Kepala Urusan Pelayanan, Safitri Maya,S.Pd Sebagai Operator.

Desa yang terdekat dengan ibukota Kecamatan adalah Desa Dasan Raja dan Penanggalan Barat sejauh 0,5 Km. Kecamatan Penanggalan merupakan andalan Pemerintah Kota Subulussalam sebagai pintu gerbang masuk ke provinsi Aceh wilayah barat. Sebagai daerah yang berada pada iklim tropis, kondisi iklim di Kota Subulussalam juga dipengaruhi oleh iklim tropis yang bersifat panas sehingga menyebabkan curah hujan tinggi. Parameter iklim, seperti curah hujan, suhu udara, kelembaban udara dan arah angin, sangat berpengaruh pada potensi pengembangan sumberdaya alam, baik dilihat sebagai potensi cadangan alamiah maupun potensi alam berkesinambungan. Pada tahun 2019, Kota Sibulussalam tercatat memiliki: a). rata-rata suhu udara minimum 20°C dan maksimum 33,3°C; b). rata-rata curah hujan perbulan maksimum 277,41 mm dengan rata-rata hari hujan per bulan maksimum 17 kali.<sup>53</sup>

#### 4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

##### 1. Produktivitas.

Produktivitas adalah ukuran sampai sejauh mana sebuah kegiatan mampu mencapai target kuantitas dan kualitas yang telah di tetapkan. Oleh karena itu suatu lembaga suatu lembaga atau organisasi memberikan semacam perhatian yang khusus pada karyawannya untuk meningkatkan kemajuan dan kemampuan tenaga kerja serta kesejahteraan karyawan. Setelah melakukan observasi langsung di kantor desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam produktivitas yang dilakukan aparatur desa masih kurang baik dimana dalam ketepatan

<sup>53</sup> Qanun\_rpjmd\_kota subulussalam\_2019-2024

waktu kerja yang tidak stabil, lalu mengenai jam mulai kerja telah ditentukan yaitu pukul 08:00 WIB dan selesai pada pukul 14:00 WIB tetapi kenyataannya sebagian besar dari jumlah perangkat desa yang ada selalu berangkat siang yaitu jam 09:00 WIB dan ada pula yang berangkat lebih dari jam 09:00 WIB, kemudian ketika waktu menunjukkan jam pulang kerja, semua perangkat desa pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang telah ditentukan, dengan alasan bahwa tidak ada lagi masyarakat yang berurusan di kantor.

## 2. Kualitas layanan.

pelayanan yang kurang terhadap masyarakat karena dalam proses pembuatan KTP, Akta Kelahiran, SKCK, sangat berbelit-belit menunggu waktu yang lama dengan alasan masih dalam proses pembuatan. Hal ini yang perlu disoroti adalah kinerja dari Kepala Desa selaku pemimpin desa yang mempunyai tugas mengatur dan mengelola desa sesuai dengan aturan-aturan yang ada agar tujuan yang diharapkan pemerintah desa dapat tercapai.

## 3. Responsivitas

Responsivitas ialah sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepada seseorang. Responsivitas ini lebih menfokuskan kepada perasaan memiliki tugas untuk menyelesaikan tugas. Dimana respon yang di berikan para aparatur terhadap pelayanan untuk masyarakat kurang baik dimana segala sesuatu yang menyangkut urusan yang berurusan di dalam kantor desa seperti pembuatan ktp dll semua di perlambat dan di persulit dari pihak mereka sehingga dengan alasan masih sedang dalam proses



pembuatan dan jaringan internet yang lelet sehingga membuat masyarakat tidak dapat mendapatkan respon dan layanan yang baik seperti mana seharusnya

Keterkaitan dengan penelitian ini, peneliti menggali informasi dengan melakukan wawancara dengan berbagai narasumber dan kepada setiap narasumber yang telah di tentukan peneliti menyampaikan pertanyaan yaitu: “bagaimana cara meningkatkan kinerja perangkat desa di Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam?”.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Desa Penanggalan Barat yaitu:

“usaha untuk meningkatkan kualitas kerja melalui pembinaan disiplin, di perlukan suatu pedoman atau kerangka yang memuat dengan jelas sistem metode dan prosedur pembinaan serta tujuan dan sasaran setiap bentuk pegawai yang bermental baik berdaya guna, berhasil guna dan sadar akan tanggung jawab dalam melaksanakan dan menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan”.<sup>54</sup>

