

EVALUASI KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT

(Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai
Provinsi Sumatera Utara)

SKRIPSI

OLEH :

**AHMAD KHAIRUDDIN WIRAHADI KESUMAH
168510053**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/11/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/11/21

EVALUASI KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT

(Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai
Provinsi Sumatera Utara)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH :

AHMAD KHAIRUDDIN WIRAHADI KESUMAH
168510053

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/11/21

Access From (repository.uma.ac.id)4/11/21

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Perangkat Desa dalam melayani masyarakat
(Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul
Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara)

Nama Mahasiswa : Ahmad Khairuddin Wirahadi Kesumah

NPM : 168510053

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I Pembimbing II

Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP

Dekan



Dr. Heri Kusmanto, MA

Tanggal Lulus : November 2020

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi atas pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, November 2020

Hormat Penulis



Ahmad Khairuddin Wirahadi Kesumah
NPM. 168510053

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Khairuddin Wirahadi Kesumah
NPM : 168510053
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Evaluasi Kinerja Perangkat Desa dalam melayani masyarakat (Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara)” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : November 2020

Yang Menyatakan



(Ahmad Khairuddin Wirahadi Kesumah)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Dolok Masihul, Deli Serdang Pada tanggal 22 Oktober 1969 dari ayah Alm. Syarfin Lubis dan Ibu Almh. Siti Aidah Rawy Penulis merupakan putra pertama dari 5 (lima) bersaudara. Tahun 1991 Penulis Lulus dari APDN (Akademi Pemerintahan Dalam Negeri) Medan dan pada tahun 2016 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Penulis Melaksanakan Penelitian untuk menyelesaikan tugas Akhir/skripsi Penulis di Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga Skripsi yang berjudul : “Evaluasi Kinerja Perangkat Desa dalam melayani masyarakat (Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara)”, ini dapat diselesaikan.

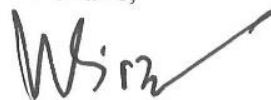
Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Keri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si Selaku Sekretaris Menguji.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh sivitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

6. Bupati Serdang Bedagai Bapak Ir. H. Soekirman dan Wakil Bupati Serdang Bedagai Bapak H. Darma Wijaya,SE yang telah memberikan Izin Kuliah kepada Penulis di Universitas Medan Area.
7. Bapak Drs. Dimas Kurianto, SH, MM selaku Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dan Bapak Gunawan Jaya Wardana Hasibuan, S.STP selaku Camat Dolok Masihul yang telah memberikan dorongan, semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Fernando Siahaan selaku Kepala Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.
9. Istri dan Anak-anakku tersayang yang telah banyak memberikan spirit buat peneliti untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman yang tak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu Penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Akhirnya terima kasih atas segala kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga dapat digunakan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Sarjana Universitas Medan Area.

Medan, November 2020

Penulis,



Ahmad Khairuddin Wirahadi Kesumah
NPM. 168510053

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR vi

ABSTRAK vii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Fokus Penelitian 5

1.3. Perumusan Masalah 5

1.4. Tujuan Penelitian 6

1.5. Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7

2.1. Tinjauan Tentang Kinerja 7

2.2. Administrasi Publik dan Birokrasi Publik 13

2.3. Pelayanan Publik..... 23

2.4. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa 26

2.5. Penelitian-Penelitian Terdahulu..... 29

2.6. Kerangka Fikir Penelitian 33

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Pendekatan dan Tipe Penelitian	34
3.2. Fokus Penelitian	35
3.3. Lokasi Penelitian	36
3.4. Data dan Sumber Data	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data	37
3.6. Teknik Keabsahan Data	38
3.7. Kepastian Data	39
3.8. Analisa Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Desa Dame	40
4.2. Evaluasi Kinerja Pelayanan Perangkat Desa Dame	50
4.3. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Perangkat Desa Dame	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Sarana Kesehatan Di Desa Dame	46
Tabel 4.2 Kegiatan Jasa dan perdagangan di Desa Dame	47
Tabel 4.3 Sarana Ibadah di Desa Dame	47
Tabel 4.4 Luas Lahan Pertanian Desa Dame	48
Tabel 4.5 Luas Baku Lahan Tanah berdasarkan irigasi Desa Dame	48
Tabel 4.6 Luas Panen dan Hasil Produksi Pertanian Desa Dame	49
Tabel 4.7 Luas areal Perkebunan Desa Dame	49
Tabel 4.8 Potensi Peternakan Desa Dame	50
Tabel 4.9 Ternak Unggas Desa Dame	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Peta Desa Dame	42



Abstrak

Kinerja pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat saat ini masih belum memenuhi kebutuhan yang diharapkan, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, keterbatasan fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya, bahkan perbuatan yang berindikasi penyimpangan. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kinerja perangkat desa dalam melayani masyarakat (Studi kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan di Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung dan wawancara dengan beberapa informan. Adapun teknik analisa data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pada evaluasi kinerja pelayanan secara umum sudah cukup baik hal ini terlihat dari indikator kedisiplinan, penyelesaian tugas dan semangat kerja perangkat desa. Selanjutnya pada evaluasi kinerja pelayanan administrasi juga sudah baik, hal ini terlihat dari pencatatan, pengisian papan monografi, dan penyimpanan dokumen-dokumen. Disarankan kepada Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul harus tetap melakukan evaluasi agar dapat meningkatkan kualitas dari proses dan hasil pelayanan publik, agar masyarakat dalam menggunakan jasanya mendapatkan kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, Perangkat Desa

Abstract

Public service performance in meeting community needs currently it still does not meet the expected needs, such as the convoluted procedures and work mechanisms of service, lack of transparency, lack of informative, less accommodative, inconsistent, limited facilities, service facilities and infrastructure, so that it does not guarantee legal certainty, time, and costs, even actions that indicate irregularities. This research focuses on evaluating the performance of village officials in serving the community (Case study of Dame Village, Dolok Masihul District, Serdang Bedagai Regency, North Sumatra Province). The approach used in this study is a qualitative approach. The research was conducted in Dame Village, Dolok Masihul District, Serdang Bedagai Regency. Data collection was carried out by direct observation and interviews with several informants. The data analysis technique in this study is to use a qualitative descriptive method. The results showed that, in general, the evaluation of service performance was quite good, this could be seen from the indicators of discipline, task completion and work spirit of village officials. Furthermore, the performance evaluation of administrative services is also good, this can be seen from recording, filling in monograph boards, and storing documents. It is recommended that the Dame Village Apparatus, Dolok Masihul Subdistrict, must continue to carry out evaluations in order to improve the quality of the process and results of public services, so that people in using their services get comfort, smoothness and legal certainty that can be accounted for.

Keywords: *Evaluation, Performance, Village Apparatus*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kewajiban negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat dalam kerangka amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap masyarakat yang dimaksud adalah dalam bentuk barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Kinerja pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat saat ini masih belum memenuhi kebutuhan yang diharapkan, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, keterbatasan fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya, bahkan perbuatan yang berindikasi penyimpangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat desa, diperlukan adanya pihak perangkat desa yang profesional dan berkompeten, memiliki integritas, netral dan bebas dari intervensi politik, sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang secara efisien, efektivitas, dan akurasi yang baik dalam hal manajemen pemerintahan desa.

Usaha meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja, baik secara individu atau pun kelompok seluruh komponen kerja harus dijalankan secara seimbang agar apa yang menjadi tujuan dapat tercapai sesuai dengan waktu dan anggaran yang ada. Keberhasilan kerja pegawai secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari pegawai itu sendiri untuk dapat meningkatkan keterampilan, dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan organisasi atau lembaga tertentu. Adapun upaya meningkatkan kinerja yang sinergi, setiap pegawai dituntut untuk dapat memaksimalkan segenap potensi yang ada pada diri pegawai dalam kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visidan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan strategis (strategic planning) suatu organisasi.

Kinerja pegawai dalam organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat karena tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki organisasi yang digerakkan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Menurut Wibowo (2011:7), sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Dari pernyataan di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan sebuah kualitas atau kuantitas dari hasil kerja baik individu atau kelompok di dalam suatu organisasi atau institusi. Pembangunan merupakan suatu rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, Negara dan pemerintah menuju modernitas

dalam rangka pembinaan bangsa. Perubahan tersebut dilakukan secara kontinuitas menuju keadaan yang lebih baik, dengan mendayagunakan potensi alam, manusia dan sosial budaya. Potensi alam harus digali, dikembangkan dan dimanfaatkan, sedangkan potensi manusia perlu ditingkatkan pengetahuannya termasuk pengetahuan tentang pembangunan.

