

**ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA  
(STUDI KASUS DI KUTE TERUTUNG PEDI  
BABUSSALAM ACEH TENGGARA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**Nurhayati**

**NIM. 160802140**

**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  
2023 M / 1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nurhayati  
NIM : 1608020140  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Terutung Padi, 12 Juni 2000  
Alamat : Pango Raya, Kec. Ulee Kareng, Kab. Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
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 dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 04 Juli 2023  
Yang Menyatakan



**NURHAYATI**  
NIM. 160802140

**ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA  
(STUDI KASUS DI KUTE TERUTUNG PEDI  
BABUSSALAM ACEH TENGGARA)**

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) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**Nurhayati**

**NIM. 160802140**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu administrasi Negara**

Disetujui untuk diminaqasyahkan oleh:

Pembimbing I



**Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.**

**NIP. 196110051982031007**

Pembimbing II



**Muazzinah, B.Sc.,MPA.**

**NIP. 199002282018032001**

**PENGESAHAN SIDANG**

**ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA (STUDI KASUS DI  
KUTE TERUTUNG PEDI BABUSSALAM ACEH TENGGARA)**

**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, 24 Juli 2023  
6 Muharram 1445 H**

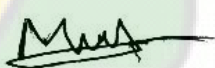
**Banda Aceh,**

**Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

**Ketua,**

**Sekretaris**

  
**Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.**  
NIP. 196110051982031007

  
**Muazzinah, M.P.A.**  
NIP.1990022820180320001

**Penguji I,**

**Penguji II,**

  
**Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.**  
NIP.197403271999031005

  
**Mansari,SHI.,MH**  
NIDN. 1320089101

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



## ABSTRAK

Pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam system pemerintahan Nasional. Ini berarti bahwa pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan public dan yang terdekat dengan masyarakat karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang prima tidaklah mudah, ada beberapa hal yang harus diperhatikan guna melakukan pelayanan yang baik. Pada perkembangannya, kapasitas dari elemen pemerintahan desa maupun masyarakat juga menjadi tolok ukur dari kemajuan desa. Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, didapati kinerja pemerintah desa dalam menyediakan pelayanan publik di Desa Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara masih memiliki kelemahan. Salah satunya disebabkan oleh adanya sumber daya aparatur pemerintah desa yang belum sepenuhnya memadai sehingga dalam hal pemberian pelayanan public tidak sesuai dengan prosedur pelayanan publik yang telah ditetapkan di kantor Desa Terutung Padi, yang akhirnya dapat berdampak pada kurang efektif dan efisiennya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa terhadap masyarakat, dan produktivitas pelayanan menjadi tidak maksimal. Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa produktivitas aparatur masih belum maksimal, namun kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kata kunci: *Kinerja, Pemerintah Desa, Produktivitas*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya serta petunjuk kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul ” Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa ( Studi Kasus Di Kute Terutung Padi Babussalam Aceh Tenggara). Shalawat dan salam penulis persembahkan kepada nabi Muhammad sebagai suri tauladan umat islam.

Skripsi ini berjudul “ Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Kasus desa Terutung Padi Babussalam Aceh Tenggara)”. Disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana pada program studi S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri A-Raniry Banda Aceh.

Pada awalnya penulis mengalami berbagai kesulitan, namun berkat do’a, usaha yang maksimal dari penulis, dan do,a dukungan dari orang tua berkat dukungan dari keluarga serta berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini mampu diselesaikan penulis. Oleh karena itu, skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang tercinta dan terhebat serta teristimewa dalam hidup saya yakni Ibu dan Bapak tercinta dan dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih banyak yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr.Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, S.Ag, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah,B.Sc.,MPA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintaha UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Siti Nur Zalikha Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administasi negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Rasa hormat dan terima kasih yang tidak akan dapat ucapkan dengan kata-kata kepada dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kepada Informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih atas waktu dan kesediaanya.
8. Kepada sahabat-sahabat terbaik penulis bisa mengerti dan menerima penulis dalam keadaan suka maupun duka, dan segenap kawan-kawan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2016 Tanpa kecuali.
9. Kepada Kepala Desa Terutung Padi Babussalam Aceh Teanggara, terima kasih atas nasehat, bimbingan, bantuan, dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran yang sifatnya membangun demi kebaikan tulisan ini, demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, dan akhir kata dengan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini

Banda Aceh, 3 Juli 2023  
Penulis,

Nurhayati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>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 Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Penjelasan Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Teori Kinerja .....	10
2.3 Konsep Pemerintahan desa .....	15
2.4 Teori Pelayanan Publik .....	18
2.5 Kerangka berpikir.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Sumber Data.....	21
3.4 Fokus Penelitian .....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	25
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	27
4.2 Pembahasan.....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	
5.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.5	Kerangka Berpikir.....	20
Tabel 3.3	Informan Penelitian.....	22
Tabep 4.1.3	Struktur Organisasi .....	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Wawancara bersama Kepala Desa Terutung pedi .....	62
Gambar 1.2. Wawancara bersama sekretaris Desa .....	63
Gambar 1.3. Kantor Pengulu .....	63
Gambar 1.4. Wawancara bersama tokoh masyarakat .....	64
Gambar 1.5. Wawancara bersama masyarakat .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: surat Keputusan Pembimbing .....	58
Lampiran II	: Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas .....	59
Lampiran III	: Instrumen Wawancara.....	60
Lampiran IV	: Dokumentasi Penelitian .....	62
Lampiran V	: Riwayat Hidup Penulis.....	67



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Desa di Aceh disebut dengan Gampong atau Kute menjadi target utama Pemerintah dalam program pembangunan, keberhasilan pembangunan di Indonesia yang selama ini dimulai dari atas, sekarang diubah dari bawah keatas yaitu dengan cara memajukan dan mensejahterakan masyarakat di desa-desa. Desa sering di nomor duakan dalam skala pembangunan nasional, dengan berbagai kekurangannya terdapat empat pokok masalah pembangunan yang saling berkaitan satu sama lain di seluruh desa di Indonesia , yakni masalah kualitas sumber daya manusia, jurang kemiskinan, kesehatan yang buruk, peningkatan, dan ketertinggalan infrastruktur untuk menyangga pergerakan masyarakat desa.

Dinamika pembangunan desa dalam setiap proses melahirkan solusi untuk berbagai permasalahan di desa. Semangat menyelesaikan masalah tentu harus menjadi upaya secara bersama, yang melibatkan masyarakat, pemerintah desa dan pemerintah di tingkat pusat.

Undang-Undang Tentang Desa Nomor 6 Tahun 2014 memberi kewenangan dan hak penuh desa dengan harapan untuk bisa mandiri, semua desa di seluruh Indonesia harus bisa menumbuhkan kemandirian dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Aturan sedemikian rupa dimasukkan dalam undang-undang desa untuk menumbuhkan kemajuan dan kemandirian desa dengan memaksimalkan peran serta aparatur pemerintah desa maupun masyarakat untuk terlibat

Profesionalisme kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik diharapkan mengalami perkembangan untuk menyukseskan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat desa. Peran ini mengarah ke aparatur pemerintahan untuk menyelenggarakan pelayanan utama bagi masyarakat yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah mulai pusat sampai daerah. Khusus untuk pembangunan desa, wewenang dan tanggung jawab yang maksimal diberikan kepada pemerintah desa.

Pada pemerintahan presiden Joko Widodo desa mempunyai peranan untuk bertumbuh lebih berkembang, desa dijadikan target atau target dalam menedekatkan rakyat dengan kesejahteraan, yang hasil akhirnya menjadi bagian dari keberhasilan pembangunan Negara.

Fungsi dalam melaksanakan pelayanan masyarakat merupakan hal dasar dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi fokus utama instansi pemerintah. Instansi desa sebagai objek dari struktur pemerintah menjadi salah satu perangkat yang memiliki kontribusi melaksanakan tugas utama pemerintah. Keberadaan aparat Desa yang dipilih berdasarkan kebutuhan pelayanan masyarakat harus memahami posisinya untuk melayani masyarakat. Aparat desa memiliki peranan sebagai bagian dari perpanjangan tangan untuk mencapai tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila.

Kepala Desa sebagai pengendali utama dalam Pemerintah Desa mempunyai tanggung jawab yaitu: 1) melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan pedesaan dan pemberdayaan kemasyarakatan yang efisien dan terlaksana secara akuntabel, 2) menjalankan tugas pemerintahan yang diberikan oleh

pimpinan daerah. Berdasarkan tugas tersebut, instansi desa dikategorikan telah melaksanakan hampir seluruh dari fungsi utama administrasi pemerintahan yang menyangkut; mendayagunakan masyarakat, membantu masyarakat, menjamin ketertiban umum dan kondisi nyaman serta tentram, merawat prasarana dan fasilitas untuk umum, dan pemberdayaan terhadap lembaga masyarakat. Kondisi ini berbanding terbalik yang terjadi di beberapa tempat pada tingkat pemerintahan desa, dimana justru masih ditemukan persoalan paling dasar yang menyangkut rendahnya pelayanan pemerintahan kepada masyarakat yang ditinjau dari segi kualitas maupun kuantitas.

UU No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa menyebutkan penyelenggaraan pemerintah di desa dilakukan oleh kepala desa dan didukung oleh perangkat desa, hal ini seperti disebutkan pada pasal 25 yaitu: “Pemerintahan di desa seperti disebut pada pasal 23 adalah Kepala Desa atau yang dimaksud sebagai penamaan lain mempunyai struktur kerja di desa.” Tuntutan untuk mempunyai kinerja yang baik menjadi garansi dalam penyelenggaraan urusan publik yang menjadi tugas pemerintah.

Pemerintahan yaitu struktur pemerintah tingkat dasar di tatanan yang mendapat pengakuan pada strata pemerintahan tingkat Nasional. Posisi ini dimaksudkan sebagai instansi desa adalah instansi sangat terdepan untuk melaksanakan pengaturan layanan utama dan bersentuhan secara langsung dengan masyarakat lewat pelayanan secara langsung yang diberikan kepada masyarakat. Atas dasar hal tersebut, pemerintah desa harus mampu memenuhi harapan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Penyelenggaraan yang prima yang diharapkan pada pemerintahan desa tidaklah semudah membalik telapak tangan, beberapa hal harus menjadi perhatian untuk mencapai kualitas pada pelayanan. Pelayanan terhadap orang banyak yang maksimal dari pemerintah desa membutuhkan dukungan dari berbagai elemen baik dari individu atau elemen dari sekumpulan atau institusi. Pemerintah yang ada desa disebut juga sebagai institusi, yang kemudian mengukur kinerja pemerintah di desa sama dengan mengukur kinerja di organisasi. Hal ini menunjukkan bahwasanya capaian institusi terhadap visi, misi, dan tujuan dari ketetapan institusi merupakan ukuran capaian kinerja institusi. Mengukur kinerja suatu institusi sangat penting karena pelayanan terhadap publik bisa dijalankan dengan baik jika kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah baik.

Pada perkembangannya, standar dari pejabat pemerintahan di desa dan masyarakat juga menjadi standar dari perkembangan desa. Atas dasar itu, ada harapan agar semua desa mempunyai petugas di pemerintahan dan struktur desa harus memiliki kemampuan terbaik secara individu dibidangnya, maksudnya butuh penguasaan akan tanggung jawab dan kewajiban yang di laksanakan, dan petugas atau perangkat di desa wajib memiliki kapabilitas membaca dan memanfaatkan kesempatan yang bisa dituju untuk perkembangan desa. Kurangnya kompetensi yang dimiliki oleh aparatur pemerintah desa sudah menjadi persoalan yang hampir terjadi di seluruh desa bahkan terjadi di kebanyakan wilayah pinggiran Indonesia.