Lebih lanjut beliau menyampaikan :

“adapun bentuk penerapan disiplin perangkat desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam adalah pembinaan disiplin waktu kerja, sebab dengan ketepatan pada jam masuk kantor sangat erat kaitannya dengan disiplin lainnya.”<sup>55</sup>

#### A. Program Keterampilan A R - R A N I R Y

Sehubungan dengan adanya pengembangan keterampilan perangkat desa Penanggalan Barat, Kota Subulussalam dalam penelitian ini menggali informasi menegani hal tersebut dengan melakukan wawancara dengan narasumber dengan pertanyaan “Bagaimana pelaksanaan program

<sup>54</sup> Wawancara dengan kepala desa Bapak Dedi Bancin pada tanggal 20 oktober 2022

<sup>55</sup> Wawancara dengan kepala Desa Bapak Dedi Bancin pada tanggal 20 oktober 2022



pengembangan keterampilan bagi perangkat desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam”.

“seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan untuk dapat memberikan pelayan publik yang optimal bagi masyarakat perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kemampuan pegawai baik itu pengetahuan dan keterampilan. Berbagai program pemerintah yang telah dilakukan untuk meningkatkan terampil di antaranya melalui program Diklat, Seminar, Workshop maupun program-program kajian-kajian ilmiah lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan bagi perangkat desa.”<sup>56</sup>

Lebih lanjut beliau menyampaikan:

“Saya merasa bahwa program-program yang telah dilaksanakan pemerintah dalam meningkatkan keterampilan dan kemampuan perangkat desa sudah cukup baik meskipun masih terus di kembangkan dan di tingkatkan. Begitu pula perangkat desa yang telah kami ikutsertakan dalam berbagai kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan seperti halnya pelatihan penguasaan teknologi komputer. Sehingga pada kondisi saat ini kinerja perangkat desa mengalami peningkatan terutama pada kualitas pelayanan yang menjadi semakin baik.”<sup>57</sup>

Sedangkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Sekretaris Desa :

“ Menurut pendapat saya, peningkatan kemampuan dan keterampilan perangkat desa harus selalu dilakukan, mengingat tuntutan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tidak hanya itu seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin hari semakin berkembang mau tidak mau harus diikuti pula oleh seluruh perangkat desa.”<sup>58</sup>

Kemudian hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Budi, beliau menyampaikan:

“pelaksanaan peningkatan keterampilan yang dilakukan di desa kami sudah dilakukan dengan baik bahkan bukan perangkat desa saja yang diikuti sertakan, tetapi para kepala dusun juga diikuti sertakan”.<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di atas menunjukkan bahwa pengembangan keterampilan bagi perangkat desa di Desa Penanggalan Barat, Kota

<sup>56</sup> Wawancara dengan kepala Desa Bapak Dedi Bancin pada tanggal 20 oktober 2022

<sup>57</sup> Wawancara dengan Kepala Desa Bapak Dedi Bancin pada tanggal 20 oktober 2022

<sup>58</sup> Wawancara dengan Sekretaris Desa Bapak pada tanggal 22 oktober 2022

<sup>59</sup> Wawancara dengan Kepala Dusun Bapak Budi pada tanggal 22 oktober 2022

Subulussalam telah dilakukan. Bentuk pengembangan keterampilan yang telah dilakukan meliputi keterampilan komputer, pengembangan keterampilan bidang administrasi, dan bidang administrassi publik.

#### **B. Tujuan Program Pengembangan Keterampilan.**

Kebijakan pengembangan sumber daya Perangkat Desa selain bertujuan meningkatkan wawasan Perangkat Desaur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat dalam ukuran yang seimbang, juga meningkatkan profesionalisme agar pegawai negeri sipil lebih aktif dan efisien. Untuk itu pengembangan sumber daya Perangkat Desa perlu dilakukan, karena dengan kegiatan tersebut akan terjadi peningkatan kemampuan pegawai, baik kemampuan profesionalnya, kemampuanawasannya, kemampuan kepemimpinannya maupun kemampuan pengabdianya. Salah satu instrument penting dalam pengembangan sumber daya Perangkat Desa melalui pendidikan dan pelatihan.