Demikian halnya dengan pembangunan desa dan masyarakat pedesaan adalah suatu proses perubahan dan pembaharuan berlangsung di desa dan dalam berkehidupan masyarakat yang sedang berjalan, yang dilakukan secara berencana dan bertahap dengan tujuan meningkatkan harkat dan martabat masyarakat desa agar dapat hidup secara layak. Sesuai dengan yang diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2014 dalam pasal 1 ayat 3 yaitu : Pemerintahan Desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah desa dan sebagai lanjutan ayat tersebut, melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, professional, efektif dan efisien, bersih serta bebas bebas kolusi.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor : 83 Tahun 2015, Pasal 11 dalam peningkatan kapasitas aparatur desa. Perangkat desa dan staf yang telah diangkat dengan keputusan kepala desa wajib mengikuti program-program pelatihan pemerintah provinsi kabupaten / kota dan pemerintahan desa.

Desa Dame adalah desa yang terletak di Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai. Desa ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 918 jiwa dengan

perincian Laki-laki 467 jiwa, Perempuan 451 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga 255 KK. Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Mayoritas Suku Batak Toba $\pm$ 902 jiwa dan Suku Batak Simalungun $\pm$ 16 jiwa. Jika dilihat dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat Desa Dame merupakan wilayah yang majemuk, baik suku (etnis), agama maupun tingkat pendidikan. Walaupun demikian masyarakat Desa Dame selalu terbuka terhadap pembaharuan pembangunan yang bersifat positif.

Fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan survei awal yang telah dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa kinerja perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara masih perlu untuk di optimalkan hal tersebut dapat dilihat dari adanya komitmen perangkat desa yang masih rendah terlihat dari adanya tanggungjawab terhadap penyelesaian setiap kewajiban pemerintah desa masih ditemukan tidak tepat waktu, yang berdampak pada banyaknya keluhan masyarakat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara. Beberapa penyebab keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan diindikasikan karena kurangnya pemahaman akan kejelasan dan tanggungjawab yang telah dituangkan dalam SOP perangkat desa tersebut sehingga berakibat terjadinya tumpang tindih pekerjaan. Kekurangpahaman atas deskripsi pekerjaan berakibat pada tidak meratanya beban kerja pada masing-masing bagian, hal ini terjadi sebagai akibat dari rendahnya tingkat pendidikan perangkat atau kurangnya kemampuan atau keahlian yang dimiliki. Selain itu terlihat pula penggunaan fasilitas kantor desa yang belum digunakan secara maksimal akan menambah beban

kerja perangkat, hal ini disebabkan karena sedikitnya perangkat desa saja yang dapat menggunakan komputer.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti ingin meninjau secara mendalam mengenai evaluasi kinerja perangkat desa dalam melayani masyarakat (Studi kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara).

1.2 Fokus Penelitian

Adapun fokus penulis dalam penelitian ini yaitu ingin meninjau / mengetahui secara langsung, mengenai evaluasi kinerja perangkat desa dalam melayani masyarakat (Studi kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara).

1.3 . Perumusan Masalah

Sesuai dengan pemaparan latar belakang dan fokus penelitian, maka beberapa permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana evaluasi kinerja pelayanan secara umum dan administrasi Perangkat
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul selama memberikan pelayanan kepada masyarakat?

1.4 . Tujuan penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui hasil evaluasi kinerja pelayanan secara umum dan administrasi Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul dalam melayani masyarakat.
2. Mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.5. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian bagi ilmu pemerintahan, khususnya terkait studi evaluasi mengenai dalam proses kinerja perangkat desa dalam pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi seluruh masyarakat desa untuk memahami dan mengerti bagaimana kinerja pelayanan yang ada di Kantor Desa dan menjadi salah satu bahan referensi untuk mengetahui pelayanan birokrasi publik di Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Konsep Kinerja

Secara umum, konsep kinerja diartikan sebagai perbuatan, pelaksanaan, pertunjukan, hasil kerja, prestasi kerja, efektivitas kerja, produktivitas kerja, atau sesuatu pekerjaan yang telah dicapai seseorang atau organisasi. Menurut Prawirosentono (1992) dalam Sinambela (2012), kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Wexley (1977) yang dikutip Sinambela (2012) mendefinisikan kinerja sebagai implementasi dari teori keseimbangan, dimana seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal jika mendapatkan suatu manfaat (*benefit*) dan rangsangan (*inducement*) dalam pekerjaan tersebut secara adil atau layak (*reasonable*). Teori Wexly ini lebih menekankan pada implementasi teori keseimbangan antara prestasi optimal dan manfaat serta rangsangan yang adil dan layak, dimana seorang pegawai perlu memperoleh rangsangan dari berbagai pihak dalam bentuk pemberian motivasi sehingga dapat memacu dalam melaksanakan tugas, dan pekerjaan yang harus adil dan masuk akal.

Pada dasarnya kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal, yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik. Kemampuan seseorang dipengaruhi pemahamannya atas jenis pekerjaan dan keterampilan untuk melakukannya. Secara matematik kinerja dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Kinerja} = \text{Kemampuan} \times \text{Motivasi}$$

Berdasarkan formula tersebut dapat diketahui, bahwa kinerja seorang pegawai sama dengan kemampuan pegawai tersebut untuk melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dikalikan dengan motivasi yang ditunjukkan untuk melakukan tugas-tugas tersebut. Kemampuan tanpa motivasi, tidak dapat mencapai kinerja yang baik, sebaliknya motivasi tinggi tanpa kemampuan juga tidak dapat mencapai kinerja yang baik.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Donnelly (1994) sebagaimana dikutip dalam Sinambela (2012) mengemukakan bahwa kinerja seorang individu dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Harapan mengenai imbalan
2. Dorongan
3. Kemampuan, kebutuhan dan sifat
4. Persepsi terhadap tugas
5. Imbalan internal dan eksternal

6. Persepsi tentang tingkat imbalan dan kepuasan kerja

Sementara itu, Mahmudi (2013) berpendapat kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor, antara lain:

1. Faktor individual, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen.
2. Faktor kepemimpinan, yang meliputi kualitas pimpinan dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan.
3. Faktor tim, yang meliputi kualitas rekan dalam satu tim dalam memberikan dukungan dan semangat, kepercayaan serta kekompakan.
4. Faktor sistem, yang meliputi sistem kerja, fasilitas kerja, proses organisasi, dan kultur organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasional), yang meliputi tekanan dan multiplikasi lingkungan eksternal dan internal.

2.1.3 Jenis-Jenis Kinerja

Secara teori, menurut Suwanto (2014) terdapat dua tipe perilaku atau segi kinerja yang harus dipertimbangkan secara terpisah, yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja Tugas

Diartikan sebagai aktivitas yang mengubah bahan mentah menjadi sesuatu yang baik, dan pelayanan yang dihasilkan oleh organisasi. Aktivitas ini dapat dibantu dengan proses perubahan, yakni dengan mengisi suplai bahan mentah, mendistribusikan produk yang sudah selesai, atau memberikan

perencanaan penting, koordinasi, supervisi, atau fungsi staf yang bisa membuat organisasi berfungsi secara efektif dan efisien.

2. Kinerja Kontekstual

Didefinisikan sebagai para pelaku yang memberikan sumbangan untuk efektivitas organisasi dengan memberikan suatu lingkungan yang baik, dimana kinerja bisa berjalan. Kinerja kontekstual ini mencakup perilaku-perilaku sebagai berikut:

- a. Tetap melakukan dengan antusias dan berusaha sekuat tenaga untuk menyelesaikan tugasnya sendiri dengan sukses (contoh: tepat waktu, jarang absen, dan melakukan upaya ekstra pada pekerjaannya).
- b. Sukarela melakukan aktivitas tugas yang merupakan bagian tugas yang tidak resmi (contoh: memberikan saran untuk kemajuan organisasi).
- c. Membantu dalam bekerja sama dengan orang lain (contoh: mendampingi dan membantu rekan kerja dan pelanggan).
- d. Mengikuti aturan dan prosedur organisasi (contoh: mentaati nilai dan kebijakan organisasi).
- e. Menyokong, mendukung dan membela obyektivitas organisasi (contoh menunjukkan hak-hal baik organisasi kepada pihak luar).

