

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DESA KOLAM KECAMATAN  
PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**DODY WAHYUDI SINAGA**

**188510042**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

**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 30/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DESA DALA MEMBERIKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI DESA KOLAM KECAMATAN  
PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh :

**DODY WAHYUDI SINAGA**

**188510042**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2022**

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 30/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

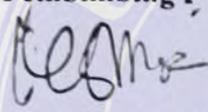
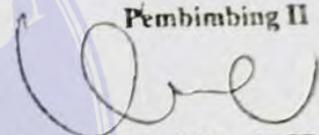
**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Desa Dalam Memberikan  
Publik Kepada Masyarakat Di Desa Kolam Kecamatan Percut Sei  
Tuan Kabupaten Deli Serdang

Nama : Dody Wahyudi Sinaga  
NPM : 188510042  
Proram Studi : Ilmu Pemerintahan

Disetujui Oleh :  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I Pembimbing II

Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP Evi Yunita Kurniati, S.Sos, M.IP

Mengetahui :

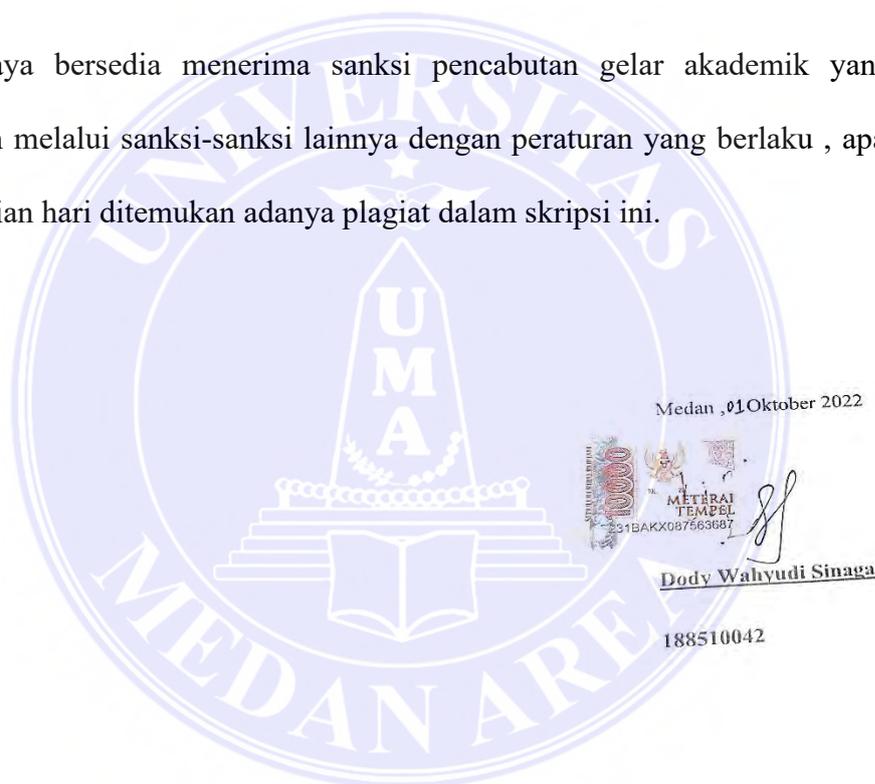
Dr. Efiati Juliana Hasibuan, M.Si Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si

Tanggal Lulus : 01 Oktober, 2022

## 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 pencabutan gelar akademik yang saya peroleh melalui sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku , apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Dody Wahyudi Sinaga  
NPM : 188510042  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“ANALISIS KINERJA PEGAWAIN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA KOLAM KECAMATAN PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksekutif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan 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 : 1, Oktober, 2022

Yang menyatakan,

  
Dody Wahyudi Sinaga  
188510042



## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT STUDI KASUS DESA KOLAM KECAMATAN PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG

Kinerja Pegawai merupakan hal yang krusial, Kinerja Pegawai desa kolam jika dilihat dalam konteks yang lebih kecil keadaan dan kondisi desa ini cukup tertata, namun beberapa fasilitas umum belum terealisasi secara inklusif, dalam kebutuhan administratif juga masih mendapat tanggapan sedikit kurang memuaskan dari beberapa masyarakat. Fakta lapangan yang ada menjadi pendorong penulis untuk mengangkat judul ini ke dalam sebuah penelitian guna untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai desa, serta faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam memenuhi pelayanan publik kepada masyarakat dengan menggunakan metode kualitatif, menurut Moleong metode kualitatif dipakai dengan pedoman melakukan penelitian untuk memahami apa yang dialami subjek mulai dari perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan dll. Secara teori, penelitian ini memakai teori dari Dharma (2012:24) yang memuat 3 indikator kinerja antara lain: Kualitas, Kuantitas, Dan Ketepatan Waktu, hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pegawai desa kolam cukup baik dalam melayani masyarakat, dan kinerjanya dikatakan cukup tanggap, disisi lain hal yang kurang dari kinerja pegawai terlihat dari fasilitas umum yang masih kurang maksimal. Pegawai desa menginformasikan bahwa masih banyak faktor penghambat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat diantaranya ialah: minimnya pengetahuan masyarakat, ketidaksesuaian berkas, dana, serta keterbatasan waktu dan jarak.

**Kata Kunci : Kinerja, Pegawai, Desa, Pelayanan Publik.**

## ABSTRACT

### **ANALYSYS OF PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN PROVIDING PUBLIC SERVICES STUDY CASE IN KOLAM VILLAGES PERCUT SEITUAN DISTRICT DELI SERDANG REGENCY**

*Employee's performance is crucial thing. Performance from village office employee in Desa Kolam if we saw it in short seems good from the situation and also the condition, but in some case namely public facility not implemented inclusively yet, also in case administration also have to noted that their performance have to raised according to public response. Based from what writter saw in the observation area , the fact about the situation and the condition of this village it was being reason to observing more about how does people as the employee serving the public also what's factor that make them hard to optimlaized their performance as public servant. by using the methods from Moleong that containly about guidelines to get to know the object by doing the observate them start from the behavior, perception, action , and many more.in theory this research using the one from Dharma (2012:24) which is containly about some indicators of performance namely : Quality, Quantity, and Punctuality . the result of this research showing to reader that village office's employee did their performance as public servant good enough because they do responsive with public . in other case we could see that the one of problem is about the public facilities, according of statement from one of part of public servant said that they had so much terrible to solve to implemented public service optimaly, they are : Low knosledege of citizens, file was mismatch , also cost and times.*

*Key Words : Performance, Employee, Vilege ,Public Services.*

## RIWAYAT HIDUP

Penulis skripsi ini bernama Dody Wahyudi Sinaga , lahir di Desa Tempel Jaya Kecamatan Bosar Maligas Kabupaten Simalungun pada 21 Januari 2000 , Penulis merupakan anak terakhir dari empat bersaudara dari pasangan Budiman Sinaga dan Tulanim Damanik .

Pada tahun 2018 , penulis lulus dari SMAN 1 Bosar Maligas dengan Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial dan di tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa program Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.Selama aktif dalam kegiatan perkuliahan , penulis juga aktif dalam organisasi kemahasiswaan . penulis terlibat secara aktif di Ikatan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (IKAMITA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area periode 2019-2020 sebagai anggota bidang minat dan bakat , selanjutnya pada organisasi yang sama penulis diamanhkan menempati posisi sekretaris umum pada periode kepengurusan 2021-2022. Selain itu penulis juga aktif pada organisasi kemahasiswaan eksternal Himpunan Mahasiswa Islam (HmI) Sebagai wakil bendahara umum bidang Pembinaan dan pengembangan Anggota (PPA) pada periode 2020-2021, selanjutnya menjadi departemen bidang Kewirausahaan dan pengembangan preofesi (KPP) . Penulis melaksanakan kuliah kerja lapangan (KKL) di kantor Gubernur Sumatera Utara , tepatnya pada bagian biro perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara .

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat yang telah diberikan oleh-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta pengikutnya dan semoga selalu dalam lindungan Allah SWT, atas keridhoanNya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan atau proposal skripsi yang berjudul " Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Adinistrasi Kepada Masyarakat Di Desa Kolam **Kecamatan Percut Sei Tuan , Kabupaten Deli Serdang "**.

Tujuan penyusunan proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Saat penyusunan proposal skripsi ini banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penulisan proposal skripsi. Namun berkat adanya pengarahan, bimbingan dan bantuan yang diterima akhirnya semuanya dapat diatasi dengan baik.

Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku penanggung jawab penuh terhadap proses belajar mengajar di lingkungan Universitas Medan Area.

2. Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Medan Area, Ibu Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku penanggung jawab di lingkungan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.

3. Ketua jurusan ibu Dr. Novita Wulandari , S.ST, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

4. Ibu Beby Masitho Batubara , S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, fikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

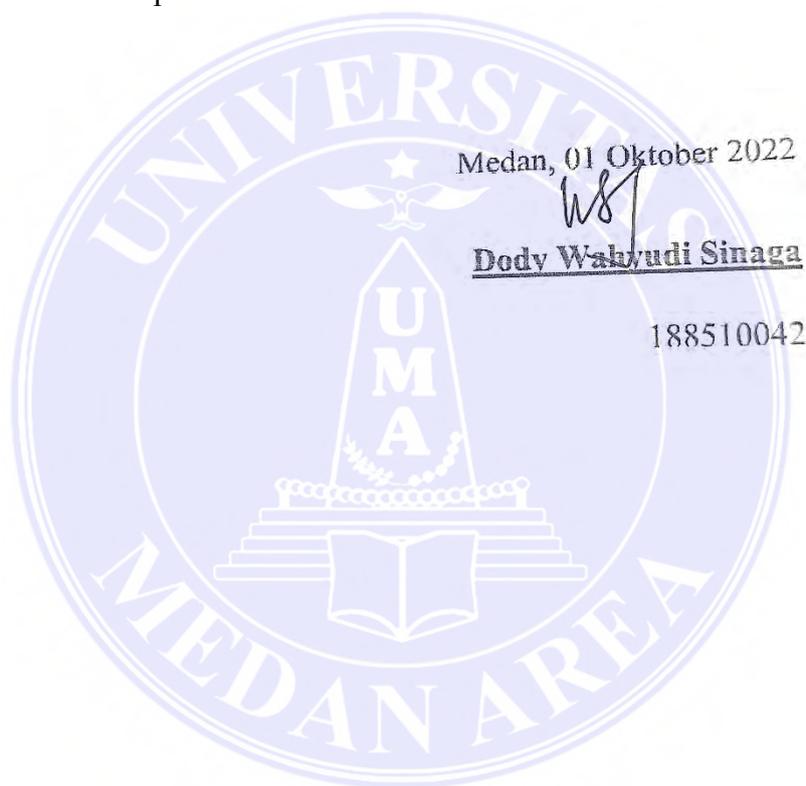
5. Ibu Evi Yunita Kurniaty , S.Sos , M.IP selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, fikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

6. Bapak Fahrul Azmi, S.Sos, M.AP selaku sekretaris yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

7. Seluruh teman-teman stambuk 2018 prodi Ilmu Pemerintahan : Diki, Nadila, Ihda ,Rifa , Imelda ,Dodi , Adinda, Rusdi, Ihsan , Putri , Sakinah ,Novita , Sri Nurhayati, Januarni, Harry dan teman teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu Yang telah banyak membantu dan memberika semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Adik-Adik Stambuk 2019 : Faizal, Dira, Intan , Bayu, Kurniawan, dan yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberi semangat pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Adik-Adik stambuk 2020 : Bunga , Helena , Fitri, Yuri, Yoshua, Pretty Sofia, Winda, Dwito, Ridwan dan adik-adik yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang juga turut memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