Penjelasan Undang-Undang tentang Nomor 6 Tahun 2014 memberi gambaran bentuk fokus pemerintah tingkat pusat untuk mengarahkan fokus dalam membangun desa yang ada di Indonesia. Desa merupakan kumpulan masyarakat yang sadar hukum yang mempunyai perbatasan daerah yang berhak untuk mengelola dan mengatur sendiri pemerintahannya, kebutuhan bagi masyarakat atas dasar inisiatif masyarakat, asal dan usul permulaan, dan hak dasar yang Negara mengakui dan menghormatinya sebagai bagian dari sistem pemerintahan Indonesia. Terdapat 70 (tujuh puluh) ribu lebih desa di Indonesia, yang kebanyakannya berada dan bertempat di pedalaman Indonesia. Sebagiannya masih menjadi desa yang tertinggal, dan lainnya telah mencapai kemajuan dan perkembangan serta telah sanggup memberi kesejahteraan bagi masyarakatnya tanpa ada peran yang diberikan oleh pemerintah pusat.<sup>1</sup>

Desa Terutung Padi adalah salah satu desa di Kabupaten Aceh Tenggara, yang termasuk dalam kecamatan Babussalam. Letak desa di wilayah tengah Aceh, atau biasa juga di sebut berada di wilayah Alas dan Gayo. Sebagai wilayah yang berada di pedalaman Provinsi Aceh, kondisi masyarakat dan desa Terutung Padi tidak berbeda dengan kebanyakan wilayah pedalaman Aceh lainnya. Desa atau di sebut sebagai Kute Terutung Padi dipimpin oleh seorang kepala desa sering disebut sebagai penghulu dan beserta jajaran aparatur desa lainnya.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, didapati pemerintah desa dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara masih memiliki kelemahan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang *Republik Indonesia* Tentang Desa Nomor 6 Tahun 2014.



dalam memberikan pelayanan publik. Kemampuan perangkat pemerintah di desa yang tidak bisa dikatakan mumpuni menjadi satu dari sekian permasalahan, kemudian dalam hal pemberian layanan umum masih belum seperti standar pada ukuran layanan umum seperti telah disepakati di kantor Desa Terutung Padi, ini kemudian menjadi berefek ketidak efektifan dan efisiensi layanan seperti dilaksanakan oleh pemerintah di desa bagi masyarakat, dan hasil dari hal ini jauh dari kata maksimal. Responsivitas yang ada pada pemerintah di desa masih dinilai kurang oleh warga Desa Terutung Padi dan tidak maksimal, hingga kepentingan dan keinginan masyarakat masih jauh dari kata cukup. Hal ini menjadikan adanya rasa tidak puas pada masyarakat pada hasil penyelenggaraan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Desa Terutung Padi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut, identifikasi terhadap masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Pemerintah desa tidak progresif dan kurang optimal dalam melaksanakan pelayanan untuk publik, yang kemudian menyebabkan masyarakat mengomentari dan mengkritisi terhadap layanan yang diberikan pemerintah desa Terutung Padi.
2. Pemerintah Desa tidak punya kepekaan dalam kritikan yang disampaikan masyarakat menyangkut layanan yang dilaksanakan disebabkan tidak adanya tempat untuk menyampaikan saran yang

harusnya dibuat oleh pemerintah desa Terutung Padi untuk mendengarkan keluhan dan kritikan dari masyarakat.

3. Terdapat aparatur yang bertugas tidak mengikuti pada prosedur standar pelayanan. Sepertinya saat masyarakat mengurus sesuatu kebutuhan pada pukul delapan pagi, sedangkan aparat pemerintah di desa Terutung Padi datang pada pukul sembilan pagi, akibatnya masyarakat harus lama menunggu.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Pemerintah Desa Terutung Padi?
2. Apa Saja Hambatan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Terutung Padi?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Terutung Padi?
2. Untuk Mengetahui Hambatan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Terutung Padi?

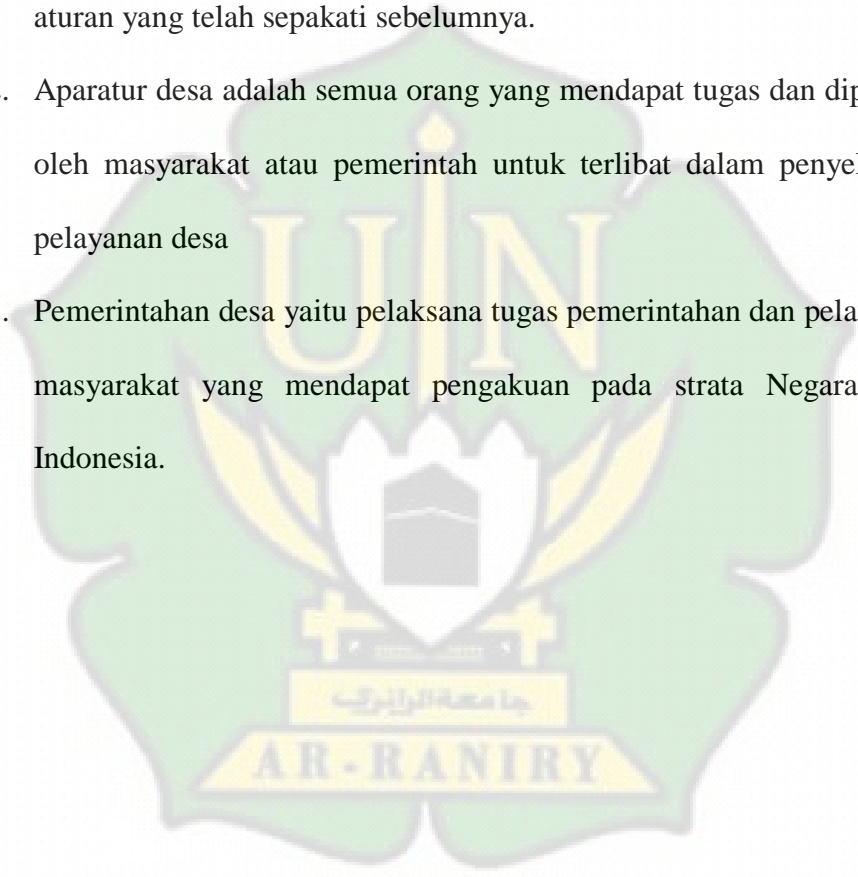
### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat untuk akademik, menghadirkan pengetahuan baru, membuka wawasan, dan dapat dijadikan sumber untuk peneliti lainnya dalam penulisan karya ilmiah.

2. Penulis dapat menambah wawasan mengenai kemampuan aparatur desa dan mengetahui hambatan dalam pelaksanaan pemerintah di desa.

### **1.6 Penjelasan Istilah**

1. Analisis kinerja adalah pengukuran hasil terhadap pelaksanaan yang berdasar pada periode waktu yang ditentukan berlandaskan kebijakan atau aturan yang telah sepakati sebelumnya.
2. Aparatur desa adalah semua orang yang mendapat tugas dan dipercayakan oleh masyarakat atau pemerintah untuk terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan desa
3. Pemerintahan desa yaitu pelaksana tugas pemerintahan dan pelayanan bagi masyarakat yang mendapat pengakuan pada strata Negara Republik Indonesia.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilaksanakan oleh Suhardi dengan judul “Tata Kelola Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Pemerintahan Desa Majannang Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa)”. Penelitian ini memberikan hasil bahwa untuk mencapai pemerintahan dengan skala Tata Kelola Penyelenggaraan Pemerintahan Desa yang baik harus menerapkan empat prinsip, yaitu: pengawasan, daya tanggap, transparansi dan partisipasi yang merupakan inti dari terbitnya UU No.6 Tahun 2014 telah memberi dampak positif terhadap perkembangan penyelenggaraan pemerintahan desa Majannang.<sup>2</sup>

Penelitian oleh Hairil Palimbong berjudul “Peran Kepala Desa dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik di Desa Timampu Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur”. Penelitian ini menjelaskan tentang manajemen pengelolaan Desa Timampu sering mengalami hambatan yang termasuk penerapan hukum di Desa Timampu dan persoalan keuangan pada aktivitas kegiatan desa. Beberapa elemen yang mempengaruhinya diantaranya pelaksanaan tata tertib yang lemah dan keberadaan aparat desa yang masih kurang dalam menciptakan pemerintahan yang baik, sedangkan faktor pendukungnya yaitu kualitas sumber daya manusia aparat desa sudah hampir memenuhi kualitas dalam hal bidang masing-masing. Peran kepala desa belum sepenuhnya terpenuhi

---

<sup>2</sup> Suhardi, “*Tata Kelola Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Pemerintahan Desa Majannang Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa)*” (Fakultas Ushuluddin, Filsafat dan Politik UIN Alauddin Makassar, 2016)

apabila itu dilihat dari standar pemerintahan baik yang menyangkut aturan hukum, transparansi, responsivitas, berorientasi konsensus, keadilan, akuntabilitas, visi strategis, efisiensi dan efektivitas.<sup>3</sup>

Penelitian oleh Reski Wahdani dengan judul “Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Pengelolaan Dana Desa Pada Desa Jonjo Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa dalam pengelolaan dana desa di Desa Jonjo cukup baik dari segi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hal ini dapat terwujud karena aparat di Desa Jonjo sangat patuh terhadap peraturan atau kebijakan peraturan daerah dan arahan kepala desa.<sup>4</sup>

## 2.2 Teori Kinerja

Kata kinerja diambil pada bahasa inggris, *performance*. Kata *Performance* bermula pada “*to perform*” berarti masukan (*entries*). Bila memaknai secara istilah, kinerja mempunyai arti kesediaan seseorang atau kelompok yang aktif berkegiatan, melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab agar sesuai terhadap hasil yang diharapkan. *Performance* sebagai kata benda (*noun*) saling berhubungan, karena *entry*-nya yaitu *output* pekerjaan (*thing done*), maka kemudian dapat dimaknai sebagai capaian kerja yang diperoleh oleh sekelompok atau beberapa orang pada organisasi yang diikutinya sebanding peran individual serta wewenang yang diemban, dengan ikhtiar menggapai tujuan dalam sebuah

---

<sup>3</sup> Hairil Palimbong, “Peran Kepala Desa dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik di Desa Timampu Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur”, (Hukum Tata Negara Fakultas Syariah IAIN Palopo, 2018).

<sup>4</sup> Reski Wahdani, “Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Pengelolaan Dana Desa Pada Desa Jonjo Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa”, (Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021).

organisasi.<sup>5</sup>

Prawirosentono mengatakan (dalam Pasolong) bahwa kinerja merupakan capaian kerja yang diperoleh oleh aparat atau sekelompok aparat pada suatu organisasi, dengan ketentuan individual menjalankan wewenang dan tanggungjawabnya, demi menggapai target organisasi yang dilaksanakan menurut ketentuan moral dan etika, legal, dan tidak melanggar akan hukum.<sup>6</sup>

Keban memaknai kinerja sebagai “entitas yang mencitrakan sebuah kelompok sudah mencapai apa saja dalam melaksanakan seluruh kegiatan utama guna menggapai visi dan misi yang institute rencanakan.”<sup>7</sup>

Sementara itu kinerja berdasarkan pendapat Nasucha merupakan semacam efektivitas organisasi dengan ketetapan pemenuhan kebutuhan pada tiap kelompok yang berkaitan pada upaya yang terorganisir secara menyeluruh dan ikhtiar menambah kapasitas institusi secara berkesinambungan untuk memenuhi keperluan menjadi efektif dan efisien.<sup>8</sup>

### **2.2.1 Hal-hal yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja yang ideal merupakan hal yang saling bertautan, berawal pada manusia yang sumber dayanya berkualitas menuju arah mewujudkan tujuan bersama. Hal-hal yang mempengaruhi kinerja adalah:

#### 1) Individu

Manusia dengan sumber dayanya merupakan objek utama pada organisasi

---

<sup>5</sup> Sinambela dan Lijan Poltak, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), Hlm 279.

<sup>6</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. (Bandung: Alfabeta, 2010), Hlm 176.

<sup>7</sup> Yeremias T Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), Hlm 183.

<sup>8</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Hlm 3.

karena merekalah yang menggerakkan aktivitas dalam organisasi sehari-harinya. Penilaian kinerja organisasi dipengaruhi oleh ketrampilan, kapabilitas, keahlian, etos kerja, komitmen, dan tekat. Semua kualitas individu inilah yang berlaku untuk meningkatkan kinerja organisasi.