2.1.4 Kinerja Aparatur Pemerintah

Pada dasarnya aparatur pemerintah yang berkinerja tinggi merupakan aparatur pemerintah yang tangguh dalam menghadapi dan menyelesaikan berbagai persoalan, serta tetap profesional walaupun berada dalam kondisi atau keadaan penuh dengan tekanan, bahkan ancaman sekalipun, suka bekerja keras dan senantiasa tidak menyerah dengan tantangan pekerjaan seberat apapun. Tidak ada aparatur pemerintah berkinerja tinggi yang tidak didukung oleh kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kesadaran dan komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang dipercayakan kepadanya (Makmur, 2013).

Menurut Makmur (2013), aparatur pemerintah yang berkinerja tinggi didukung oleh kemampuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta kesadaran dan komitmen yang tinggi. Namun berdasarkan fakta lapangan, teknologi yang dimiliki oleh pemerintah desa pada umumnya masih sangat terbatas. Adapun karakteristik dari aparatur pemerintah yang dapat dikategorikan memiliki kinerja yang tinggi dapat diukur melalui:

1. Prestasi, yaitu menyelesaikan tugas yang dipercayakan kepadanya.
2. Percaya diri, yaitu dorongan dalam diri untuk melakukan tugas dengan baik.
3. Pengendalian diri, yaitu kematangan perilaku atau kesabaran.
4. Kompetensi, yaitu kemahiran atau kemapuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2.1.5 Konsep Evaluasi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005) evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik didalam organisasinya. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Adapun tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) organisasi.

Sedangkan sasaran-sasaran dan evaluasi kinerja yang dikemukakan oleh Sunyoto dalam Mangkunegara (2005) adalah sebagai berikut :

1. Membuat analisis kinerja dari waktu ke waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja karyawan maupun kinerja pegawai.
2. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para karyawan melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya.
3. Menentukan sasaran dan kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan, dan kelompok sehingga untuk periode mendatang jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan atau pegawai.

2.2 Administrasi Publik dan Birokrasi Publik

2.2.1 Konsep Administrasi Publik

Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukan konsep yang baru, karena konsep administrasi publik tersebut sudah ada sejak dari dulu, hanya para pakar mengganti istilah administasi negara menjadi administrasi publik. Administrasi Publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional (Yuniningsih, 2019).

Dapat dipahami bahwa yang menjadi bahan baku administrasi ialah “manusia” karena manusia merupakan sumber adanya administrasi. Oleh karena itu, tujuan administrasi ialah semata-mata untuk kepentingan manusia, khususnya keberadaan sebagai makhluk sosial yang bermasyarakat. konsekuensinya ialah administrasi bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi dengan segala kegiatan mula merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif (Yuniningsih, 2019).

2.2.2 Konsep Birokrasi Publik

Secara bahasa, istilah birokrasi berasal dari bahasa Prancis "bureau" yang berarti kantor atau meja tulis dan dari bahasa Yunani "createin" yang berarti mengatur. Pada mulanya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur yang diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan kegiatan administrasi. Dalam konsep bahasa Inggris secara umum, birokrasi disebut dengan civil service. Selain itu juga sering disebut dengan public sector, public service atau public administration.

Istilah birokrasi sering kali dikaitkan dengan organisasi pemerintah, padahal birokrasi ciptaan Max Weber itu bisa terjadi baik di organisasi pemerintah maupun organisasi non pemerintah. Di suatu perusahaan birokrasi itu bisa terjadi. Demikian pula di suatu organisasi yang besar birokrasi akan terjadi. Dalam dunia pemerintahan konsep birokrasi dimaknai sebagai proses dan sistem yang diciptakan secara rasional untuk menjamin mekanisme dan sistem kerja yang teratur, pasti dan mudah dikendalikan (Yuniningsih, 2019),

Menurut Albrow (1996) dalam Yuniningsih (2019), dalam kehidupan sehari-hari istilah birokrasi dimaknai sebagai berikut

1. Birokrasi sebagai Organisasi Rasional

Dalam pengertian ini birokrasi dimaknai sebagai suatu organisasi yang rasional dalam melaksanakan setiap aktivitasnya. Setiap tindakan birokrasi hendaknya mengacu pada pertimbangan-pertimbangan rasional.

2. Birokrasi sebagai Aturan yang dijalankan oleh para pejabat

Birokrasi merupakan seperangkat aturan yang dijalankan oleh para pejabat dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aturan-aturan itu dibuat guna mempermudah proses pelayanan publik.

3. Birokrasi sebagai Pemborosan yang dilakukan oleh organisasi.

Pemborosan yang dimaksudkan adalah pemborosan dalam segi waktu, tenaga, finansial maupun sumber daya lainnya. Seringkali niat baik birokrasi untuk memberikan layanan yang efisien justru berbalik menjadi layanan yang tidak efisien dan mengecewakan masyarakat.

4. Birokrasi sebagai Administrasi Publik.

Birokrasi dalam hal ini disama artikan dengan administrasi publik. Administrasi Publik adalah proses pengelolaan sumber daya publik untuk dimanfaatkan bagi kepentingan masyarakat. Birokrasi adalah unsur pelaksana dari administrasi publik agar tujuan pelayanan kepada masyarakat tercapai secara efektif, efisien dan rasional.

5. Birokrasi sebagai Administrasi yang dilaksanakan oleh para pegawai.

Dalam hal ini pemahaman terhadap makna birokrasi hampir sama dengan birokrasi sebagai administrasi publik.

6. Birokrasi sebagai Organisasi.

Organisasi yang dimaksudkan adalah organisasi memiliki struktur dan aturan-aturan yang jelas dan formal. Organisasi sebagai sistem kerjasama berarti: (a) sistem mengenai pekerjaan-pekerjaan yang dirumuskan secara

baik, dimana masing-masing mengandung wewenang, tugas dan tanggung jawab yang memungkinkan setiap orang dapat bekerjasama secara efektif; (b) sistem penugasan pekerjaan kepada orang-orang berdasarkan kekhususan bidang kerja masing-masing; (c) sistem yang terencana dari suatu bentuk kerjasama yang memberikan peran tertentu untuk dilaksanakan kepada anggotanya.

7. Birokrasi merupakan ciri dari masyarakat modern.

Bagi masyarakat modern keberaturan merupakan sebuah kemestian. Keberaturan itu dapat dicapai jika dilaksanakan oleh suatu institusi formal yang dapat mengendalikan perilaku menyimpang masyarakat. Institusi formal itu adalah birokrasi.

Berdasarkan buku Weber yang berjudul *The Theory of Social and Economic Organization* serta *Essay in Sociology* menjadi kajian utama para ilmuwan di berbagai negara, tetapi yang paling utama dibahas adalah birokrasi, karena Weberlah orang pertama yang menyuguhkannya. Bagi Weber, birokrasi adalah metode organisasi terbaik dengan spesialisasi tugas.

Dalam bukunya *Wirtschaft und Gesellschaft*, Weber mengutarakan bahwa ada 3 tipologi birokrasi publik yaitu: legitimasi karismatik, legitimasi tradisional, dan legitimasi rasional. Sedangkan dalam bukunya *Essay in Sociology*, ia menulis bahwa kekuasaan adalah kesempatan seseorang untuk

menyadarkan masyarakat akan kemauannya sendiri. Sekaligus menerapkan terhadap tindakan perlawanan dari orang-orang ataupun golongan tertentu.

Birokrasi merupakan instrumen penting dalam masyarakat yang kehadirannya tak mungkin terelakan. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari diterimanya hipotesis bahwa negara memiliki misi yaitu untuk mensejahterakan rakyatnya melalui media birokrasi karena itu negara harus terlibat langsung dalam memproduksi barang dan jasa publik yang diperlukan oleh rakyatnya. Negara secara aktif terlibat dalam kehidupan sosial rakyatnya bahkan jika perlu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya.

Untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi. Pada mulanya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi (Ernawan, 1988). Dalam konsep bahasa Inggris secara umum, birokrasi disebut dengan “*civil service*”. Selain itu juga sering disebut dengan public sector, public service atau public administration.

Selama ini banyak pakar yang menulis dan meneliti tentang birokrasi (*bureaucracy*) yaitu, bahwa fungsi dari staf pegawai administrasi memiliki cara-cara yang lebih spesifik agar lebih efektif dan efisien, yaitu:

1. Tugas yang khusus (spesialisasi)
2. Kaku dan sederhana (*zakelijk*)

3. Penyelenggaraan yang resmi (formal)
4. Pengaturan dari atas ke bawah (hierarki)
5. Berdasarkan logika (rasional)
6. Tersentralistis (otoritas)
7. Taat dan patuh (*obedience*)
8. Disiplin (*dicipline*)
9. Terstruktur (sistematis)
10. Tanpa pandang bulu (impersonal)

Inilah prinsip dasar dan karakteristik yang ideal dari birokrasi yang pertama kali ditulis Max Weber. Jadi kekuasaan dipegang oleh orang-orang yang berada di belakang meja karena diatur secara legal dan formal oleh para birokrat. Namun demikian diharapkan penanggungjawabnya jelas karena setiap jabatan diurus oleh orang (petugas) khusus. Birokrasi hanya dapat berlaku dalam organisasi besar seperti organisasi pemerintahan, karena pada suatu organisasi yang kecil diperlukan hubungan informal, sedangkan birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam organisasi.

Bagi negara-negara yang perkembangannya lambat, kesukuan masih dipertahankan, percaya kepada hal-hal mistik seperti dukun dan santet, keberadaan birokrasi tentu masih sangat diperlukan. Tetapi bagi negara-negara yang kehidupannya sudah moderat, kesadaran lingkungan tinggi serta

membutuhkan pendemokrasian lebih mapan menginginkan *balance* berupa kelonggaran birokrasi.

Struktur birokrasi organisasi juga merupakan variabel yang cukup penting. Konsep struktur mengacu pada cara bagaimana departemen atau unit diatur dalam suatu sistem, menggambarkan keterkaitan antara bagian-bagian dan cara pengaturan posisi di dalam sistem. Dengan demikian manajemen menentukan struktur dengan mengikuti unit-unit atau departemen secara bersama-sama berdasarkan garis kewenangan, tanggung jawab, komunikasi dan kontrol.

Gordon dalam Ambar Teguh, (2003:47). Ada tiga bentuk struktur organisasi yang cukup populer dan selama ini dipergunakan dalam organisasi publik yaitu: lini, lini dan staf, dan matriks. Bentuk ini adalah merupakan struktur yang paling simpel dan sederhana. Bentuk ini ditandai dengan garis hubungan yang bersifat vertikal antar setiap tingkatan organisasi.

Pemilihan struktur birokrasi sebaiknya berorientasi pada kebutuhan birokrasi publik yaitu berpedoman pada visi, misi, sasaran, tujuan serta fungsi dan tugas yang dilaksanakan dalam konteks terciptanya birokrasi yang efektif dan efisien. Penempatan seseorang dalam struktur birokrasi harus di dasarkan pada profesionalisme bukan didasarkan pada pertimbangan lain.

2.2.3 Kinerja Birokrasi Publik di Indonesia

Dalam konteks kinerja birokrasi pelayanan publik di Indonesia, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

(Menpan) Nomor 81 Tahun 1995 telah memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prinsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diakomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia.

Dalam kehidupan sebuah negara yang merdeka dan berdaulat, birokrasi mempunyai peranan dan fungsi penting dalam menjalankan kehidupan di suatu negara. Namun, besarnya pengaruh kekuasaan dan politik mengakibatkan birokrasi tidak profesional atau mandul. Birokrasi dengan kultur yang dibangunnya, cenderung lebih sibuk melayani penguasa daripada menjalankan fungsi utamanya sebagai pelayan masyarakat. Misalnya, dalam bidang pelayanan publik, upaya yang telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, dengan harapan pelayanan yang cepat, tepat, murah dan transparan belum dapat terwujud. Upaya tersebut belum banyak dinikmati masyarakat, dikarenakan pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanannya kurang efektif, efisien, berbelit belit, lamban, tidak merespons kepentingan pelanggan/masyarakat yang ditimpakan kepada birokrasi. Semua ini merupakan cerminan bahwa kondisi birokrasi dewasa ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Ketidakpuasan terhadap kinerja pelayanan publik, dapat dilihat dari keengganan masyarakat berhubungan dengan birokrasi pemerintah atau dengan kata lain adanya kesan untuk sejauh mungkin menghindari birokrasi pemerintah. Fenomena kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, tidak mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat inefisiensi dan birokratis, merupakan kondisi pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat selama ini. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya peran Kementerian/Lembaga yang tumpang tindih, pemerintah yang dirasakan masih sentralistik, kurangnya infrastruktur, masih menguatnya budaya dilayani bukan melayani, transparansi biaya dan prosedur pelayanan yang belum jelas, serta sistem insentif/penghargaan dan sanksi belum maksimal.

Birokrasi di Indonesia memiliki posisi dan peran yang sangat strategis. Birokrasi menguasai banyak aspek dari hajat hidup masyarakat. Mulai dari urusan kelahiran, pernikahan, perizinan usaha sampai urusan kematian, masyarakat tidak bisa menghindar dari birokrasi. Ketergantungan masyarakat sendiri terhadap birokrasi juga masih sangat besar.

Dalam kaitan penyelenggaraan pemerintahan, dengan sifat dan lingkup pekerjaannya, birokrasi menguasai aspek-aspek yang sangat luas dan strategis. Birokrasi menguasai akses-akses sumber daya alam, anggaran, pegawai, proyek-proyek, serta menguasai akses pengetahuan dan informasi yang tidak dimiliki pihak lain.

Birokrasi di Indonesia juga memegang peranan penting dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kebijakan publik, serta dalam evaluasi kinerjanya. Dari gambaran di atas nyatalah, bahwa birokrasi di Indonesia memiliki peran yang cukup besar. Besarnya peran birokrasi tersebut akan turut menentukan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan program dan kebijakan pembangunan. Jika birokrasi buruk, upaya pembangunan akan dipastikan mengalami banyak hambatan. Sebaliknya, jika birokrasi bekerja secara baik, maka program-program pembangunan akan berjalan lebih lancar. Pada tataran ini, birokrasi menjadi salah satu prasyarat penting keberhasilan pembangunan.

Di tengah posisinya yang cukup strategis, birokrasi di Indonesia sulit menghindar dari berbagai kritik yang hadir (Dian Ferdiansyah, 2010 : 4), yaitu :

1. Buruknya pelayanan publik
2. Besarnya angka kebocoran anggaran Negara
3. Rendahnya profesionalisme dan kompetensi ASN
4. Sulitnya pelaksanaan koordinasi antar instansi
5. Masih banyaknya tumpang tindih kewenangan antar instansi, aturan yang tidak sinergis dan tidak relevan dengan perkembangan aktual, dan masalah-masalah lainnya.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Undang-Undang.

Menurut KEPMEN PAN NO. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah.

Dalam konsep *Reinventing Government* oleh Osborne dan Gaebler, terdapat sepuluh prinsip mewirauahakan birokrasi untuk upaya peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Pertama: Pemerintah yang katalis (*Catalytic Government*).
2. Prinsip kedua: Pemerintah milik rakyat (*Community Government*).
3. Prinsip ketiga: Pemerintah yang kompetitif (*Competitive Government*).
4. Prinsip keempat: Pemerintah yang digerakkan misi (*Mission Driven Government*).

5. Prinsip kelima: Pemerintah yang berorientasi hasil (*Result Oriented Government*).
6. Prinsip keenam: Pemerintah yang berorientasi pelanggan (*Customer Driven Government*).
7. Prinsip ketujuh: Pemerintah wirausaha (*Enterprising Government*).
8. Prinsip kedelapan: Pemerintah yang antisipasi (*Anticipatory Government*).
9. Prinsip Kesembilan: Pemerintah yang desentralis (*Decentralized Government*).
10. Prinsip kesepuluh: Pemerintah yang berorientasi pasar (*Market Oriented Government*).