Pada tahun 1999 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dan Pada tahun 2000 keluar Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Diklat Pegawai Negeri Sipil. Pendidikan dan pelatihan sebagai salah satu bentuk upaya peningkatan kemampuan sumber daya Perangkat Desa. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Desa Penanggalan Barat, dalam wawancara peneliti menyampaikan pertanyaan kepada narasumber yaitu : “Bagaimana pelaksanaan program pendidikan dan latihan dalam upaya meningkatkan kemampuan perangkat Desa Penanggalan Barat, Kota Subulussalam ?”, dalam wawancara tersebut:

“Salah satu bentuk pengembangan keterampilan perangkat desa adalah melalui program pendidikan dan pelatihan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Pegawai Negeri Sipil, maka setiap Perangkat Desa pemerintah wajib untuk mengikuti program Diklat”.

Lebih lanjut beliau menyampaikan :

“Bentuk-bentuk program Diklat yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada seluruh Perangkat Desa pemerintah dan seluruh perangkat desa. Termasuk terhadap perangkat desa di tempat kami. Dan seluruh perangkat desa telah kami ikutsertakan dalam kegiatan Diklat. Bentuk diklat yang diikuti oleh perangkat Desa Penanggalan Barat adalah Seminar, Workshop, studi banding dan bentuk-bentuk latihan yang lain”.<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan Diklat yang dilakukan sudah baik dan program Diklat yang diikuti oleh perangkat desa dapat meningkatkan

### C. Peningkatan Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Ada istilah yang mengatakan bahwa pengalaman adalah guru terbaik yaitu pengalaman kita jadikan guru terbaik untuk menyongsong masa depan atau kehidupan yang lebih baik. Karena tanpa pengalaman kita tidak bisa mengukur kemampuan kita atau kelebihan kita dimana. Karena dengan pengalaman kita bisa merubah diri kita menjadi lebih baik dan kita tidak mengulangi kesalahan yang terjadi di masa lalu.

Untuk mengetahui pengalaman kerja perangkat desa di Desa Penanggalan Barat, peneliti menyampaikan pertanyaan: “Bagaimana pengalaman kerja yang

<sup>60</sup> Wawancara dengan Kepala Desa Bapak Dedi Bancin pada tanggal 20 oktober 2022

dimiliki perangkat desa dalam menunjang tugas dan fungsi perangkat Desa Penanggalan Barat, Kota Subulussalam ?” kepada beberapa narasumber dalam penelitian ini. Diantaranya adalah wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Desa Penanggalan Barat sebagai berikut:

“Keterkaitan dengan pengalaman kerja perangkat Desa Penanggalan Barat sudah tidak diragukan lagi, beberapa perangkat desa memang sudah beberapa tahun menjabat pada sektor-sektor yang dikuasainya. Seluruh Perangkat Desa Penanggalan Barat sudah mengabdikan dirinya sebagai pelayan masyarakat lebih dari 10 tahun meskipun ada yang masih 3 tahun. Akan tetapi hal tersebut tidak berdampak pada kemampuan dan pengalamannya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat”.

Lebih lanjut nya beliau menyampaikan :

“Upaya-upaya yang kami lakukan untuk meningkatkan kemampuan perangkat Desa Penanggalan Barat selain melalui pelaksanaan Diklat yaitu dengan meningkatkan pengalaman kerja yang dilakukan melalui studi banding atau pemberian tugas-tugas khusus yang berkaitan dengan bidang kerja yang dijalankan”.

Sedangkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan sekretaris Desa Penanggalan Barat, dalam wawancara yang peneliti lakukan di ruang sekretaris desa beliau menyampaikan :

“Pada saat ini perangkat Desa Penanggalan Barat telah berusia di atas 40 tahun, jadi secara pengalaman tentunya sudah cukup banyak. Selain itu pengalaman kami juga didukung dengan kemampuan yang kami miliki dengan mengikuti kegiatan Pendidikan dan Pelatihan, juga seminar-seminar”.