#### 2) Kepemimpinan

Sering di dapati seorang pegawai dengan kompetensi yang baik akan tetapi secara kinerjanya masih buruk. Salah satu pemicu kondisi seperti ini yaitu kapasitas memimpin pada atasan. Atasan hampir selalu bisa melaksanakan peran administratifnya, namun sering tidak mampu melaksanakan posisi atau peran kepemimpinan.

#### 3) Tim Kerja

Pada sebuah institusi, seringkali pekerjaan dituntaskan seseorang secara independen. Hal ini menunjukkan kinerja sebagai pribadi dan kinerja secara menyeluruh dalam sebuah institusi penentuannya tidak bisa berdasarkan oleh kemampuan individu untuk mengerjakan kewajiban, namun butuh bantuan rekan kerja sangat perlu untuk kesempurnaan. Atas dasar itu bantuan orang lain merupakan faktor pemasti kinerja organisasi.

#### 4) Sistem Organisasi

Secara prosedur, organisasi dibagi menjadi bagian ekosistem yang saling berhubungan. Hal ini akan menimbulkan akibat jika satu ekosistem tidak berjalan normal bisa berefek buruk pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan hal tersebut, organisasi dituntut untuk menjaga dan mengawasi agar sistem organisasi berjalan lancar, yang efeknya akan membuat organisasi memiliki kinerja yang baik.

## 5) Situasi

Dalam suatu organisasi, standar kinerja tidak hanya fokus mengerjakan apa, melainkan juga terdorong oleh situasi dalam lembaga tentang bagaimana sifat seseorang pemimpin sebagai atasan yang bertugas melakukan pembinaan, melatih dan membimbing bawahan yang ada bersamanya di dalam.<sup>9</sup>

### 2.2.2 Indikator Penilaian Kinerja

Indikator dapat dimaknai sebagai ukuran yang menjadi standar agar sesuatu dapat dinilai. Korelasinya terhadap evaluasi capaian ialah aktivitas yang dilaksanakan dihitung dengan cara poin-poin yang telah ditentukan sebagai standar yang telah dibuat. Pada dasarnya ukuran itu diperlukan sebagai proyeksi kerja yang telah selesai dari masing-masing orang atau sebuah instansi agar mendapatkan hasil, untuk melihat optimal atau tidaknya yang telah dikerjakan selama ini. Hal ini mengarahkan kelompok atau personal untuk bisa melakukan yang kedepannya menjadi optimal. Menurut (Setiawan & Farhani) terdapat standar-standar yang lumrah dipakai untuk menilai efektivitas birokrasi publik, antara lain yaitu:<sup>10</sup>

- 1) Produktivitas: Konsep ini bukan saja digunakan untuk menilai capaian efisiensi, namun bisa juga untuk memberi nilai efektifitas pada pelayanan.

Produktivitas awalnya dapat ditafsirkan seperti perbandingan antara input

---

<sup>9</sup> Achmad Sobirin, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Republika Penerbit, 2014) Hlm 17

<sup>10</sup> Budi Setiawan, dan Ahmad Farhani, *Analisis Kinerja pemerintah Desa Untuk Pembangunan Infrastruktur Jalan Usaha Tani Di Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur*, (Jurnal Pemikiran dan Pemikiran Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 2019), Hlm 162.



dengan output.

- 2) Kualitas Layanan: Tingkat kepuasan rakyat pada suatu bentuk pelayanan mempengaruhi capaian kinerja organisasi itu sendiri. Jika mencari tahu tentang kepuasan pada sebuah kualitas dari pelayanan biasanya bisa ditemukan dari pemberitaan media atau forum seminar. Atas dasar hal tersebut kepuasan yang dirasakan masyarakat mempengaruhi standar penilaian kinerja institusi publik.
- 3) Responsivitas: Kemampuan yang ada pada organisasi agar mengetahui kebutuhan dari rakyat, membuat agenda yang menjadi layanan utama, dan menggerakkan berbagai program untuk pelayanan sektor publik yang berdasarkan kemauan yang didapati dari warga. kesimpulannya responsivitas yang dimaksud pada pembahasan ini punya kesesuaian program dengan peran pelayanan kebutuhan dengan kemauan dari rakyat.
- 4) Responsibilitas: Konsep ini dimaksudkan untuk menerangkan apakah penerapan pelanan umum itu dilaksanakan berdasarkan pada ketentuan yang berlaku dalam administrasi dengan arah organisasi, eksplisit atau implisit.
- 5) Akuntabilitas: pola akuntabilitas bisat dipakai dalam memandang sejauh mana arah perjalanan institusi publik itu selaras pada keinginan kebanyakan rakyat. Hal ini dapat dicermati pada besaran internal yang dioptimalkan oleh institusi publik atau pemerintah, seperti capaian yang ingin raih. Selain internl, hal ini juga bisa dicermati dari ukuran eksternal, serupa azas dan norma yang tumbuh di tengah rakyat.

Atas dasar deskripsi konsep tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas adalah standar untuk mengukur pemerintahan desa.

### 2.3 Konsep Pemerintahan Desa

Perlu di pahami bahwa terdapat perbedaan pengertian pemerintahan dan pemerintah. Pemerintah memiliki makna bagian atau instrumen suatu negara sebagai yang menyelenggarakan peran dan berbagai peranan pada pemerintahan, sedangkan yang dimaksud pemerintahan dimaknai sebagai sebuah “fungsi” yang berjalan di pemerintah. Pemaknaan pemerintah dalam arti bagian atau perangkat negara, dapat dibedakan dalam arti sempit yang hanya terkait kekuasaan lembaga eksekutif. Dalam Undang Undang Dasar 1945, yang dimaksud dengan pemerintah itu merujuk pada Presiden, kemudian Wakil Presiden serta menteri-menteri yang membantunya.<sup>11</sup>

Pada dasarnya, pemerintah itu adalah sekelompok orang yang memiliki wewenang terhadap sesuatu untuk menjalankan kekuasaan yang pada poin ini menyelenggarakan wewenang yang diakui dan menjaga juga menumbuhkan kualitas manusia berkehidupan melalui tindakan, serta melaksanakan berbagai keputusan. Pengertian secara lebih luas tentang pemerintah menyangkut berbagai hal yang dilaksanakan oleh Negara demi memenuhi kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan Negara sendiri<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Kansil, CST et.al, *Hukum Administrasi Daerah*. (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2009), Hlm 167.

<sup>12</sup> Sugiman, *Pemerintahan Desa*, (Jurnal Binamulia Hukum, 2018), Hlm 82.

Pada pasal 1 ayat 1 dan 2 UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa disebutkan :

- (1) *Pemerintah di tingkat desa yang kemudian disebut sebagai pemerintahan desa adalah pelaksana kegiatan pada pemerintahan dan berbagai kepentingan pada masyarakat setempat yang termasuk dan diakui dalam pemerintahan negara Kesatuan Republik Indonesia.*
- (2) *Pemerintah di tingkat Desa yaitu Kepala desa yang dibantu oleh aparatur Desa sebagai elemen pelaksana Pemerintahan di Desa.*

Asal-usul penyebutan desa merupakan kata yang disarikan pada sansekerta, *deca* yang bermakna tanah air, tanah yang menjadi asal-muasal atau tanah tempat kelahiran. Desa lahir atas inisiatif orang-orang bermukim secara tetap dengan mempertimbangkan silsilah daerah dan kondisi bahasa, adat, sosial dan budaya serta ekonomi orang-orang sekitar yang kemudian lahirlah desa.

*Kamus Besar Bahasa Indonesia* memberikan pengertian desa sebagai satu kesatuan pada wilayah tempat ditinggali oleh beberapa kelompok yang memiliki cara memerintah secara mandiri yang dipimpin oleh seorang disebut sebagai kepala bagi desa. Sejalan dengan itu, desa yang dimaksud oleh UU Desa No. 6 Tahun 2014 yaitu:

*“Desa atau dengan sebutan nama lain, yang kemudian disebut Desa, merupakan kumpulan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah, serta memiliki orang yang diberi kuasa untuk menyelenggarakan dan menangani jalannya pemerintahan, memerhatikan kebutuhan masyarakat setempat berdasarkan aspirasi masyarakat, hak asal usul, dan/ atau hak tradisional yang mendapat pengakuan pada sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Penegasan Undang-Undang ini menggariskan bahwa desa harus dilindungi dan diberdayakan oleh negara agar bisa kuat, maju, mandiri, dan demokratis yang karenanya kemudian dapat mewujudkan pondasi yang kokoh untuk menjalankan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera”.*

---

Inisiatif terbentuknya desa didasari pada beberapa kepala keluarga yang sudah bermukim secara tetap dengan mempertimbangkan silsilah wilayah dan kondisi bahasa, adat, sosial dan budaya serta ekonomi pada orang sekitar yang akhirnya lahirlah sebuah desa. Desa disebut juga sebagai bentuk pemerintahan di bawah kabupaten atau kota. Terdapat perbedaan antara desa dan kelurahan dimana posisi hirarkinya di bawah pimpinan camat. Kelurahan hanya berwenang untuk menyelenggarakan urusan administrasi sebagai bagian dari kecamatan dan terhadap kepentingan masyarakat setempat kelurahan tidak memiliki hak dalam mengatur dan mengurusnya.<sup>13</sup>

Kepala desa merupakan pemimpin sebuah desa, dalam masyarakat yang sekarang dia dipilih dari penduduk setempat secara langsung dengan syarat merupakan warga negara Negara Indonesia. Untuk menjaga kestabilan, kepala desa disebutkan jabatannya hanya bisa paling banyak 3 (tiga) periode jabatan secara bersambung-sambung atau tidak secara berturut-turut. Secara prinsip Negara melalui peraturan tingkat daerah kabupaten atau kota dengan menimbang pada peraturan pemerintah mengakui pertimbangan posisi menjabat dan periode kepala desa, dimana aturan ini menyesuaikan pada ketentuan hukum adat di desa sejauh masih hidup dan mengikuti perkembangan peran serta masyarakat. Desa yang dibentuk dalam daerah kabupaten atau kota memiliki peran sesuai dengan aturan pada undang-undang tentang desa, dan juga aturan dari pemerintah tingkat pusat, pemerintah daerah tingkat provinsi dan pemerintah daerah tingkat

---

<sup>13</sup> Sugiman, *Pemerintahan Desa*, (Jurnal Binamulia Hukum, 2018), Hlm 97.

kabupaten atau kota yang dimana secara hirarki sebagian urusan pemerintahan dapat ditugaskan selama menyangkut kewenangannya kepala desa.

Pada SOTK atau Susunan Organisasi Tata Kerja menyangkut pemerintahan di desa pada Permendagri No. 84 tahun 2015 diterbitkan untuk menindaklanjuti turunan dari undang-undang desa. Kepala desa bersama sekretariat desa yang merupakan perangkat di desa, pelaksana pada kewilayahan, dan pelaksana hal teknis disebut sebagai pemerintahan desa. Permendagri No. 84 Tahun 2015 Tentang SOTK Pemerintahan di Desa, menyebutkan bahwa: sekretaris desa memimpin sekretariat desa dan dibantu oleh staf bagi sekretaris. Staf sekretaris di desa maksimal itu tiga orang yang utama, antara lain menyangkut bagian umum dan tata usaha, bagian keuangan, bagian perencanaan, dan minimal dua orang, yaitu bagian perencanaan dan umum serta bagian keuangan, posisi ini dilaksanakan oleh seorang kepala urusan (Kaur).

#### **2.4 Teori Pelayanan Publik**

Pemenuhana pelayanan sektor publik merupakan tujuan kinerja dari keberadaan pemerintah yang baik. Sinambela mengartikan pelayanan terhadap publik adalah upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara<sup>14</sup>. Undang- undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa segala upaya untuk melakukan pengaturan, bimbingan, pembinaan, penyediaan berbagai fasilitas serta jasa dan lainnya yang diselenggarakan oleh petugas pemerintah

---

<sup>14</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008). Hlm 5.