2.3.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Terdapat bermacam-macam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, yaitu :

1. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuki/jenis yang digunakan publik, misal jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb
2. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yg menghasilkan berbagai bentuk jasa yg dibutuhkan public, pendidikan, kesehatan, transpotasi, pos, dll
3. Pelayanan Administratif, pelayan yg menhasilkan dokumen resmi : KTP, SIM,AKTA, dll

2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip dan asas pelayanan publik guna menjaga kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan pelayanan oleh masyarakat. Berikut diuraikan beberapa asas dari pelayanan publik.

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan, status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.4 Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Pemerintah desa adalah penyelenggaran urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa diselenggarakan oleh seorang kepala desa beserta perangkat desa yang terdiri dari sekretaris desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis. Tugas pemerintahan desa dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintah desa yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan.

Dalam rangka pelaksanaan tugas pembangunan desa dilakukan melalui pembangunan manusia, ekonomi dan sosial yang diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat desa. Adapun hakekat keberadaan pemerintahan dan birokrasi desa sendiri adalah menjalankan tugas memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Perangkat desa tersebut disediakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Rasyid, 1996).

Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa pemerintah desa adalah kepala atau yang disebut dengan nama lain dibantu

perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa, dalam melaksanakan tugas.

1. Kepala Desa

Menurut Pasal 26 Undang-undang No. 6 tahun 2014 Tentang desa disebut bahwa, Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berwenang:

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa;
- b. Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa;
- c. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan asset desa;
- d. Menetapkan peraturan desa;
- e. Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa;
- f. Membina kehidupan masyarakat desa;
- g. Membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa;
- h. Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa;
- i. Mengembangkan sumber pendapatan desa;
- j. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;

- k. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa;
 - l. Memanfaatkan teknologi tepat guna;
 - m. Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
 - n. Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - o. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Perangkat Desa

Perangkat desa terdiri dari: Sekretaris desa, pelaksana kewilayahan, Pelaksana teknis. Sedangkan tugas mereka adalah membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Karena itu, mereka diangkat dan diberhentikan oleh kepala desa. Kemudian, dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, perangkat desa bertanggung jawab kepada kepala desa.

Pemerintahan desa memiliki peranan yang signifikan dalam pengelolaan proses sosial didalam masyarakat. Tugas utama yang harus dilakukan pemerintahan desa adalah bagaimana menciptakan kehidupan demokrasi, dan memberikan pelayanan sosial yang baik, sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, tentram, aman, dan berkeadilan. Dalam konteks nasional, baik dalam hal pembangunan maupun penyelenggaraan negara secara umum, tata pemerintahan yang baik melibatkan tiga pilar yaitu penyelenggara

negara termasuk pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat. Ketiga unsur tersebut disyaratkan bersinergi dalam rangka membangun tata pemerintahan yang baik dilembaga penyelenggara negara, dunia usaha, dan berbagai kegiatan masyarakat.

2.5 Penelitian-Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
Endang Sri Wahyuni	2016	Analisis Kinerja Aparat Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis)	Hasil pengujian terhadap hipotesis menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja aparat pemerintah daerah dan variabel <i>locus of control</i> juga berpengaruh terhadap kinerja aparat pemerintah daerah. Hal ini dikarenakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh budaya yang terbentuk didalam sebuah organisasi, selain itu juga dipengaruhi oleh tipe personalitas individu, yaitu individu dengan internal control lebih banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya, sehingga akan meningkatkan kinerjanya
Jafar Abdurrahman	2017	Faktor yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja para Pegawai di Kantor Pemerintahan	Hasil analisis menunjukkan bahwa evaluasi kinerja para pegawai dilihat dari dua bagian. Pertama dilihat dari kinerja dalam sebuah organisasi. Hal ini dilihat dari kemampuan pegawai dalam

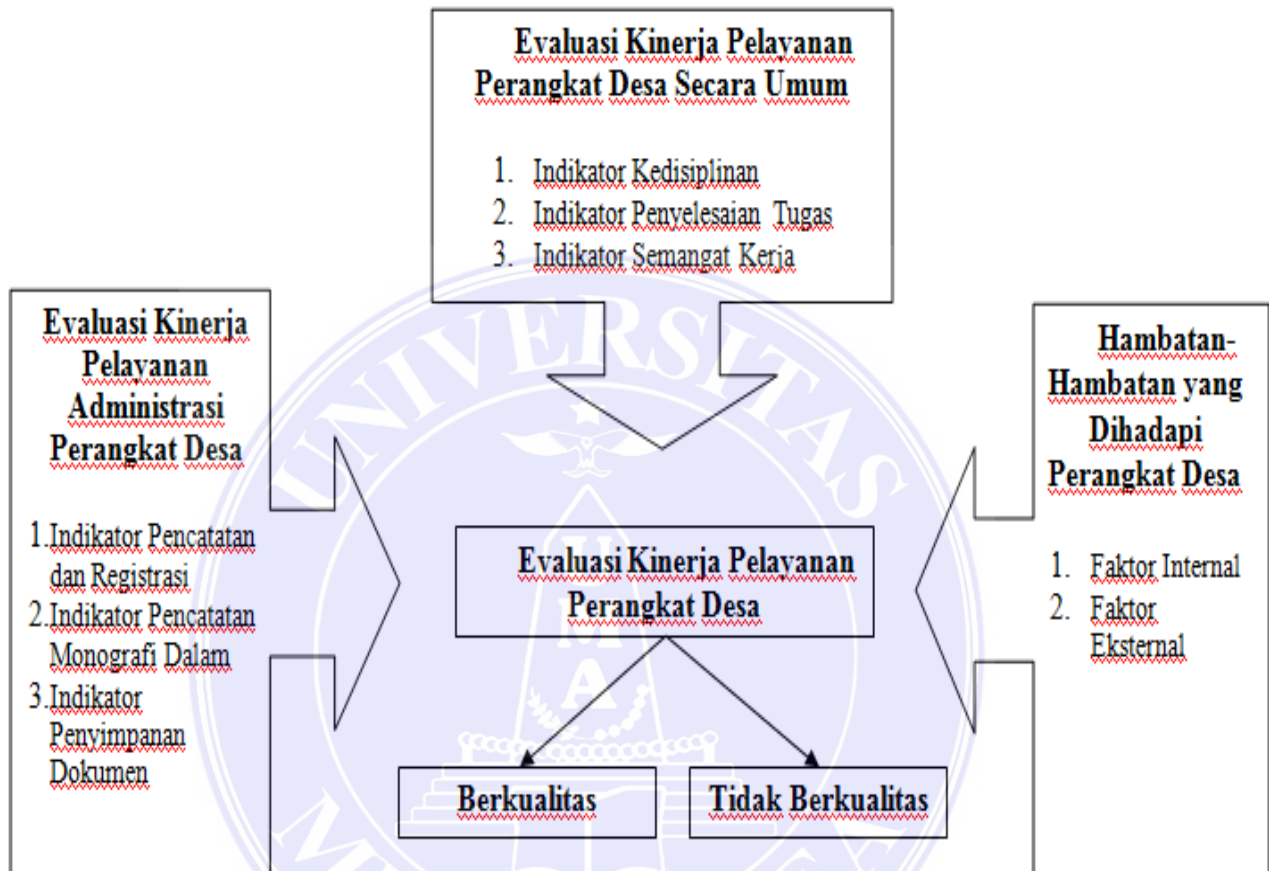
			menangani segala pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya. Keduadilihat dari bagaimana seorang pegawai dapat menjalankan segala tujuan, visi dan misinya dalam kinerjanya. Jadi untuk mendorong kinerja para pegawai kantor pemerintahan untuk tetap menjalankan kinerjanya diperlukan sebuah dukungan dan motivasi khusus pada pegawai-pegawai tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dapat dinyatakan pada dua fungsi yaitu tugasnya terhadap suatu lembaga seperti lembaga pemerintahan dan tugasnya sebagai individu yang mampu mewujudkan segala tujuan, visi dan misi kantor pemerintahan sesuai dengan aturan yang berlaku
Rendra Risto Wuri	2018	Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon KecamatanPassi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga indikator kinerja yaitu produktivitas belum cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kualitas layanan sudah cukup baik, akuntabilitas dalam penerapan standar pelayanan di bidang administrasi kependudukan masih belum cukup baik, hal ini dilihat dari aturan dan norma serta etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat.