Kemudian hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak H. Mansyur salah seorang tokoh masyarakat, beliau menyampaikan:

“Menurut pendapat saya, perangkat Desa Penanggalan Barat memiliki pengalaman kerja yang cukup banyak dan baik dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Dan menurut pendapat saya pengalaman kerja yang mereka miliki telah dijadikan sebagai dasar untuk menjalankan tugas- tugasnya. Meskipun masih banyak yang harus ditingkatkan, akan tetapi dengan pengalaman kerja yang dimiliki kinerja perangkat desa sudah menunjukkan peningkatannya”.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Kepala Desa Bapak Dedi Bancin pada tanggal 20 oktober 2022

**D.** kemampuan dan keterampilan dalam menjalankan tugas.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa tugas dan fungsi pemerintah dalam demikian luas dan kompleks (administrasi dalam arti luas) yaitu meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Hal ini berarti tugas perangkat desa juga demikian adanya, karena perangkat desa adalah merupakan salah satu unsur pemerintahan dalam, oleh karena itu untuk kepentingan kajian ini dibatasi pada pelaksanaan tugas perangkat desa dalam arti sempit (ketatausahaan) yang meliputi: surat-menyurat dan penyimpanannya (kearsipan).

a) Pencatatan atau Registrasi

Register adalah suatu aktivitas pemerintahan dengan maksud untuk mendokumentasikan berbagai peristiwa dan atau kegiatan yang telah terjadi melalui pencatatan-pencatatan di dalam format yang telah ditetapkan. Daftar register dalam penyelenggaraan pemerintahan pada tingkat dalam hingga sekarang ini yang digunakan di Desa Penanggalan Barat adalah berdasarkan pada Kepmendagri Nomor 414.3/316/PMD/2003, tentang Register Dalam. Dalam Keputusan tersebut, ditetapkan adanya tiga jenis buku yang terdiri dari (1). Buku Administrasi Umum, meliputi Buku Kekayaan dan inventaris dalam, buku tanah, buku.

b) Buku Agenda

Buku Agenda adalah buku tentang pencatatan surat-surat masuk dan keluar. Dalam penelitian ini tercatat 14 surat masuk dan 8 surat keluar. Dan penelitian



yang dilakukan pada buku agenda terlihat bahwa 10 kolom yang tersedia pada agenda surat masuk ternyata kolom 5, 6, 7, 10 yaitu : nama instansi yang mengirim, penanggung jawab pengelola dan kolom keterangan tidak terisi.

Demikian pula dengan Agenda Surat Keluar, ternyata 10 kolom yang tersedia yang terisi hanya 4 kolom sedang yang tidak terisi adalah kolom nama instansi yang dituju, penanggung jawab pengelola, tanggal pengiriman dan kolom keterangan.

Berdasarkan data-data tersebut di atas dapat dijelaskan bahwa pengisian buku agenda pada bagian Surat masuk dan Surat keluar, dalam pengisian kolom-kolomnya tidak terlaksana dengan baik seperti yang diharapkan.

c) Buku Perangkat Desa

Buku Perangkat Desa adalah buku tempat pencatatan berbagai informasi tentang keadaan Perangkat Desa pemerintah kolom yang tersedia, ternyata yang terisi hanya 6 kolom, sedangkan yang tidak terisi sebanyak 5 kolom, yaitu ; kolom Nomor Induk/Identitas Pegawai, Tempat dan tanggal lahir, Pangkat/Golongan, Tanggal Keputusan Pengangkatan dan kolom keterangan.

d) Buku Keputusan Dalam

Buku Keputusan Dalam adalah buku tempat mencatat data/informasi mengenai, kebijakan atau keputusan pemerintah dalam, sehubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di tingkat dalam. Dari 12 kolom yang tersedia dalam register tersebut, terisi hanya 6 kolom, yaitu : Kolom Nomor Urut, Uraian Singkat Keputusan, Keputusan Desa, Tanggal Rapat, Pimpinan Rapat dan Tanggal Pengesahan. Sedang kolom yang tidak terisi



sebanyak 6 kolom, yaitu : Kolom Peserta Rapat, jabatan, Jenis Keputusan, Hasil Keputusan setuju atau tidak setuju dan Kolom Kesimpulan.

e) Buku Induk Penduduk

Buku Induk Penduduk adalah buku tempat mencatat seluruh penduduk yang menjadi warga di dalam tersebut, serta berbagai karakteristik yang mencakup, setiap individu warga tersebut.