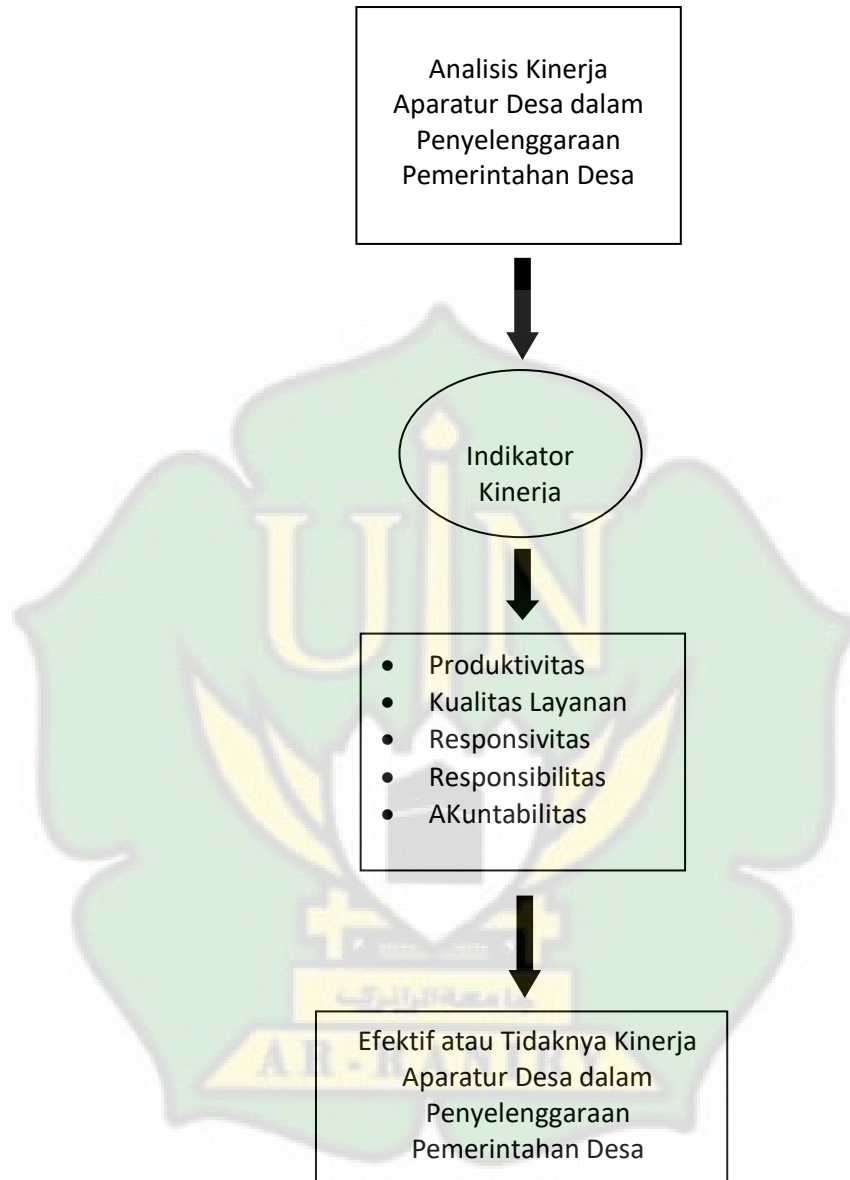
yaitu sebagai bagian untuk memenuhi hal-hal yang dibutuhkan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Komarudin menyebutkan pelaksanaan penyelenggaraan layanan publik yang baik,<sup>15</sup> “perlu mempertunjukkan dan mengaplikasikan berbagai prinsip, standar, pelayanan yang ramah disabilitas, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, pola penyelenggaraan biaya, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta penilaian standar kinerja pelaksanaan pelayanan publik. Pada pelaksanaan layanan publik disebutkan harus menyertai azas yang dapat menjadi ukuran bagi para penyedia layanan dalam memberikan suatu pelayanan”.

---

<sup>15</sup> Komarudin, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: Genesindo., 2014) Hlm 18.

## 2.5 Kerangka Berpikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti memakai pendekatan secara kualitatif. Pendekatan model penelitian kualitatif merupakan penelitian deskriptif yang menghasilkan data berupa kata-kata atau pernyataan lisan dari orang-orang dengan memperhatikan kepribadian yang diamati.

Metode kualitatif menurut Moleong adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan kepribadian yang diamati. Tujuan penelitian kualitatif untuk mengembangkan konsep sensitivitas yang dihadapi pada masalah, menggambarkan realitas yang berkaitan dengan kajian teori dari bawah dan mengembangkan interpretasi berdasarkan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi.<sup>16</sup>

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Desa Terutung Padi, Kecamatan Babussalam, Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh.

#### **3.3 Sumber Data**

##### **1) Data Primer**

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh secara langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian. Pada model penelitian, maka sumber

---

<sup>16</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT . remaja Rosdakarya, 2005), hal.4.



data primer yang digunakan yaitu tehnik wawancara dalam pengumpulan data.

**Tabel 3.3**

**Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1	Pengulu	1 Orang
2	Sekretaris Pengulu	1 Orang
3	Kasi Pemerintahan	1 Orang
4	Tokoh Masyarakat	2 Orang
5	Masyarakat	5 Orang
	Jumlah	10 Orang

2) Data Sekunder

Sumber data-data penelitian ini diambil dari sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan yang kemudian disebut sebagai data sekunder. Data tersebut diperoleh dari pengumpulan pada penelitian kepustakaan dan dokumentasi.

### 3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan salah satu penetapan konsentrasi yang menjadi arah dan pedoman suatu penelitian, dalam upaya menghimpun dan

mencari informasi untuk pedoman dalam melakukan penganalisaan sehingga hasil penelitian sesuai dengan yang diharapkan dan meneliti tentang kondisi sosial dan masalah sosial untuk merasakan apa yang dialami oleh subjek peneliti seperti tanggapan, perbuatan, aktivitas dan sebagainya. Kenyataan yang menyiratkan adanya perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang senyatanya terjadi sebagai suatu fenomena dan praktik sosial layak disebut sebagai focus penelitian.<sup>17</sup>

Kondisi ini mengisyaratkan adanya beberapa hal yang menjadi penyebab lemahnya penyelenggaraan pemerintahan desa. Pada penelitian ini, peneliti lebih fokus melakukan penelitian kinerja pada pemerintah di desa dalam pelaksanaan layanan umum.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Keberhasilan suatu penelitian ditentukan oleh tehnik pengumpulan data, penggunaan teknik pengumpulan data yang salah bisa berpengaruh terhadap hasil-hasil penelitian yang dilaksanakan. Peneliti menggunakan metode interaktif untuk mendapatkan wawancara secara mendalam serta melakukan observasi, sementara untuk non interaktif maka metode peneliti lebih berorientasi pada keberadaan dokumen dan arsip di kantor dan lapangan.

#### **1) Observasi**

Observasi merupakan metode yang digunakan peneliti untuk melihat, mengetahui dan memahami objek penelitian yakni, Kepala desa, kasi

---

<sup>17</sup> Uber, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2010,) Hlm. 291

keuangan, kasi pembangunan, dan perangkat desa yang lainnya beserta aparatur Desa dalam tingkat kinerja perangkat desa pada Desa Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara.<sup>18</sup>

## 2) Wawancara

Wawancara disebut sebagai cara paling ampuh dalam pengumpulan data pada metode penelitian kualitatif. Wawancara dilaksanakan antara dua pihak yakni yang mewawancarai (interviewer) yang mengemukakan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang mengemukakan jawaban atas dasar pertanyaan tersebut.<sup>19</sup>Selama proses pengumpulan informasi, terdapat beberapa informan yang akan dijadikan sumber informasi untuk mendapat gambaran kinerja aparatur dalam pelaksanaan layanan pemerintahan desa.

## 3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mendapatkan informasi model lainnya pada sebuah penelitian yang berbentuk kualitatif. Dalam cara model ini, data yang didapatkan di dokumen-dokumen yang di dapatkan di lapangan atau keterangan-keterangan yang tersusun dalam bentuk transkrip, buku, surat kabar, journal, berita dan beberapa hal lainnya. Model penelitian mengharuskan si peneliti melaksanakan wawancara terperinci pada informan yang akan memberi keterangan untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian.

---

<sup>18</sup>Uber, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2010,) Hlm. 291

<sup>19</sup>Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*( Jakarta : Salemba Humanika, 2010). Hlm. 118

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Data yang didapat dari hasil wawancara dengan informan di analisis menggunakan teknik analisis data lewat metode pemilahan dan juga penyusunan klasifikasi data. Pada metode ini, peneliti harus melakukan pemisahan data yang diperoleh untuk di klasifikasi guna memperjelas data yang telah digunakan untuk penelitian ini.

- 1) Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, menentukan hal-hal yang pokok, menitikberatkan pada hal-hal yang utama, dengan menentukan tema dan polanya.

- 2) Penyajian Data

Mendisplaykan data merupakan langkah lanjutan setelah data tersebut direduksi.

- 3) Penarikan kesimpulan/verifikasi

Setelah data di reduksikan dan di sajikan, maka langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

### **3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini dilakukan dengan perpanjangan keikutsertaan, ketentuan observasi, pengecekan kebenaran dan diskusi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah cara yang dipakai untuk memeriksa keterpercayaan data (memeriksa keabsahan data) dengan memanfaatkan hal-hal lain yang ada diluar

data tersebut dengan maksud mengadakan pengecekan atau sebagai pembanding pada data tersebut.<sup>20</sup>



---

<sup>20</sup>*Ibid.*, Hlm. 138.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum**

###### **1. Sejarah Singkat**

Desa Terutung Pedi terletak di lembah Alas, Kecamatan Babussalam, Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh. Pada sebuah kisah diceritakan bahwa Terutung Pedi awalnya merupakan suatu danau yang besar, yang sudah ada sejak masa Kwartnire. Nama Terutung Pedi juga menurut cerita para orang tua jaman dulu diambil karena di desa Terutung Pedi saat itu banyak pohon durian (khutung, tung) dan nama pemilik kebun durian tersebut bernama Pedi, atas dasar itulah lahir nama desa Terutung Pedi.

Terutung Pedi memiliki luas wilayah 1.234 km, yang sebelah utara berbatasan dengan Desa Batu Mbulan Sepakat, sebelah selatan Sungai Kali Alas, sebelah barat Desa Kampung Raja Titi Pasir dan sebelag timur berbatasan dengan Desa Batu Mbulan Asli. Jumlah penduduk Desa Terutung Pedi sebanyak 1.157 jiwa yang termasuk dalam 315 kartu keluarga.

Terutung pedi merupakan satu diantara 27 desa yang termasuk dalam Kecamatan Babussalam, kecamatan ini secara adminitrasi menjadi daerah paling padat dan banyak penduduknya di Kabupaten Aceh Tenggara.