Wahyu Subadi	2019	Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong (Studi pada Kaur Pemerintahan)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong (Studi Pada Kaur Pemerintahan) dapat dikatakan berjalan dengan baik. Selanjutnya, faktor yang menghambat kinerja yaitu kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan komputer serta kurangnya motivasi dari diri aparat untuk mencapai tujuan kerja
Ulfah Andriani	2019	Peran Perangkat desa dalam Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perangkat Desa sudah berperan dalam pengelolaan dana desa dan pelaksanaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban Tetapi yang banyak berperannya sekretaris desa dan kepala desa karena masih kurangnya pengetahuan perangkat desa lainnya tentang pengelolaan dana desa. Sehingga diperlukan adanya pembinaan lebih lanjut karena belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Mengenai Akuntabilitas Perangkat Desa dalam pengelolaan dana desa di Desa Batu Raya I yang di ukur melalui lima indikator yang menentukan dapat dikatakan terlaksana dengan baik secara keseluruhan.

Amellia Betta	2020	Pengaruh Komitmen Perangkat Daerah, Peran AparatPengawasan Intern Pemerintah Dan Budaya Organisasi Terhadap Efektifitas Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen perangkat daerah berpengaruh terhadap efektivitas penyelenggaraan SAKIP. Sedangkan peran APIP dan budaya organisasi tidakmempengaruhi efektivitas penyelenggaraan SAKIP
---------------	------	--	---



2.6 Kerangka Fikir Penelitian



Modifikasi Teori Yuwono, S. (1983) dan Sinungan, M. (1995)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong dalam Herdiansyah (2012), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Metode ini digunakan untuk meneliti objek pada kondisi yang alamiah, dimana penulis adalah instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang bersifat induktif dan hasil penelitian yang lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2011).

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Penelitian ini akan menitik beratkan pada upaya untuk memberikan deskripsi (gambaran) umum mengenai Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai, yang mana masih banyak terdapat masalah yang timbul pada masyarakat, mengenai keluhan yang dirasakan oleh beberapa masyarakat

berkaitan dengan kinerja pegawai atau aparatur Pemerintah di Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai.

3.2. Fokus Penelitian

Ada 2 (dua) tujuan yang ingin peneliti capai dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Jadi, dengan penetapan fokus yang jelas dan detail, penulis dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang. (Moleong, 2007).

Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini penulis memfokuskan masalah penelitian pada penilaian kinerja melalui partisipasi masyarakat yang merupakan suatu langkah dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan yang baik dan benar dalam memberikan layanan yang seharusnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan dari aparatur pemerintahan di Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul. Dengan adanya penilaian kinerja dalam kegiatan tersebut, dapat dilihat bagaimana kinerja yang dilakukan Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Dengan menggunakan indikator pengukuran kinerja menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2010).

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penulis melakukan penelitian terutama sekali dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi, dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat (Moleong, 2007).

Lokasi dalam penelitian ini adalah Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai. Lokasi ini dipilih karena masih banyaknya masalah yang timbul di desa tersebut, khususnya berdampak pada masyarakat yang tinggal di wilayah Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul masyarakat masih belum dapat merasakan pelayanan yang maksimal, dan masih jauh dari harapan pemerintah yang memiliki tujuan untuk memperbaiki pelayanan birokrasi kepada masyarakat.

Masalah – masalah yang timbul diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan.
2. Perilaku.
3. Kurangnya rasa tanggung jawab pada aparatur.
4. Minimnya sosialisasi di masyarakat.
5. peningkatan program kemajuan Desa.

3.4. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 jenis data, yaitu :

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dengan cara wawancara langsung terhadap sumber dari objek penelitian yaitu : Perangkat Desa dan Masyarakat Dame Kecamatan Dolok Masihul
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh atau diambil serta dikumpulkan dengan cara studi kepustakaan atau studi pustaka dari buku-buku literatur yang berhubungan dengan judul skripsi ini serta dari peraturan perundang-undangan yang berlakudan juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode atau teknik pengumpulan data dengan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (Sugiyono, 2011).

1. Wawancara.

Menurut Nasution wawancara (interview) adalah suatu bentuk komunikasi verbal. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan

teknik wawancara secara terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*).

2. Observasi.

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati dan mewawancarai Masyarakat serta Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Teknik memeriksa derajat kepercayaan (*redibility*), dalam penelitian ini, kriteria keabsahan data yang digunakan adalah kriteria derajat kepercayaan, penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Adapun untuk memeriksa derajat kepercayaan ini menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Denzin yang dikutip dalam Moleong (2007), membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang

memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Untuk menguji kredibilitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

3.7. Kepastian Data (*confirmability*)

Kepastian data berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

3.8. Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan secara utuh kenyataan mengenai partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa yang dijelaskan dengan menguraikan dan mengklasifikasikan untuk dapat ditarik kesimpulan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan paparan data, temuan penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan Secara Umum dan Administrasi Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul

Disimpulkan dari evaluasi kinerja pelayanan umum yang dinilai dari indikator kedisiplinan, bahwa anggota perangkat desa sudah cukup baik. Pada indikator proses penyelesaian tugas, juga dinilai sudah baik namun tetap diperlukan evaluasi secara berkala agar kinerja pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien. Selanjutnya pada indikator semangat kerja, dinilai memiliki semangat kerja yang cukup baik.

Selanjutnya, terkait evaluasi kinerja yang harus dilakukan oleh seluruh anggota perangkat desa terkait pencatatan adalah penanaman kedisiplinan agar selalu melengkapi data dan informasi. Pada evaluasi pencatatan di papan monografi juga terlihat sudah berjalan dengan baik,

namun perangkat desa harus tetap mengupdate data atau informasi terbaru agar pelayanan yang diberikan semakin berkualitas. Selanjutnya terkait evaluasi kinerja penyimpanan dokumen, adalah adanya pembaharuan sistem penyimpanan dokumen yang lebih terorganisir lagi selain itu juga sebaiknya Kantor Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul menyediakan ruang tambahan lagi untuk penyimpanan dokumentasi.

2. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul

Hambatan yang dihadapi oleh Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul dalam melayani masyarakat yaitu, masih banyaknya masyarakat yang kurang disiplin dan seringnya kerusakan dari peralatan yang ada seperti komputer dan print.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara maka terdapat beberapa saran yang harus diperhatikan yaitu sebagai berikut.

1. Bagi Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul harus tetap melakukan evaluasi agar dapat meningkatkan kualitas dari proses dan hasil pelayanan publik, agar masyarakat dalam menggunakan jasanya mendapatkan

kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Bagi masyarakat khususnya yang berada di Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul, diharapkan ikut andil dalam mendukung kinerja pemerintahan Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul dengan menaati peraturan yang telah ditentukan, masyarakat juga hendaknya tidak menilai pemerintahan desa dari segi kekurangannya akan tetapi prestasi yang sudah ada hendaknya diberikan apresiasi terhadap pemerintahan desa, agar dapat menimbulkan motivasi bagi pemerintahan desa dalam bekerja.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya apabila meneliti hal yang sama dengan penelitian ini diharapkan agar lebih diperluas lagi mengenai indikator evaluasi kinerja dan dalam pengambilan data lebih ditingkatkan lagi metode-metode yang digunakan, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai landasan atau literatur untuk penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hasibuan, S.P Malayu. 2000. BPFE. Yogyakarta *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Bumi Aksara.
- Herdiansyah, Haris. 2012. Jakarta *Metode Penelitian Kualitatif*. Salemba Humanika.
- Mangkunegara (2005:10) Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*
- Moleong, Lexy J. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. Alfabeta
- Remaja Rosdakarya. Bandung Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Refika Aditama. Bandung Moenir, H.A.S. 2010. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*.
- Sinungan, M. (1995) *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta, Bumi Aksara
- Wibowo (2011:7), *Kinerja berasal dari pengertian performance*
- Yuwono, S. (1983) *Kepemimpinan dalam Organisasi Aparat Pemerintah*. Yogyakarta, Liberty.