Dari 19 kolom yang tersedia pada daftar register tersebut, yaitu secara berturut-turut antara lain kolom nomor urut, nama lengkap/panggilan, jenis kelamin, status perkawinan, tempat dan tanggal lahir, agama, pendidikan terakhir, pekerjaan, dapat membaca huruf, kewarganegaraan, alamat lengkap, kedudukan dalam keluarga, nomor Kartu Tanda Penduduk, nomor kartu keluarga dan kolom keterangan. Ternyata masih banyak kolom, pengisian yang tidak terisi seperti antara lain status perkawinan, tempat dan tanggal lahir, alamat, pendidikan terakhir, pekerjaan, nomor Kartu Tanda Penduduk dan nomor Kartu Keluarga. Selain dari itu jumlah penduduk yang tercatat dalam buku ini tidak seluruhnya terdaftar. Hal ini terlihat bahwa dari jumlah penduduk yang ada pada tahun 2007 sebanyak 3015 jiwa yang tercatat hanya 2920 jiwa.

f) Buku Kas Umum

Buku Kas Umum adalah buku tempat pencatatan setiap kegiatan penerimaan rutin dan pembangunan serta pengeluaran dan pembangunan setiap hari. Buku Kas umum berfungsi untuk mengetahui berapa jumlah penerimaan dan pengeluaran setiap hari terhadap keadaan uang tunai yang ada pada kas

dalam. Dalam buku tersebut terdiri dari 5 kolom pada bagian penerimaan dan 5 kolom pada bagian pengeluaran. Dari kaji dokumen yang penulis lakukan yang terisi masing-masing. 5 kolom, yaitu : kolom tanggal penerimaan, uraian penerimaan, nomor urut kode pos anggaran, jumlah anggaran dan bukti anggaran begitu juga pada kolom penerimaan yang terisi yaitu : Pengeluaran Rutin, Kolom Tanggal Pengeluaran, kolom Nomor Urut Kode Pos Anggaran, Jumlah Anggaran Pengeluaran dan Buku Pengeluaran Anggaran.

Untuk mengetahui kejelasan beberapa bentuk pelaksanaan administrasi desa yang menjadi tugas perangkat desa di atas, peneliti mencari informasi dengan mewawancarai beberapa narasumber penelitian dan pertanyaan yang peneliti sampaikan yaitu : “Menurut pendapat anda, bagaimana pelaksanaan pencatatan atau registrasi kependudukan yang dilakukan oleh perangkat Desa Penanggalan Barat, Kota Subulussalam?”. Dengan pertanyaan tersebut, hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala Desa Penanggalan Barat yaitu:

“Selama ini kami selalu melaksanakan kegiatan pencatatan di segala bidang dengan tertib dan teratur. Karena hal tersebut akan sangat membantu kamu dalam menjalankan tugas Pelayanan pada Publik. Dengan pelaksanaan pencatatan yang baik, tentunya hal tersebut akan menunjukkan kinerja kami. Selain itu di setiap akhir bulan kami melakukan rapat sebagai bagian dari evaluasi kerja dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas-tugas yang telah kami selesaikan dan begitu pula yang masih dalam proses penyelesaian”.<sup>62</sup>

Kemudian sekretaris Desa Penanggalan Barat yang peneliti wawancarai di ruang kerjanya, beliau menyampaikan :

“Salah satu bentuk keberhasilan kinerja perangkat desa adalah pelaksanaan pencatatan, karena pelaksanaan pencatatan yang baik, tertib dan teratur akan membantu kami dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada publik tentang kondisi masyarakat, pencapaian kinerja, program-program yang akan dilaksanakan. Disamping itu pula hal tersebut akan mempermudah

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Kepala Desa Bapak Dedi Bancin pada tanggal 20 oktober 2022

kami nantinya dalam menyampaikan laporan tentang kinerja perangkat desa kepada pemerintah. Dan selama ini kami menyadari hal tersebut sehingga kami melaksanakannya dengan baik dan teratur”.<sup>63</sup>

peneliti lakukan dengan Kepala Desa Penanggalan Barat yaitu:

“Selama ini kami selalu melaksanakan kegiatan pencatatan di segala bidang dengan tertib dan teratur. Karena hal tersebut akan sangat membantu kamu dalam menjalankan tugas Pelayanan pada Publik. Dengan pelaksanaan pencatatan yang baik, tentunya hal tersebut akan menunjukkan kinerja kami. Selain itu di setiap akhir bulan kami melakukan rapat sebagai bagian dari evaluasi kerja dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas-tugas yang telah kami selesaikan dan begitu pula yang masih dalam proses penyelesaian”.