## 2. Visi dan Misi Kantor Desa Terutung pedi

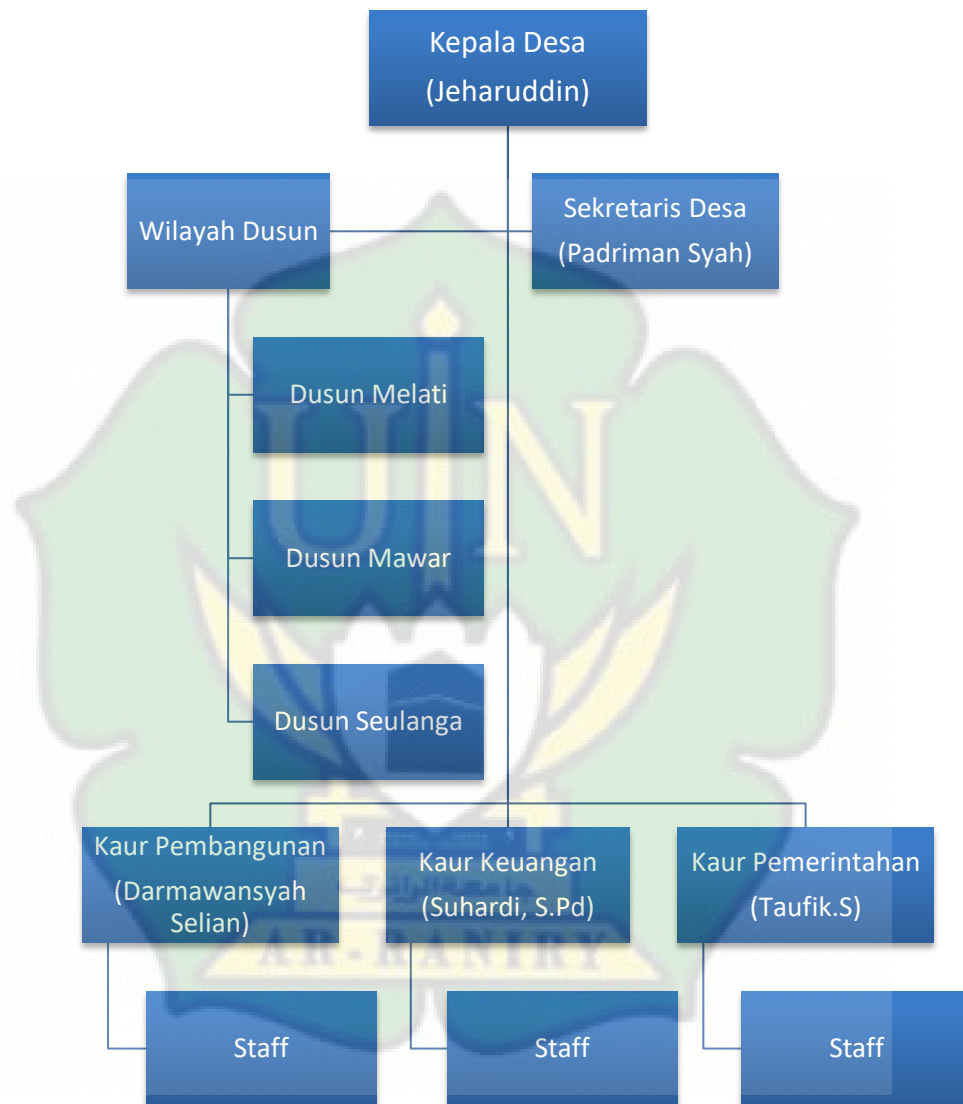
### a. Visi

Menciptakan suasana kehidupan Desa Terutung pedi yang agamais, nyaman, aman, makmur dan mewujudkan masyarakat desa yang partisipatif serta peduli budaya dan lingkungan.

### b. Misi

- 1) Memaksimalkan keahlian yang beorientasi pada pelayanan yang dilakukan oleh aparatur kepada masyarakat.
- 2) Pembangunan fisik ditujukan untuk pemenuhan kebutuhan terkait kepentingan umum dan kemasyarakatan.
- 3) Mendayagunakan semua potensi masyarakat yang mencakup generasi muda dan PKK (Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga) dalam kegiatan budaya, lingkungan dan kemasyarakatan.
- 4) Mengoptimalkan fungsi BUMDes (Badan Usaha Milik Desa) untuk menstabilkan dan memperkuat perekonomian masyarakat desa.

### 3. Struktur Organisasi





#### 4. Uraian Tugas

##### a. Kepala Desa

Kepala desa memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan sosial kemasyarakatan. Wewenang kepala desa antara lain sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan seluruh urusan penyelenggaraan pemerintahan Desa
- 2) Memili hak menrima dan mengajukan rancangan Peraturan Desa
- 3) Menetapkan dan membatalkan Peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD (Badan Permusyawaratan Desa)
- 4) Menyusun dan mengajukan rancangan APBDesa (Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa)
- 5) Membimbing kehidupan masyarakat Desa.
- 6) Membimbing arah perekonomian Desa.
- 7) Pengaturan pembangunan Desa secara partisipatif.

##### b. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa berposisi sebagai unsur pimpinan pada sekretariat desa. Sekretaris Desa mempunyai tugas dalam bidang administrasi pemerintahan, dan tugas lain yang diberikan. Posisinya pada PTPKD (Pelaksana Teknis Pengelolaan Keuangan Desa) selaku ketua pelaksana teknis pengelolaan keuangan desa Sekretaris Desa memiliki tugas :

- 1) Menyelenggarakan urusan ketatausahaan menyangkut tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.

- 2) Melakukan penataan administrasi perangkat desa, pemenuhan prasarana perangkat desa dan kantor, penyediaan administrasi dan kebutuhan rapat, pencatatan dan penghitungan aset, menyiapkan kebutuhan perjalanan dinas, dan pelayanan publik lainnya.
  - 3) Menyusun, menjalankan dan membuat laporan pertanggungjawaban terhadap kebijakan Pengelolaan APBDesa (Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa);
  - 4) Melakukan kontrol terhadap jalannya kegiatan yang telah ditetapkan dalam APBDesa (Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa);
  - 5) Melakukan pemeriksaan terhadap bukti-bukti pendapatan dan belanja APBDesa (Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa).
- c. Kaur Pemerintahan
- 1) Melakukan pengaturan tata praja Pemerintahan;
  - 2) Membuat rancangan regulasi desa;
  - 3) penegakan masalah pertanahan;
  - 4) Penegakan ketentraman dan ketertiban;
  - 5) Melakukan ikhtiar perlindungan masyarakat, kependudukan, pencatatan dan penataan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan profil desa.
- d. Kaur Keuangan
- 1) Penataan administrasi keuangan;
  - 2) Penataan administrasi sumber-sumber pendapatan dan belanja;

- 3) Mengerjakan pengecekan administrasi keuangan;
  - 4) Penyiapan pertanggungjawaban keuangan desa.
- e. Kaur Pembangunan
- 1) Pencarian data terhadap ruang lingkup Pembangunan;
  - 2) Pemeliharaan sarana dan prasarana fisik bangunan;
  - 3) Menggerakkan partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan lingkup desa.
  - 4) Melaksanakan musyawarah perencanaan pembangunan di desa;
  - 5) Menyiapkan bahan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pembangunan di tingkat desa;
  - 6) Penyampaian pertanggungjawaban terhadap ruang lingkup pelaksanaan pembangunan.

#### **4.1.2 Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa**

##### **1. Analisis Produktivitas**

Produktivitas sebagai efisiensi dan efektivitas pelayanan aparatur di Desa Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara dalam mempersembahkan kualitas pelayanan kinerja terhadap masyarakat Desa. Produktivitas menjadi parameter terhadap suatu hal yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja aparatur desa di Desa Terutung Padi dalam pengelolaan pemerintahan desa.

*“Pengelolaan penyelenggaraan Pemerintah Desa tidak tidak ada inovasi apa-apa. Sehingga ukuran untuk melihat produktivitas aparatur tidak tahu bagaimana kami menilainya, mungkin harapan dapat mewujudkan efektivitas kinerja aparatur sepertinya sangat sulit diwujudkan di desa kami”.*<sup>21</sup>

Produktivitas dalam sebuah organisasi pelayanan seperti pemerintahan desa sangat penting sebagai standar untuk mengukur capaian kinerja aparatur dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagai petugas yang melayani masyarakat. Standar melihat produktivitas lebih jauh dimaksudkan untuk menilai semaksimal apa pelayanan publik itu memberi hasil yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan sebagai satu diantara ukuran kinerja yang penting. Pemerintah desa harus mampu melahirkan inovasi dalam pelayanan yang dapat memberikan kemanfaatan yang nyata bagi masyarakat.

*“Aparatur desa diharapkan bisa bekerja efektif dan efisien dalam bekerja agar supaya punya inovasi baru dalam pelayanan, kita bisa melihat di daerah-daerah orang sudah banyak perkembangan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, mungkin hal ini harus kita mulai dengan menempatkan orang-orang yang punya pendidikan lebih tinggi atau pengalaman yang luas, agar pelayanan tentang kebutuhan masyarakat berjalan dengan baik”.*<sup>22</sup>

Kinerja pemerintah Desa Terutung Padi berdasarkan pernyataan diatas perlu ditingkatkan, karena belum nampak di indikator produktivitas seperti inovasi layanan yang tidak ada sampai sekarang. Pemerinta pada desa Terutung Padi terlihat tidak fokus tentang sebuah inovasi pada layanan yang diberikan, padahal inovasi dinilai mampu menghasilkan manfaat dan

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Masyarakat

<sup>22</sup> Wawancara dengan masyarakat

menaikkan kualitas pada pelayanan, berdasarkan kenyataan ini dapat diberi nilai terhadap kinerja pemerintah desa Terutung Padi dalam memberikan pelayanan terhadap publik masih kurang. Produktivitas berfungsi sebagai indikator dalam mendapatkan kinerja yang optimal juga sebagai ukuran kesuksesan capaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di desa Terutung Padi.

## **2. Analisis Kualitas Layanan**

Layanan yang berkualitas merupakan faktor yang utama dalam penyelenggaraan pelayanan di organisasi publik, khususnya penyelenggaraan pemerintahan desa. Kualitas layanan yang diberikan ini akan berafiliasi pada kinerja aparatur desa di Desa Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara.

Pembahasan tentang kualitas layanan semakin sering didiskusikan karena begitu pentingnya untuk memaparkan kinerja institusi pelayanan publik. Jika masyarakat tidak puas terhadap kualitas layanan yang diberikan, maka penilaian mengenai organisasi publik akan cenderung negatif.

*“Upaya pelayanan yang di berikan oleh kepala Desa kepada kami sangat masyaraktat sangat memuaskan, dan ketika kami ke kantor desa, yang melayani kami pun ramah-ramah dan langsung cepat tanggap dalam pelayanannya”.*<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan masyarakat

Tersedianya pelayanan juga termasuk faktor penting dalam mengukur kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan merupakan dua sisi yang saling berkaitan, oleh karenanya kualitas layanan tidak hanya berdasarkan pada kacamata penyedia saja, tetapi juga dilihat melalui pandangan masyarakat (pelanggan) sebagai penerima pada layanan tersebut. Jika pelayanan prima yang didapat atau dilihat bila sebanding atas harapan yang diinginkan, maka terhadap kualitas dalam pelayanan digambarkan baik dan sepadan. Jika kemudian pelayanan yang didapat melebihi target masyarakat, maka terhadap kualitas pelayanan digambarkan dengan kualitas yang sesuai. Namun persepsi akan sangat negatif jika terhadap pelayanan yang didapat tidak sesuai yang diharapkan.

*“Ketika membutuhkan pertolongan ya tentu saya langsung ketemu dengan kepala Desa di rumahnya untuk membicarakan nya, walaupun di terus mengatkan prosedur seharusnya ke Kantor Desa, tetapi pada saat itu kepala Desa langsung menerima saya dan melayani dengan baik.”(Hasil wawancara penulis terhadap masyarakat*

Dari apa yang di sampaikan oleh masyarakat yang telah di wawancari oleh penulis dapat di tarik garis besar bahwa bentuk tersedianya layanan yang di berikan oleh Pemerintah desa bukan halnya datang ke Kantor untuk mendapatkan sebuah layanan, tetapi juga jika hal mendesak dan bukan pada saat jam kerja, Kepala Desa pun menerima dan dapat di temui oleh masyarakat di rumahnya.