Jurnal

- Amelia, B. 2020. *Pengaruh Komitmen Perangkat Daerah, Peran Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Dan Budaya Organisasi Terhadap Efektifitas Penyelenggaraan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jurnal

- Wahana Riset Akutansi: Vol. 8 No.1. DOI : <https://doi.org/10.24036/wra.v8i1.109152>
- Endang, S. 2016. *Analisis Kinerja Aparat Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Kabupaten Bengkalis*. Politeknik Negeri Bengkalis DOI: [10.35314/inovbiz.v4i2.74](https://doi.org/10.35314/inovbiz.v4i2.74). Jurnal Inovasi dan Bisnis, Vol. 4, No. 2, Desember 2016, hlm. 101-112.
- Jaffar, A. 2017. *Faktor yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja para Pegawai di Kantor Pemerintahan*. PIONIR: Jurnal Pendidikan **Vol 6, No 1 (2017)**. OI: <http://dx.doi.org/10.22373/pjp.v6i1.3366>
- Octavia, E. 2019. *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SIKAP DISIPLIN PERANGKAT DESA SENAKIN KABUPATEN LANDAK*. Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Volume 3, Nomor 1, Juni 2019. https://www.researchgate.net/publication/333875017_PERSEPSI_MASYARAKAT_TERHADAP_SIKAP_DISIPLIN_PERANGKAT_DESA_SENAKIN_KABUPATEN_LANDAK.
- Rendra, R. W., 2018. *Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon KecamatanPassi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)*. JURNAL EKSEKUTIF: Vol 1, No 1 (2018) . <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/16192>
- Tamawiji, R. 2015. *Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Poopo Barat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan*. Polirico: Jurnal Ilmu Politik. <https://www.neliti.com/publications/1103/kinerja-pemerintah-desadalam-pelayanan-administrasi-kependudukan-di-desa-poopo>.
- Wahyu, S. 2019. *Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong (Studi pada Kaur Pemerintahan)* PubBis : Jurnal Ilmu Administrasi Publik & Bisnis Vol. 3, No. 2, September 2019. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id>.
- Abdulkadir.blog.uma.ac.id/author/abdulkadir/studipemerintahandaerahan
pelayananpublik.<http://system.pemerintahanindonesia.blogspot.com>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia No 6 Tahun 2014

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 83 tahun 2015

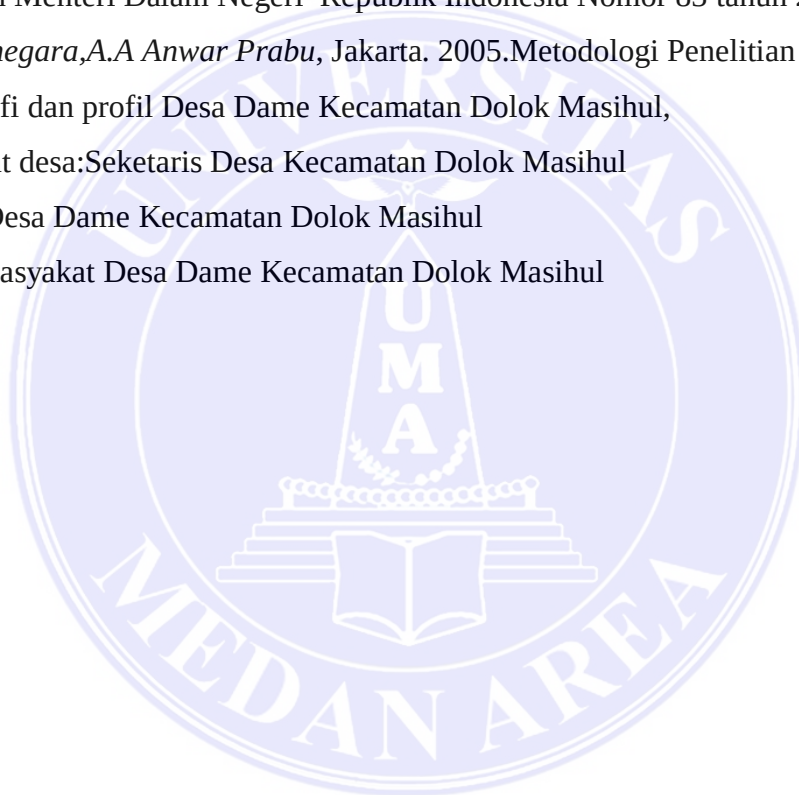
Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, Jakarta. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif.

Monografi dan profil Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul,

Perangkat desa: Seketaris Desa Kecamatan Dolok Masihul

KAUR Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul

Tokoh masyarakat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul



Lampiran 1. Pedoman Wawancara

EVALUASI KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT

(Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai
Provinsi Sumatera Utara)

Prosedur Wawancara

1. Pengantar

- a. Memberi salam dan ucapan terimakasih atas kesedian memberikan informasi.
- b. Memperkenalkan diri dengan menyebut nama dan latar belakang pendidikan
- c. Menjelaskan tentang lamanya wawancara, yaitu kurang dari 30 menit.
- d. Menjelaskan secara singkat tentang tujuan wawancara

2. Tujuan

Melakukan wawancara tentang evaluasi kinerja perangkat desa dalam melayani masyarakat studi kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara.

3. Prosedur

- a. Meminta izin untuk melakukan wawancara
- b. Meminta kepada informan untuk memberikan pendapatnya baik positif maupun negatif.
- c. Menjelaskan bahwa wawancara akan direkam dengan menggunakan recorder.
- d. Memberikan jaminan bahwa hasil wawancara hanya untuk tujuan penelitian dan dijamin kerahasiannya.

4. Kesimpulan dan Penutup

- a. Pewawancara membuat rangkuman tentang hasil wawancara
- b. Menanyakan kepada informan apakah ada informasi yang tertinggal
- c. Mengucapkan terimakasih kepada informan atas informasi yang diberikan dalam mengemukakan bahwa informasi yang diberikan sangat penting

Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan
1	Bagaimana pendapat Bapak tentang kinerja perangkat desa saat bertugas ?
2	Menurut Bapak, bagaimana pelaksanaan pencatatan atau registrasi kependudukan yang dilakukan oleh perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul saat ini ?.
3	Menurut pendapat Bapak, bagaimana pelaksanaan pencatatan monografi dalam yang dilakukan oleh perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul?
4	Menurut Bapak, bagaimana pelaksanaan pencatatan atau registrasi kependudukan yang dilakukan oleh perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul saat ini ?.
5	Menurut pendapat anda, bagaimana pelaksanaan penyimpanan dokumen yang dilakukan oleh perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul?

Lampiran 2. Hasil Wawancara

EVALUASI KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT

Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai
Provinsi Sumatera Utara

1. Hasil Wawancara dengan Kepala Desa

No	Keterangan	Pertanyaan	Jawaban
1	Bapak Fernando Sitorus (27 Agustus 2020 di Kantor Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul)	Bagaimana pendapat Bapak tentang kinerja perangkat desa saat bertugas ?	<i>Kinerja Perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul sudah cukup bagus dilihat dari kedisiplinan masuk di jam kerja, yah bisa dilihat dari banyaknya anggota di kantor desa yang saat ini sedang bekerja, meskipun ada beberapa yang suka terlambat.</i>
2		Menurut Bapak, bagaimana pelaksanaan pencatatan atau registrasi kependudukan yang dilakukan oleh perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul saat ini ?.	<i>Menurut pantauan saya, seluruh anggota Perangkat Desa Dame ini sudah melaksanakan kegiatan pencatatan di segala bidang dengan tertib dan teratur. Perangkat desa juga selalu siap membantu masyarakat desa terkait kebutuhan-kebutuhan administrasi masyarakat.</i> <i>Meskipun memang masih perlu adanya pembenahan dan penyempurnaan kinerja. Oleh karena itu, di setiap akhir bulan saya dan para perangkat desa selalu rutin melakukan rapat sebagai bagian dari evaluasi kerja dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas-tugas yang telah diselesaikan dan begitu pula yang masih dalam proses penyelesaian</i>

3		Menurut pendapat Bapak, bagaimana pelaksanaan pencatatan monografi dalam yang dilakukan oleh perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul?	<i>Seluruh data sudah tercover sesuai dengan panduan pelaksanaan papan monografi tersebut. Perangkat Desa selalu saya himbau untuk mengupdate data dan informasi seputar perkembangan desa. Karena secara umum dari papan monografi itulah dapat terlihat bagaimana kinerja dari para perangkat desa.</i>
---	--	---	---