Kemudian sekretaris Desa Penanggalan Barat yang peneliti wawancarai di ruang kerjanya, beliau menyampaikan :

“Salah satu bentuk keberhasilan kinerja perangkat desa adalah pelaksanaan pencatatan, karena pelaksanaan pencatatan yang baik, tertib dan teratur akan membantu kami dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada publik tentang kondisi masyarakat, pencapaian kinerja, program-program yang akan dilaksanakan. Disamping itu pula hal tersebut akan mempermudah kami nantinya dalam menyampaikan laporan tentang kinerja perangkat desa kepada pemerintah. Dan selama ini kami menyadari hal tersebut sehingga kami melaksanakannya dengan baik dan teratur”.

Sedangkan seorang perangkat desa lainnya yang peneliti wawancarai, beliau menyampaikan:

“Kami merasa sudah dan selalu melakukan pencatatan setiap program dan kegiatan serta pencapaian target-target pembangunan apa lagi yang berhubungan dengan keuangan. Kami sudah melakukannya setiap hari”.

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan pencatatan terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Perangkat Desa Penanggalan Barat sudah cukup baik meskipun masih perlu ada berbagai pembenahan yang harus dilakukan.

#### g) Penyimpanan Dokumen

Penyimpanan dokumen-dokumen atau arsip secara baik adalah salah satu tugas perangkat desa. Dengan penyimpanan arsip yang baik, dapat membantu

<sup>63</sup> Wawancara dengan Sekretaris Desa Bapak pada tanggal 22 oktober 2022

perangkat desa dalam upaya menemukan kembali, jika data itu dibutuhkan untuk suatu kepentingan. Untuk mengetahui pelaksanaan penyimpanan dokumen, peneliti menggali berbagai informasi dari berbagai narasumber dengan melakukan wawancara. Terhadap pertanyaan “Menurut pendapat anda, bagaimana pelaksanaan penyimpanan dokumen yang dilakukan oleh perangkat Desa Penanggalan Barat, Kota Subulussalam ?” yang peneliti sampaikan kepada Kepala Desa Penanggalan Barat pada saat wawancara dan hasil wawancara yang peneliti lakukan yaitu :

”Penyimpanan dokumen sangat penting dan terkadang kami merasa kewalahan untuk melakukan pekerjaan itu, karena begitu banyak dokumen-dokumen yang harus kami urusi. Namun beberapa tahun terakhir kami sudah berusaha membenahi berbagai sistem penyimpanan dokumentasi diantaranya dengan memilah-milah dokumen namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal”.

Lebih lanjut beliau menyampaikan :

“Untuk memudahkan dalam penanganan dokumen, kami melakukan pemilihan. Dokumen yang sekiranya sudah kadaluarsa dan kemungkinan besar tidak bermanfaat telah kami musnahkan. Akan tetapi dokumen-dokumen penting dan masih diperlukan kami perbaharui dalam konsep penyimpanannya.”<sup>64</sup>

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan sekretaris desa yang peneliti lakukan, beliau menyampaikan “Kami menyadari bahwa dalam penyimpanan dokumen masih belum dapat kami laksanakan secara optimal, hal itu dikarenakan banyaknya dokumen yang harus disimpan. Akan tetapi telah melakukan pengadministrasian terhadap dokumen-dokumen yang ada di Kantor Desa terutama terhadap dokumen-dokumen penting.

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Kepala Desa Bapak Dedi Bancin pada tanggal 20 oktober 2022

#### 4.3 Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam.

Selain adanya Faktor Pendukung dalam kinerja pegawai di Kantor Desa Penanggalan Barat, Kota Subulussalam adapun faktor penghambat seperti:

##### a. Kemampuan untuk mengukur/mengetahui Keterampilan Setiap Aparat

Faktor kemampuan dan atau keterampilan setiap aparat pada bidang tugas yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya merupakan salah satu faktor penentu efektif tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya. Namun kenyataan menunjukkan bahwa faktor ini kurang dimiliki oleh setiap perangkat Desa Penanggalan Barat, meskipun tingkat pendidikan formal setiap aparat dinilai cukup memadai, dimana dari jumlah 7 orang aparat yang terdiri dari : Kepala Desa, Sekretaris Desa, lima orang kepala Urusan, dan 5 orang Kepala data/informasi. yang disajikan dalam daftar register dan monografi yang ada, juga terkait dengan kurang mampunya para kepala-kepala lingkungan dalam menyampaikan berbagai laporan atau data yang dibutuhkan oleh bagian sekretariat untuk kebutuhan pencatatan register dan pembuatan monografi dalam.