*“Adanya beberapa masyarakat yang jarang menggunakan Kantor sebagai tempat pelayanan, justru di tempat-tempat misalnya di rumah atau misalnya di jalanan, karena terkadang kami tunggu masyarakat di kantor*

*tetapi yang datang waktu luar jam Kantor masih kita yang datang kami tetap layani”.*<sup>24</sup>

Berdasarkan hal di atas untuk membenarkan pernyataan yang di sampaikan oleh masyarakat Desa Kampili terkait masalah tersedia dan terjangkanya suatu layanan yang di berikan, penulis pun melakukan wawancara kepada Sekertaris Desa Kampili yang mengatakan:

*“Terjangkaunya layanan yang di berikan oleh Pemerintah Desa Kampili Alhamdulillah saya rasa terjangkau karena tempat Kantor Desa Kampili sangat srategis di berada di tengah Desa Kampili itu sendiri sehingga akses masyarakat manjadi mudah dan terjangkau” (Hasil Wawancara penulis kepada Sekertaris desa*

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan yang ada pada Desa Terutung Pedi tentang tersedianya dan terjangkaunya kebutuhan terhadap layanan yang di berikan oleh aparatur desa Terutung Pedi terhadap masyarakat dapat terlaksana dengan baik

*“Layanan dari aspek pemberian informasi yang dilakukan pemerintah desa kualitasnya memuaskan, keberadaan papan pengumuman yang bia diakses oleh siapapun serta kualitas pemberian informasi yang lebih intensif yang dilakukan kepala dusun, meskipun pada pelaksanaannya tidak seratus persen informasi itu mendapat respon dari masyarakat. Tetapi pemerintah desa sudah berusaha maksimal, hal ini terlihat dalam penyampaian informasi.”*<sup>25</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dilihat bahwa kualitas layanan berupa pemberian atau penyampaian informasi telah dilaksanakan, meskipun dalam pelaksanaannya tidak ada jaminan informasi itu ditanggapi oleh masyarakat.

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan Kepala Desa

<sup>25</sup> Wawancara dengan Tokoh Masyarakat

### 3. Analisis Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan aparat desa di Desa Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara untuk mengetahui apa yang menjadi aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang diselaraskan pada kemampuan aparatur untuk menyusun agenda prioritas pelayanan dalam mengembangkan program-program pelayanan masyarakat desa Terutung Padi. Pengaplikasian responsivitas mempunyai arti kejelasan antara program dan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Oleh karena itu untuk mengetahui sejauh mana responsivitas aparat desa terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka peneliti membutuhkan informan yang dianggap paham dan mengerti dengan tugas aparat desa di Desa Terutung Padi, yaitu Kasi Pemerintahan.

*“Respon masyarakat desa terkait pengelolaan dana desa sangat tinggi karena berdampak bagi orang yang tidak punya pekerjaan dapat bekerja dan juga berpartisipasi dalam pembangunan desa, oleh karenanya dalam dalam pengelolaan Dana Desa Terutung Padi berupa administrasi serta pelaporan pertanggungjawaban keuangan di pemerintah desa ini tidak mengalami kesulitan berarti. Karena apa yang ingin dikerjakan itu sudah*



*diketahui. Maka saya sangat yakin dengan kinerja semua aparatur desa ini dengan tujuan mulai demi kebaikan desa”.*<sup>26</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dilihat bahwa Kaur Pemerintahan Desa Terutung Padi mengambil contoh pengelolaan dana desa untuk menggambarkan responsivitas aparatur dalam menjalankan pemerintahan desa.

Responsivitas yang baik terhadap pengelolaan dana desa di Desa Terutung Padi ini akan berpengaruh terhadap persepsi masyarakat tentang penyelenggaraan pemerintahan desa. Berdasarkan kondisi ini, ukuran responsivitas aparat menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk dioptimalkan demi berjalannya pelayanan pemerintahan desa Terutung Padi terhadap masyarakat desa.

Responsivitas juga dapat dipahami sebagai kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, dengan tujuan membuat agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan aspirasi masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas menjadi indikator mengukur daya tanggap terhadap harapan, keinginan dan aspirasi.

*“Untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan dalam hal pelayanan sangat sulit karena belum tersedianya tempat untuk menyampaikan kotak saran, kalau menyampaikan secara langsung pasti masyarakat segan, kemudian juga minimnya partisipasi masyarakat atau masyarakat yang tak peduli terhadap jalannya pemerintahan di desa serta belum adanya orang yang khusus menerima, memilih dan*

---

<sup>26</sup> Wawancara Kasi Pemerintahan

*mengelola serta menampung aspirasi masyarakat. Tinjauan ini dapat dilihat dari segi pengaduan, pemberian saran, dan sebagainya. Namun bagi yang lainnya dengan model pelayanan begini maka pemerintah desa sudah cukup baik”.*<sup>27</sup>

Berdasarkan pernyataan tersebut, bisa disimpulkan bahwa tidak ada tempat bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik atau lain sebagainya. Sehingga tidak dapat diketahui secara pasti timbal balik atas keinginan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, dan fokus pada program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berdasarkan hal ini, responsivitas yang baik akan membuat kinerja menjadi lebih baik pula seperti dalam hal ini pelaksanaan tugas serta fungsi dalam pengelolaan Dana desa dari pemerintah Desa Terutung Pedi. kesesuaian kinerja aparat Desa Terutung Pedi ini juga bergantung pada kepala desa dan aparaturnya. Kecakapan kepala desa dalam menjalankan sistem organisasi ini menampilkan pada faktor responsivitas yang memuaskan. Hal ini menjadi penting, karena responsivitas yang baik ini akan memudahkan aparatur desa Terutung Pedi dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan desa.

#### **4. Analisis Responsibilitas**

Responsibilitas pada sebuah layanan terutama di pemerintahan merupakan hal yang sangat penting. Implementasi prinsip-prinsip organisasi ini menyangkut masalah untuk pelaksanaan tugas administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan yang telah diambil oleh organisasi pemerintahan. Berdasarkan hal

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Tokoh Masyarakat

tersebut faktor responsibilitas ini menjadi salah satu faktor utama dalam melihat capaian kinerja aparatur desa Di Desa Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara.

Responsibilitas menitikberatkan pada aktivitas prinsip-prinsip administrasi organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi. Pemerintah desa dituntut untuk melaksanakan segala aktivitas di Desa Terutung Padi harus sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah disepakati oleh pemerintahan desa Terutung Padi. Responsibilitas merupakan ukuran untuk melihat dan mengukur sejauh mana kinerja aparatur Desa. Reponsibilitas yang baik tentunya ini akan membuat kinerja akan baik pula tentunya begitupun sebaliknya.

*“Saya memperhatikan aparatur desa telah memberikan pelayanan dan menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, terhadap masyarakat yang mendapat perlakuan kurang baik dari aparatur itu sudah menjadi akibat yang harus diterima apabila persyaratan masih kurang sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan”.*<sup>28</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas, bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tapi masih terdapat masyarakat yang ingin dilayani namun dokumen persyaratan yang tidak mengikuti ketentuan, sehingga kondisi ini membutuhkan waktu yang banyak untuk sebuah layanan disebabkan karena adanya syarat-syarat yang dibutuhkan masih kurang lengkap. Hal tersebut mendapatkan reaksi dari Kepala Desa atau Penghulu Desa Terutung pedi:

---

<sup>28</sup> Wawancara dengan Masyarakat

*“Aparatur desa paham untuk mendahulukan tanggung jawab dan sangat merasa berkewajiban memberikan pelayanan bagi masyarakat sebagai bagian dari tugas mereka. Petugas dalam melakukan pelayanan sudah sangat baik, dan petugas pelayanan nampak punya daya tanggap yang baik dan cepat. Masyarakat yang telah duluan datang dan ingin antri sebelumnya terlebih dahulu di sapa dan ditanyakan kebutuhan, sehingga ada waktu yang bisa di gunakan untuk melihat berkas persyaratan yang harus disiapkan, masih ada beberapa warga yang berkasnya belum lengkap dan mereka masih belum paham, ada aparatur yang dengan baik menjelaskan langkah-langkah dalam mengurus surat”.*<sup>29</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, diketahui ada responsibilitas dalam pelayanan, aparatur Desa Terutung Padi dapat memperlihatkan kapasitas berorganisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, akan tetapi masih ada hambatan yang muncul disetiap pelayanan yang diberikan. Seperti di sampaikan salah seorang masyarakat, bahwa:

*“Saya melihat kesesuaian apa yang disampaikan dengan apa yang dilaksanakan, menurut saya itu sesuai tugas administrasi yang dilaksanakan oleh aparat desa ini, saya rasa respon mereka dalam pelaksanaan tugas dan fungsi mereka sebagai aparatur desa sudah berjalan dengan baik. Namun masih terkesan ini bukan pekerjaan utama mereka, mungkin mereka punya pekerjaan lain selain sebagai aparatur desa, dan juga saya lihat beberapa kali mereka sering datang terlambat dan pulang sebelum waktu pulang.”*<sup>30</sup>

Hasil wawancara diatas menerangkan tentang kinerja baik yang ditunjukkan oleh aparat Desa Terutung Padi, dimana aparatur telah menyelesaikan tugas serta fungsinya, yang ini sudah sesuai berdasarkan pada prinsip penyelenggaraan administrasi pelayanan public yang baik dan benar. Berdasarkan hal ini dapat dipahami begitu pentingnya responsibilitas yang harus

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Kepala Desa

<sup>30</sup> Wawancara dengan Masyarakat

selalu dijaga dan harus ada peningkatan agar citra kinerja aparatur desa di Desa Terutung Padi selalu baik dan dapat dipercaya untuk pemberian pelayanan kepada publik.

Secara keseluruhan pemerintah desa telah bekerja sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku, walau pada beberapa kondisi masih terlihat belum sepenuhnya sempurna. Salah satunya dapat terlihat berdasarkan hasil observasi dimana masih ditemukan satu dua aparatur desa yang datang kerja masih terlambat, dan selalu pulang lebih cepat yang tentu saja tidak sesuai peraturan kerja, dan ada yang masih rangkap jabatan selain jabatan utama di aparatur pemerintahan desa.

## **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan standar seberapa besar perencanaan dan kegiatan dapat di pertanggung jawabkan kepada rakyat agar segala ketentuannya sesuai dengan kehendak rakyat. Dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat dan akuntabilitas ini pula merupakan suatu indikator yang menjadi standar berapa besar tingkat kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar nilai-nilai atau norma-norma yang ada.

Setiap organisasi pemerintah sangat penting untuk memiliki akuntabilitas dalam memberikan atau melakukan pelayanan, tidak terkecuali instansi yang lainnya. Akuntabilitas dianggap menjadi sangat penting karena mengandung tanggungjawab keterbukaannya suatu pelayanan. Aparatur Desa Terutung Padi

bisa dikayakan baik tergantung dari apakah mereka memiliki akuntabilitas dalam pelayanan.

*“Terbilang cukup baik, tapi tidak bisa dikatakan maksimal, masih ada kendala yang sepenuhnya belum tersentuh atau tertangani dengan baik. Seperti contoh kita tinggal di pedesaan dimana kita ketahui listrik sering tidak stabil, ketika mati lampu ini langsung menjadi masalah atau kendala karena di kantor desa belum mempunyai jenset dan sambil menunggu lampu hidup, masyarakat terpaksa menunggu, bahkan ada yang langsung pulang tidak sabar menunggu. Karena bisa dikatakan hampir sering lampu mati, biasanya pihak desa memberikan surat keterangan sementara yang ditulis tangan demi menjaga kepercayaan masyarakat bahwa pelayanan masih tetap bisa diberikan”.*<sup>31</sup>

Berdasarkan pernyataan ini, dapat dilihat bahwa perangkat desa memiliki prinsip akuntabilitas dan bisa bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini akan memberi nilai bagi perangkat desa dimana ketika terjadinya kendala dalam melaksanakan tugas atau memberi pelayanan, maka pemerintah desa Terutung Padi langsung mencari solusi cepat untuk menyelesaikannya, karena ini bernilai positif dan memberikan efek citra yang baik dalam pelayanan.