2. Hasil Wawancara dengan Perangkat Desa

No	Keterangan	Pertanyaan	Jawaban
1	Bapak Gerhat Silitonga (26 Agustus 2020 di Kantor Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul)	Menurut Bapak, bagaimana pelaksanaan pencatatan atau registrasi kependudukan yang dilakukan oleh perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul saat ini ?.	<i>Saya selaku anggota perangkat desa ini, merasa selalu melakukan pencatatan setiap program dan kegiatan serta pencapaian target-target pembangunan desa apa lagi yang berhubungan dengan keuangan desa. Kami Perangkat Desa Dame sudah melakukannya setiap hari</i>
2		Menurut pendapat anda, bagaimana pelaksanaan penyimpanan dokumen yang dilakukan oleh perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul?	<i>Penyimpanan dokumen memang saya akui sangat penting di sini dan terkadang para perangkat desa kewalahan dalam melakukan pekerjaan tersebut, karena begitu banyak dokumen-dokumen yang harus ditangani. Namun beberapa tahun terakhir kami terus berusaha memperbaiki berbagai sistem penyimpanan dokumentasi diantaranya dengan memilah-milah dokumen mana yang sudah kadaluarsa atau yang sekiranya tidak bermanfaat lagi.”</i>

3. Hasil Wawancara dengan Masyarakat

No	Keterangan	Pertanyaan	Jawaban
1	Ibu Rasima Sinaga (28 Agustus 2020 di Kantor Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul)	Menurut Ibu, apakah perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul disiplin dalam menjalankan tugasnya ?	<i>Kalau saya sebagai masyarakat disini kurang tau pasti ya tentang jam kerja aparat kantor desa ini, tapi yang saya tau kalau masyarakat datang pagi-pagi dan ada keperluan mendesak mereka biasanya sudah hadir dan segera memberikan pelayanan, jadi sepengetahuan saya ya untuk aparat desanya uda cukup rajin dan disiplinlah ya dek..”</i>
2	Ibu Yuliani Silitonga (28 Agustus 2020 di Kantor Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul)		<i>Yang saya lihat mereka sering melakukan upacara atau apel pagi ya dek. Pagi-pagi uda ramai saya lihat kantornya kalau hari kerja, ya cuma kadang-kadang kalau uda siang uda sepi, banyak yang ga diruangan padahal kan masih jam kerja ya setau saya.</i>
1	Bapak Daulat Sitorus (28 Agustus 2020 di Kantor Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul)	Menurut Bapak, bagaimana kinerja pelayanan yang dilakukan oleh perangkat Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul saat ini ?.	<i>Kinerja dari perangkat desa dirasa sudah baik, dari proses pembuatan surat sudah tepat waktu. Masyarakat sekitar juga sepertinya terlihat senang, karena pihak perangkat desa ramah dalam membantu dalam hal urusan administrasi apabila ada acara yang dilakukan oleh pemuda desa, seperti pembuatan gapura desa, yang didanai oleh pemerintahan desa, dalam yang dikerjakan oleh pemuda desa.</i>
2	Bapak Martua Sitorus (28 Agustus 2020 di Kantor Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul)		<i>Saya kira cukup baik lah sama kinerjanya orang kantor desa ini Tapi kadang kan gini ada masyarakat yang memang butuh dibuatkan surat dengan cepat, misalnya untuk urusan sekolah anaknya, nah kadang lama juga diproses besoknya baru siap, padahal anak kita butuh cepat</i>

			<i>yakan, jadi mungkin masukannya ya harus diprioritaskan lah kalau memang masyarakatnya butuh kali</i>
3	Bapak Mangisi Sianturi 28 Agustus 2020 di Kantor Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul		<i>Kinerjanya si udah bagus lah tapi banyak yg harus ditingkatkan lagi, kayak masyarakatnya dibantu jangan dipersulit kalau mau ngurus ini itu., sama satu lagi kalau ada rencana atau evaluasi supaya masyarakat diikutsertakan. Penting ini sebenarnya, supaya masyarakatnya tau gimana kondisi desanya dek, terus yang paling penting ya kalau ada bantuan-bantuan dari pemerintah supaya transparan lah pembagiannya, cepat dikasih tau masyarakat, biar ga ribut-ribut.</i>

Lampiran 2 (Foto-Foto Penelitian)

1. Kantor Desa tampak luar & dalam (Diambil pada hari senin tanggal 24 Agustus 2020 pukul 08.30 WIB)



2. Kegiatan wawancara dengan Kepala Desa (Diambil pada hari senin tanggal 24 Agustus 2020 pukul 09.15 WIB s/d selesai)

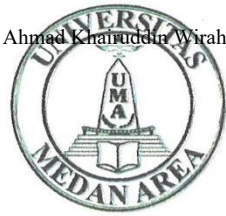


3. Kegiatan wawancara dengan Perangkat Desa (Diambil pada hari Selasa tanggal 25 Agustus 2020 pukul 11.20 WIB s/d selesai)



4. Kegiatan wawancara dengan tokoh masyarakat (Diambil pada hari Rabu tanggal 26 Agustus 2020 pukul 14.00 WIB s/d selesai)





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 5037/FIS.3/01.10/VIII/2018
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

09 Agustus 2018

Yth,
**Kepala Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul
Kabupaten Serdang Bedagai**

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

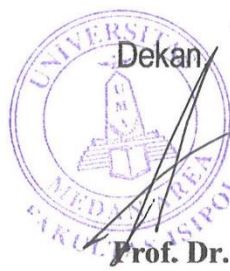
Nama : Ahmad Khairuddin W.K
N P M : 168510053
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Kepala Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai, dengan judul Skripsi **"Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Tahun 2016-2017 Dalam Melayani Masyarakat Desa (Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara)"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Prof. Dr. H. M. Arif Nasution, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/11/21

Access From (repository.uma.ac.id)4/11/21



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

KECAMATAN DOLOK MASIHUL

DESA DAME

Kode Pos : 20991

Nomor : 18.44.25/52 /VIII/2018
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Persetujuan Pengambilan Data/Riset**

Desa Dame, 13 Agustus 2018

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area (UMA)

Di-

Medan

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area (UMA)
Nomor : 583/FIS.3/01.10/VIII/2018 tanggal 09 Agustus 2018 Perihal Permohonan Pengambilan Data/Riset.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, bersama ini kami sampaikan pada dasarnya kami setuju / tidak
keberatan dan memberikan izin kepada :

Nama : Ahmad Khairuddin Wirahadi Kesumah
NPM : 168510053
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul : Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Tahun 2016-2017 Dalam Melayani Masyarakat Desa (Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara)

Untuk melaksanakan pengambilan Data/Riset di Desa Dame selama 30 hari terhitung mulai 20 Agustus - 19 September 2018 dengan ketentuan selama melaksanakan pengambilan Data/Riset harus dapat mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di Kantor Desa Dame.

Demikian Surat ini di sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kepala Desa Dame



FERNANDO SIAHAAN, SE

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/11/21

Access From (repository.uma.ac.id)4/11/21



PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

KECAMATAN DOLOK MASIHUL

DESA DAME

Kode Pos : 20991

Nomor : 18.44.25/ **58** /IX/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Keterangan Pengambilan Data/Riset**

Desa Dame, 07 September 2020

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area (UMA)

Di-

Medan

- Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area (UMA) Nomor : 583/FIS.3/01.10/VIII/2018 tanggal 09 Agustus 2018 Perihal Permohonan Pengambilan Data/Riset, atas :
Nama : Ahmad Khairuddin Wirahadi Kesumah
NPM : 168510053
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul : Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Melayani Masyarakat (Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara)
- Disampaikan kepada Saudara bahwa nama diatas benar telah melaksanakan pengambilan Data/Riset di Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Bedagai Propinsi Sumatera Utara selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 20 Agustus – 19 September 2018 dan pengambilan Data/Riset kembali guna penyempurnaan / melengkapi penyusunan data skripsi selama 1 (satu) bulan pada tanggal 01 – 30 Agustus 2020.
- Demikian Surat ini di sampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.



FERNANDO SIAHAAN, SE