Keadaan tersebut di pertegas dari hasil wawancara dengan Kepala Desa Penanggalan Barat, yang pada intinya menyatakan bahwa :

“aparat sekretariat yaitu sekretaris dan Kepala-Kepala urusan, termasuk kepala-kepala lingkungan cenderung kurang komitmen dan dedikasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, karena disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan/ keterampilan mereka, terutama dalam hal



pelaporan dan pencatatan berbagai aktifitas atau peristiwa yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan”.<sup>65</sup>

#### b. Disiplin Aparat

Faktor disiplin yang dimaksud dalam uraian ini adalah disiplin ditinjau dari aspek ketepatan dan kepatuhan setiap aparat terhadap waktu yang telah ditentukan pada setiap hari kerja. Dari uraian sebelumnya menunjukkan bahwa umumnya aparat pemerintah Desa Penanggalan Barat kurang efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Dengan kata lain, bahwa salah satu faktor yang berpengaruh negatif dan dapat menghambat kemampuan terhadap pelaksanaan tugas perangkat desa sehingga menyebabkan kurang efektifnya pelaksanaan tugas pemerintah desa dan perangkatnya. Hal lain yang juga menjadi penyebab adalah masih rendahnya kehadiran setiap aparat desa mewujudkan kedisiplinan, terutama disiplin dalam hal ketepatan dan kepatuhan terhadap waktu/jam kerja pada setiap hari kerja. Berdasarkan data dalam buku absensi, menunjukkan bahwa frekuensi kehadiran aparat setiap hari kerja dapat dinilai sangat minim, karena itu sangat wajar jika pelaksanaan tugas khususnya pencatatan.

#### c. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi oleh mata maupun teraba oleh panca-indra dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan umumnya merupakan bagian dari suatu bangunan gedung ataupun bangunan itu

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Kepala Desa Bapak Dedi Bancin pada tanggal 20 oktober 2022



sendiri (Permenkes RI, 2008 ).<sup>66</sup>Sedangkan menurut moenir sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/alat langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya: tempat tidur, toilet, tempat sampah,dan lain-lain.

Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya : keadaan lingkungan sekitar ruang perawatan. Sarana prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan, sedangkan menurut Subroto di dalam Arianto, fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu kinerja .



---

<sup>66</sup> Permenkes RI, 2008

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik di desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam terhadap masyarakat yaitu produktivitas kinerja aparatur desa kualitas layanan terhadap masyarakat terdapat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai responsivitas aparatur desa terdapat kerja sama yang baik dan namun dalam kedisiplinan aparatur desa masih belum baik, dengan kurang disiplinnya aparatur desa dan kesalahan-kesalahan yang ada, aparatur desa tetap akan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan akan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada. Ada beberapa permasalahan atau beberapa unsur dari pelayanan yang kurang baik.
2. kualitas sumber daya alam (SDM). Sebagian apartur desa Penanggalan Barat dalam menjalankan tugasnya cukup baik. Dalam pelayanan publik beberapa masyarakat mengeluhkan mengenai kesalahan nama, dan tanggal lahir. Masyarakat juga mengeluhkan mengenai pelayan yang kurang baik. Dan sebagian aparatur desa Penanggalan Barat lulusan SD,SLTP,dan SLTA.

Hal itu beda pula dalam pelaksanaan kerja hanya beberapa aparaturnya saja yang paham dalam bidangnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, beberapa saran yang dapat diberikan sebagai sumbangan pemikiran untuk meningkatkan kinerja aparaturnya Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam dalam pelayanan terhadap masyarakat.

1. Aparatur Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat desa dan perlu adanya tertulis agar aparaturnya bisa disiplin dalam bekerja.
2. Dengan meningkatkan sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, dan pola rekrutmen aparaturnya pemerintah desa diharapkan aparaturnya Desa Penanggalan Barat mampu menjaga dan meningkatkan pelayanan kinerja terhadap masyarakat desa.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Elisabet Sitepu “Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan 2021, jurnal, diakses tanggal 15 november 2022.

Iwan Setiawan, Kinerja Dan Kualitas Aparatur Desa Bojong Kecamatan Wonosegoro skripsi Program Studi Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang 2017, diakses pada tanggal 15 November 2022.