#### **4.1.3 Hambatan-hambatan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa**

Pemerintah desa Terutung Padi dalam menyelenggarakan pelayanan tidak selamanya lancar. Ada hambatan-hambatan yang dialami oleh aparatur desa Terutung Padi dalam menjalankan peran dan kewajibannya, dimana bisa di lihat persoalan ini mempengaruhi dan sering menjadi penghambat efektifitas dalam kinerja mereka. Hal ini tentunya lumrah terjadi dalam pelaksanaan pelayanan di pemerintah desa,

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Masyarakat

dikarenakan masih ada batasan-batasan yang dimiliki oleh aparatur desa Terutung Padi. Berkenaan dengan hasil penelitian terhadap hambatan- hambatan yang didapati oleh aparatur desa Terutung Padi dalam menjalankan peran dan kewajibannya adalah sebagai berikut:

### **1. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Terhadap Syarat-Syarat Pelayanan**

Hambatan yang sering dihadapi langsung oleh perangkat desa Terutung Padi dalam menjalankan peran dan kewajibannya itu menyangkut syarat-syarat administrasi yang dibutuhkan, masyarakat sering tidak peduli dan acuh tidak acuh terhadap hal ini, padahal syarat tersebut sangat dibutuhkan untuk mengurus berbagai hal di Kantor Desa Terutung Padi. Hal ini juga disampaikan oleh Kepala Desa ketika diwawancarai oleh penulis mengenai hambatan yang dihadapi aparatur di desa yang dipimpinnya dalam menjalankan tugasnya. Beliau menjelaskan bahwa:

*“Salah satu hambatan yang sering dihadapi oleh perangkat desa Terutung Padi yaitu minimnya informasi masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan dalam pengurusan administrasi”.*<sup>32</sup>

Berdasarkan pernyataan Kepala Desa di atas, maka dapat disimpulkan bahwa minimnya informasi masyarakat desa terkait persyaratan-persyaratan administrasi mempengaruhi kinerja para perangkat desa Terutung Padi. Meskipun pemerintah desa Terutung Padi aktif melakukan sosialisasi dan

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Kepala Desa

bimbingan bagi masyarakat desa, tetapi masih didapati banyak masyarakat desa yang kekurangan tentang informasi terkait persyaratan administrasi yang harus dipenuhi untuk mengurus keperluan di kantor desa Terutung Pedi. Pengetahuan yang kurang pada masyarakat terhadap segala persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk administrasi memberi efek kurang baik bagi efektivitas dan efisiensi perangkat desa Terutung Pedi dalam hal kinerja.

Hal tersebut disampaikan oleh Sekretaris Desa Terutung Pedi, bahwa:

*“Perangkat desa sering menghadapi hambatan yaitu kebiasaan masyarakat kalau mengurus sesuatu itu datang dengan tidak membawa identitasnya seperti KTP, KK, dan sebagainya, sementara dalam pengurusan administrasi syarat KTP maupun KK itu mutlak harus ada dan tidak boleh tidak ada, jika mereka tidak membawa ini akan berpengaruh bagi kinerja aparatur desa Terutung Pedi”.*

Peningkatan efektivitas kinerja perangkat desa Terutung Pedi erat kaitannya dengan peran dan partisipasi masyarakat desa.

## **2. Lambatnya Pencairan Insentif**

Insentif dijelaskan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yakni penghasilan tambahan dapat berupa uang, barang, dan sebagainya yang diberikan untuk meningkatkan motivasi kerja. Insentif juga dipahami sebagai uang stimulus. Beberapa ahli setuju terhadap pemberian insentif memiliki pengaruh langsung bagi perusahaan, organisasi, lembaga maupun bagi pekerja atau karyawan. Capaian yang diharapkan dari pemberian insentif guna meningkatnya produktivitas serta kinerja pekerja atau karyawan baik secara kelompok maupun individu. Hal itu pada dasarnya dimaksudkan untuk memperoleh manfaat dan saling diuntungkan antara perusahaan, lembaga,



organisasi maupun karyawan atau pekerja.

Manfaat yang langsung bisa diperoleh lembaga, organisasi dan perusahaan dari proses ini antara lain sebagai berikut:

- a. Bertambah giatnya karyawan atau pekerja dalam bekerja;
- b. Meningkatnya kedisiplinan karyawan .

Karyawan atau pekerja jug akan memperoleh beberapa manfaat antara lain sebagai berikut:

- a. Motivasi kerja;
- b. Adanya tanda balas atas jasa.

Berdasarkan pemahaman diatas, insentif sejatinya bisa menjadi bagian dari apresiasi kepada perangkat desa Terutung Pedi atas kinerjanya. Tetapi ini tidak terjadi di desa Terutung Pedi, dimana tidak ada apresiasi terhadap kinerja aparatur, hal ini seperti yang disampaikan bahwa:

*“benar, kami mengakui sedikit terlambat dalam pencairan insentif, lambatnya pencairan insentif sedikitnya mempengaruhi perangkat desa Terutung Pedi karena kinerjanya menurun”.*<sup>33</sup>

Berdasarkan pernyataan kaur keuangan tersebut, dapat disimpulkan insentif yang lambar dilakukan pencairan berpengaruh pada menurunnya kinerja perangkat desa Terutung Pedi. Dimana seharusnya insentif bisa menjadi motivasi bagi perangkat desa Terutung Pedi dalam menjalankan fungsi dan tugasnya dan akan berpengaruh bagi peningkatkan kinerja mereka. Keterlambatan ini memberi berpengaruh terhadap kurangnya motivasi bagi perangkat desa Terutung Pedi dalam menjalankan tugasnya.

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Kaur Keuangan

### 3. Rendahnya Kedisiplinan

Kedisiplinan diambil dari kata disiplin. KBBI memberikan makna disiplin sebagai tata tertib atau ketaatan terhadap peraturan. Kata disiplin bisa juga dimaknai sebagai sikap taat dan patuh pada nilai-nilai yang diyakini sebagai tanggungjawab baginya. Sedangkan Westra<sup>34</sup> berpendapat bahwa kedisiplinan yaitu suatu kondisi dimana orang-orang yang tergabung dalam suatu organisasi mengikuti tata tertib dan tunduk pada peraturan-peraturan yang telah disepakati. Kedisiplinan bermula dari melewati berbagai proses pada serangkaian perilaku individu yang menggambarkan ketaatan pada nilai-nilai, sikap setia, teratur, dan ada perilaku tertib. Atas dasar itu kedisiplinan dapat dipahami pada awalnya lahir dari dalam individu masing-masing untuk mengikuti secara taat pada aturan-aturan yang ada.

Rendahnya kedisiplinan bukan menjadi hal baru, akan tetapi telah seperti permasalahan klasik bagi dunia pekerjaan selama ini. Tidak terkecuali yang terjadi di desa Terutung Padi pada perangkat aparatur desanya. Hal ini berdasarkan pada yang dikemukakan masyarakat bahwa:

*“Penghambat dalam mencapai efektivitas dalam kinerja biasanya yaitu ketidakdisiplinan perangkat desa untuk masuk kantor, sering kami telah duluan hadir dan mereka malah terlambat dan sering juga ada meminta izin dengan berbagai alasan, atau karena mereka ada kerjaan atau kegiatan lain di luar yang harus dikontrol oleh mereka”.*<sup>35</sup>

Pernyataan di atas memberi kesimpulan bahwa ada 3 bentuk ketidak

<sup>34</sup> Pariarta Westra, *Ensiklopedi Administrasi*, (Jakarta: Gunung Agung, 1981), Hlm 96.

<sup>35</sup> Wawancara dengan Masyarakat

disiplinan aparaturnya di Terutung Pedi, antara lain yaitu:

- 1) Sering terlambat datang atau sampai ke kantor;
- 2) Sering meminta izin dengan berbagai alasan untuk tidak masuk kantor;
- 3) Disibukkan pada urusan- urusan lain di luar kantor.

Kedisiplinan pada dasarnya berhubungan erat pada kesadaran akan hukum. Kesadaran seseorang pada hukum tentu menjadikannya juga akan taat kepada prinsip-prinsip yang memberi pengaruh bagi terbentuknya kedisiplinan. Atas dasar itu, satu dari sekian cara yang bisa dibuat untuk mencari solusi terhadap permasalahan kedisiplinan yaitu kesadaran hukum perangkat desa yang harus ditingkatkan. Sadar hukum berarti kesadaran terhadap hak dan kewajiban yang melekat padanya sebagai perangkat desa.

Ketidaksiplinan juga akan menjadi permasalahan yang memiliki dampak besar bagi pemerintah desa dalam pelayanan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Ketidaksiplinan perangkat desa akan berpengaruh pada tidak ada efektivitas saat melaksanakan fungsi dan tugasnya. Pemerintah desa harus segera memikirkan permasalahan kedisiplinan yang terjadi pada perangkat desa Terutung Pedi harus mendapatkan perhatian khusus untuk sesegera mungkin diselesaikannya. Hal ini harus segera diatasi agar mekanisme kerja yang dipraktekkan di Kantor Desa Terutung Pedi berjalan sesuai prinsip kedisiplinan pada waktu dan kedisiplinan pada kerja seperti yang telah jelaskan sebelumnya. Atas dasar itu, harus ada kebijakan dan usaha perangkat desa Terutung Pedi dalam

menyelesaikan permasalahan sehingga penyelenggaraan pelayanan bisa secara maksimal dilakukan kepada masyarakat desa.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa**

Pemerintah desa perlu melakukan upaya-upaya meningkatkan aspek efektivitas, efisiensi, maupun kualitas pada pelayanan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi publik. Hal yang bisa dilaksanakan oleh aparatur Terutung Padi yaitu melakukan upgrade untuk mengatasi persoalan kualitas sumber daya manusia yang ada di bagian pelayanan.

Produktivitas dapat dilihat pada tanggungjawab untuk melaksanakan tugas, yang secara khusus berhubungan dengan pelayanan publik, yang hal ini memiliki hubungan dengan pekerjaan yang diserahkan padanya, agar memberikan hasil yang optimal dan menghasilkan.

Berbagai keluhan dan ketidakpuasan yang diterima masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan bentuk cerminan kelemahan yang menjadi isyarat tidak maksimalnya kinerja yang diberikan pemerintah. Bila kinerja pemerintah mendapat banyak keluhan dari masyarakat, hal ini menunjukkan buruknya kemampuan kinerja dari pemerintah dalam dimata masyarakat dalam melayani mereka.

Mengenai standar kemampuan aparat pemerintah desa dalam melakukan pelayanan, warga yang pernah mengurus kebutuhan dokumen di Desa Terutung Pedi adalah:

*“Cukup bagus dan sudah sesuai harapan masyarakat, tapi saya yakin masih bisa lebih baik lagi jika ada inovasi baru dalam pelayanan pemerintahan”*

Kepala Desa Terutung Pedi juga menyampaikan hal yang sama, yaitu:

*“Sudah seimbang seperti keinginan masyarakat, walau kita mengakui terdapat hambatan, kita tetap maksimal dalam melayani dan mengatasinya dengan mencari solusi terbaik. Solusinya menunggu proses perbaikan jenset atau karena ada puskesmas terdekat maka kita bisa menumpang untuk memakai fasilitas mereka”.*

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah desa Terutung Pedi berdasarkan hasil penelitian menunjukkan dampak yang bagus, yaitu sudah ada kesesuaian atau produktivitas yang sesuai harapan dari masyarakat. Secara keseluruhan cukup bagus pelayanan yang selama ini diberikan. Tetapi jika masih ingin lebih baik maka masih tetap harus meningkatkan mutu kinerja untuk mencapai produktivitas aparatur, sumber daya manusia dan fasilitas harus lebih baik agar kerjanya lebih optimal, seperti mengupayakan alternatif persoalan listrik padam bisa di fokuskan pada mengoptimalkan alternatifnya karena hambatannya sering timbul dari permasalahan tersebut ketika sedang memberikan pelayanan.

Aparatur desa memegang peranan yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan sebuah program pembangunan dan pencapaian kinerja. Jika

aparatur pemerintahan memiliki kinerja baik maka akan pembangunan itu memperoleh atau berdampak baik, dan bila aparatur pemerintahan memiliki kinerja buruk maka pembangunan akan berdampak buruk juga (Paramitha dkk, 2013). Atas dasar itu agar efisiennya seluruh kegiatan, maka pemerintah perlu meningkatkan kinerjanya agar pelayanan pada masyarakat mencapai tujuan seperti yang diharapkan.

#### **4.2.2 Hambatan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa**

Kinerja aparatur selain harus efektif, efisien, bersih dan berwibawa serta mampu melaksanakan seluruh tugasnya dengan baik, juga harus dilandasi semangat pada sikap loyalitas kepada masyarakat, bangsa dan Negara.

Terdapat tiga faktor utama yang menjadi hambatan bagi aparatur dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Diantaranya kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap syarat-syarat administrasi, sehingga banyak waktu terbuang untuk menjelaskan syarat-syarat dan meminta untuk dilampirkan. Bahkan ada kalimat dari masyarakat yang terdengar menyepelkan syarat-syarat tersebut, seperti:

*“Apakah kami tidak bisa dilayani terlebih dahulu, baru nanti kami mengumpulkan syarat-syarat yang belum tercukupi tersebut. Karena kami tidak mungkin pulang lagi, sebab banyak pekerjaan menanti. Dan bapak pun sudah kenal kami, sebenarnya untuk apa lagi syarat itu. Kalimat-kalimat seperti ini sering terdengar di kantor desa Terutung pedi. Jika sudah posisi seperti ini kami serba salah”*.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Sekretaris Desa

Padahal pemerintah desa Terutung Padi telah sering menyampaikan informasi terkait kebutuhan layanan masyarakat di desa, namun masih ditemukan juga masyarakat desa yang tidak acuh pada pemberitahuan terkait syarat-syarat administrasi terhadap keperluan sesuatu di pemerintahan desa Terutung Padi. Jika kemudian aparatur desa bersikeras untuk memegang teguh ketentuan tersebut, maka akan ada suara-suara yang mengatakan bahwa aparatur desa menghambat warga mengurus kebutuhan administrasi.

Selain kurangnya pengetahuan masyarakat terkait persyaratan, hal lain yang menyangkutambatnya pencairan insentif perangkat desa Terutung Padi sangat terasa menghambat dan berdampak terhadap melemahnya kinerja mereka. Insentif bagi perangkat desa Terutung Padi.

*“Paling sederhana, jika honor atau insentif mereka telat cair, maka alasan mereka terlambat masuk kerja dan harus pulang cepat karena ada pekerjaan lain yang harus diselesaikan. Karena menyangkut periuk nasi keluarga orang, walau sangat membuat terhambat penyelenggaraan layanan, kami kadang kala memaklumi saja”.*<sup>37</sup>

Berdasarkan hal ini, seharusnya kondisi apapun tidak bisa menghambat pelayanan, walaupun sangat dipahami bahwa insentif bisa menjadi dorongan memaksimalkan kinerja mereka dalam menyelenggarakan fungsi dan tugasnya. Sehingga, ketika pencairan insentif mengalami keterlambatan maka membawa pengaruh langsung terhadap kurangnya dorongan dalam bekerja bagi aparatur desa Terutung Padi.

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Tokoh Masyarakat

Secara hakikat kedisiplinan berhubungan dengan kesadaran akan hukum. Kesadaran hukum seseorang akan menuntun dia untuk mengikuti peraturan-peraturan, yang akhirnya akan berefek pada terbentuknya kedisiplinan. Meningkatkan kesadaran hukum perangkat desa menjadi salah satu metode yang dapat dikerjakan untuk mengatasi persoalan kedisiplinan. Kesadaran akan hukum berhubungan dengan pemahaman tentang hak dan kewajiban yang diemban dalam tugasnya sebagai aparatur desa.

Lebih lanjut, persoalan kedisiplinan juga berefek besar kepada pelayanan dan penyelenggaraan pada tingkat pemerintahan di desa. Jika aparatur desa tidak punya kedisiplinan, maka efektivitas tidak akan tercipta untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya. Kedisiplinan yang menjadi persoalan di perangkat desa Terutung Padi menjadi penting untuk diselesaikan secepatnya. Mengingat Kantor Desa Terutung Padi memakai prinsip berdasarkan pada prinsip kedisiplinan waktu dan kedisiplinan pada kerja seperti yang telah dipaparkan sebelumnya. Atas dasar itu, diperlukan ikhtiar dari apratur desa Terutung Padi tentang kesepakatan untuk mengatasi persoalan tersebut, dengan tujuan agar bisa memberikan pelayanan secara sempurna kepada masyarakat desa.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berlandaskan pembahasan pada hasil penelitian tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara secara menyeluruh bisa dikatakan baik, tetapi pada beberapa indikator masih belum seluruhnya sesuai dengan tata laksana kinerja pemerintah desa untuk melaksanakan pelayanan bagi publik, seperti masih kurangnya inovasi pada pelayanan, masih terdapat kebutuhan masyarakat yang sulit untuk dipahami oleh pemerintah desa, tidak adanya sarana dan prasarana yang sesuai dalam indikator pelayanan publik, seperti tidak adanya kotak untuk menyampaikan saran, dan masih belum optimalnya penyampaian informasi terkait syarat-syarat administrasi.
2. Evaluasi terhadap kinerja menjadi hal yang sangat diperlukan sebagai standar pengukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja bisa lebih terarah dan sistematis dengan melaksanakan evaluasi sebagai upaya untuk memperbaiki kinerja menjadi lebih baik. Kinerja yang

dihasilkan oleh organisasi dapat dilihat melalui berbagai dimensi, seperti Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan.

3. Terdapat tiga hambatan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa di desa Terutung Padi, yaitu rendahnya pemahaman masyarakat terkait syarat administrasi pelayanan, pencairan insentif yang terlambat dan kurangnya disiplin aparatur.

## 5.2 Saran

Berdasarkan atas kesimpulan penelitian tentang Penyelenggaraan Pemerintah Desa Terutung Padi Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara, maka saran yang dapat diberikan antara lain yaitu:

1. Pemerintah desa Terutung Padi harus berbenah untuk melakukan inovasi baru karena jaman terus bergerak, model-model pelayanan lambat laun akan tertinggal. Untuk tahap awal bisa dimulai dengan menyediakan kotak saran, dan mulai membangun pola komunikasi yang berbeda dengan warga agar setiap informasi bisa tersampaikan.

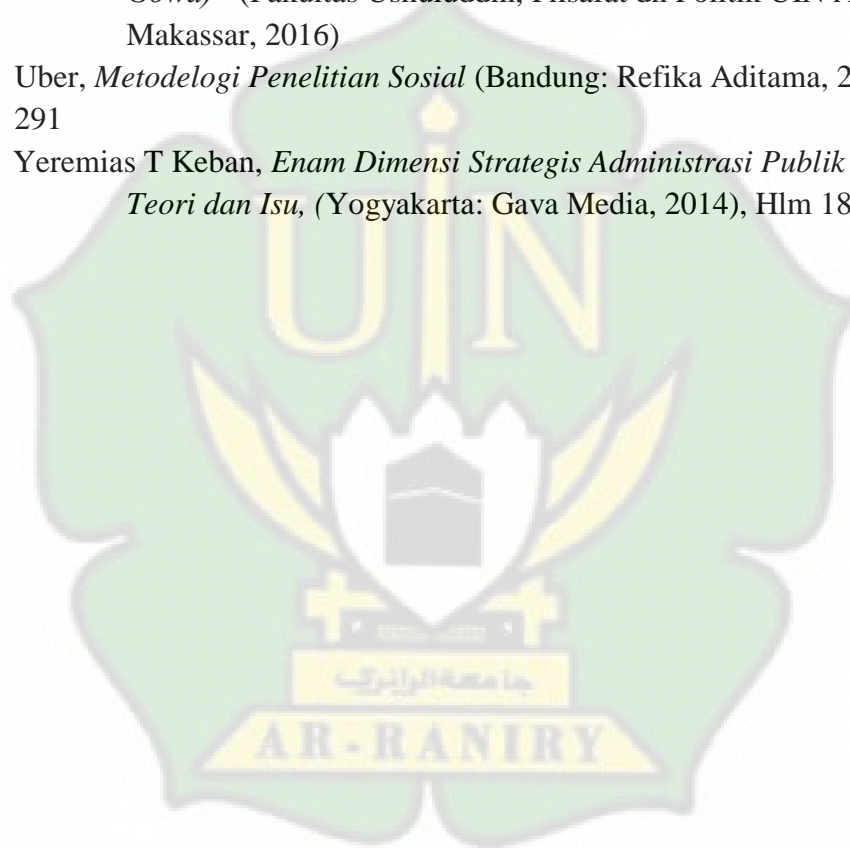
Permasalahan ;penyelesaian insentif tepat waktu akan berafiliasi dengan kedisiplinan dan produktivitas aparatur, oleh sebab itu Kepala desa dan sekretaris desa beserta jajaran kaur harus bisa memastikan APBG Terutung Padi bisa selesai tepat waktu, karena semakin cepat selesainya APBG maka segala hambatan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa akan selesai dengan sendirinya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Achmad Sobirin, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Republika Penerbit, 2014)  
Hlm 17
- Budi Setiawan, dan Ahmad Farhani, *Analisis Kinerja pemerintah Desa Untuk Pembangunan Infrastruktur Jalan Usaha Tani Di Desa Matarah Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur*, (Jurnal Pemikiran dan Pemikiran Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 2019),  
Hlm 162.
- Hairil Palimbong, “*Peran Kepala Desa dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik di Desa Timampu Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur*”, (Hukum Tata Negara Fakultas Syariah IAIN Palopo, 2018).
- Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. (Bandung: Alfabeta, 2010),  
Hlm 176.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* ( Jakarta : Salemba Humanika, 2010). Hlm. 118
- Imama Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hal.80.
- Irham Fahmi, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Hlm 3.
- Komarudin, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: Genesindo., 2014) Hlm 18.
- Kansil, CST et.al, *Hukum Administrasi Daerah*. (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2009), Hlm 167.
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008). Hlm 5.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, ( Bandung:PT. remaja Rosdakarya, 2005), hal.4.
- Reski Wahdani, “*Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Pengelolaan Dana Desa Pada Desa Jonjo Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa*”, (Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021).

- Sinambela dan Lijan Poltak, Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), Hlm 279.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal 19
- Sugiman, *Pemerintahan Desa*, (Jurnal Binamulia Hukum, 2018), Hlm 82.
- Suhardi, “*Tata Kelola Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Pemerintahan Desa Majannang Kecamatan Parigi Kabupaten Gowa)*” (Fakultas Ushuluddin, Filsafat dan Politik UIN Alauddin Makassar, 2016)
- Uber, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2010,) Hlm. 291
- Yeremias T Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), Hlm 183.



## INSTRUMEN PENELITIAN

### Masyarakat:

1. Bagaimana produktivitas kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat?
2. Bagaimana cara aparatur desa dalam melayani masyarakat?
3. Apakah sudah berkualitas layanan yang diberikan?
4. Jika keadaan mendesak dan butuh pertolongan, apa yang dilakukan?
5. Bagaimana Responsivitas aparatur desa?
6. Bagaimana Responsibilitas aparatur desa?
7. Apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi prinsip akuntabilitas?
8. Apa saja hambatan aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

### Tokoh Masyarakat

1. Apakah ada kepastian terhadap suatu informasi yang diberikan oleh aparatur desa?
2. Bagaimana Responsivitas aparatur desa?
3. Bagaimana Responsibilitas aparatur desa?
4. Apa saja hambatan aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

**Kepala Desa**

1. Bagaimana produktivitas kinerja aparatur desa dalam melayani masyarakat?
2. Apakah ada batasan dalam melayani masyarakat?
3. Bagaimana responsibilitas yang aparatur desa berikan?
4. Apa saja hambatan aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

**Sekretaris Desa**

1. Apakah ada keluhan masyarakat karena akses dan jangkauan kantor desa sehingga mempengaruhi layanan?
2. Apa saja hambatan aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

**Kasi Pemerintahan**

1. Bagaimana responsivitas aparatur selama ini?
2. Apa saja hambatan aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

## Dokumentasi Wawancara

### 1.1 Wawancara bersama Kepala Desa Terutung Padi



## 1.2 Wawancara Bersama Sekretaris Desa



## 1.3 Foto Kantor Pengulu





#### 1.4 Wawancara Bersama Tokoh Masyarakat



### 1.5 Wawancara Bersama Masyarakat

Nama : Salman Khadafi



Nama : Ruwaida



Nama: Suhadi



Nama: Sarifah