Rendra Risto Wuri, Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Skripsi. skripsi program studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Sulawesi Utara 2017.

Acmad, Rucky S. 2002, Sistem Manajemen Kinerja, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Sulistiyani, Ambar Teguh. 2000. Memahami *Good Governance*. PT. GavaMedi

Dwipayana, Ari. 2003. Membangun *Good Governance* di Desa.

Yogyakarta: IRE (*Institute for Research and Empoworment*).

Moeleong, L.J, metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi), (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017). Hal.11

Amirin, Tatang M, subjek Penelitian Responden Penelitian, dan Informan (narasumber) peneliti, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017). Hal.77.

Moeleong, L.J, metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi), (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017). Hal.89.

Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), hal. 37.

Dja'man Satori, dan Aan. Komariah, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2010). Hal. 105.

Arenawati. 2014. Administrasi Pemerintahan Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dwipayana, dkk. 2004. Pembaharuan Desa Secara Partisipatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Moeleong, L.J, metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi), (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017). Hal.89

Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), hal. 37

Dja'man Satori, dan Aan. Komariah, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2010). Hal. 105

Neong Muhadjir, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Yogyakarta: Rakesarasin, 2016). Hal. 67.

Sugiyono, ( 2010), Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016). Hal.67

Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya



Suharmi Adikunto, Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan,(Jakarta: PT Bumi Aksara,2010). Hal. 201.

Ibid Hal. 345.

### **Peraturan Pemerintah dan Undang-Undang**

Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2 Pengertian pemerintah desa

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 18 kewenangan desa

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Pengangkatan Dan Pemberhentian Perangkat Desa.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pada pasal 127 tentang tugas pokok kepala

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pada pasal 127 tentang tugas pokok kepala desa

Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pelayanan Publik.

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**Nomor: 2724/Un.08/FISIP/Kp.07.6/10/2022**

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;  
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **28 September 2022**

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan  
PERTAMA : Menunjuk Saudara :  
1. Dr. Mahmuddin, M.Si. : Sebagai pembimbing pertama  
2. Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos. : Sebagai pembimbing kedua  
Untuk membimbing skripsi :  
Nama : Silvia Desilva  
NIM : 170802134  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Penanggalan Barat Kota Subulussalam

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2023.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 21 Oktober 2022

an. Rektor  
Dekan,



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

### KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA PENANGGALAN BARAT KOTA SUBULUSSALAM

Wawancara dengan Kepala Desa

1. Bagaimana cara meningkatkan kinerja aparatur desa ?
2. Bagaimana pelaksanaan program pengembangan keterampilan desa ?
3. Bagaimana pelaksanaan program pendidikan dan latihan dalam upaya meningkatkan kemampuan aparatur desa ?
4. Bagaimana pengalaman kerja yang dimiliki aparatur desa dalam menunjang tupoksi?
5. Menurut bapak bagaimana pencatatan atau registrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur desa ?
6. Menurut bapak bagaimana pelaksanaan penyimpanan dokumen ?

## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

### KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA PENANGGALAN BARAT KOTA

SUBULUSSALAM

Wawancara dengan Kepala Dusun

1. Bagaimana cara meningkatkan kinerja aparatur desa ?
2. Bagaimana pelaksanaan program pengembangan keterampilan desa ?
3. Bagaimana pelaksanaan program pendidikan dan latihan dalam upaya meningkatkan kemampuan aparatur desa ?
4. Bagaimana pengalaman kerja yang dimiliki aparatur desa dalam menunjang tupoksi?
5. Menurut bapak bagaimana pencatatan atau registrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur desa? - R A N I R Y
6. Menurut bapak bagaimana pelaksanaan penyimpanan dokumen ?

## PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

### KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA PENANGGALAN BARAT KOTA

SUBULUSSALAM

Wawancara dengan Sekretaris Desa

1. Bagaimana cara meningkatkan kinerja aparatur desa ?
2. Bagaimana pelaksanaan program pengembangan keterampilan desa ?
3. Bagaimana pelaksanaan program pendidikan dan latihan dalam upaya meningkatkan kemampuan aparatur desa ?
4. Bagaimana pengalaman kerja yang dimiliki aparatur desa dalam menunjang tupoksi?
5. Menurut bapak bagaimana pencatatan atau registrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur desa ?
6. Menurut bapak bagaimana pelaksanaan penyimpanan dokumen ?