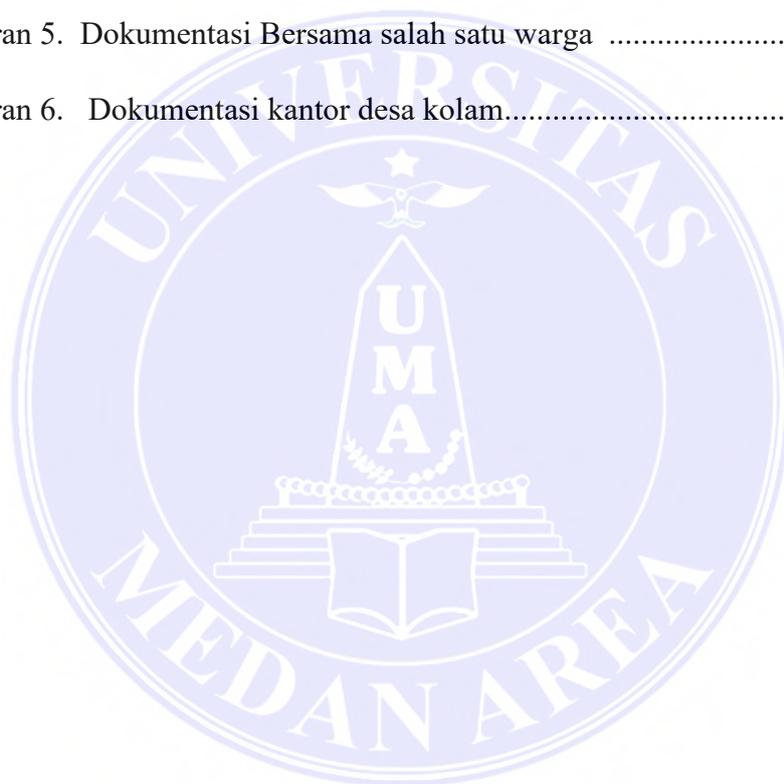
## DAFTAR ISI

Lembar pengesahan.....	ii
Abstrak .....	iii
Abstract .....	iv
Kata pengantar .....	v
Daftar isi.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Analisis.....	6
2.2 Kinerja.....	6
2.2.1 Pengukuran Kinerja.....	7
2.2.2 Penilaian Kinerja.....	8
2.3 Pegawai .....	8
2.4 Pemerintahan Desa.....	9
2.5 Pelayanan Publik.....	19
2.5.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	22
2.5.2 Peraturan Tentang Pelayanan Publik .....	23
2.5.3 Unsur Unsur Pelayan Publik .....	25
2.5.4 Azas Azas Pelayanan Publik .....	26
2.5.5 Teori tentang Pelayanan Publik .....	30
2.6 Penelitian Terdahulu .....	38
2.7 Kerangka Berpikir.....	42

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	45
3.1 Jenis Penelitian , Lokasi , Waktu Penelitian .....	45
3.1.1 Jenis Penelitian.....	45
3.1.2 Lokasi Penelitian .....	46
3.1.3 Waktu Penelitian .....	46
3.2 Informan Penelitian .....	47
3.3 Teknik Pengumpulam Data.....	49
3.4 Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMABAHASAN</b> .....	53
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	53
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Kinerja Pegawai Pada Indikator Kuantitas .....	58
4.2.2 Kinerja Pegawai Pada Indikator Kualitas .....	63
4.2.3 Kinerja Pegawai Pada Indikator Ketepatan Waktu .....	65
4.3 Hambatan Bagi Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik .....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	70
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Dokumentasi Bersama kepala Desa .....	77
Lampiran 2. Dokumentasi Bersama sekretaris desa .....	77
Lampiran 3. Dokumentasi Bersama salah satu warga .....	78
Lampiran 4. Dokumentasi Bersama salah satu warga .....	78
Lampiran 5. Dokumentasi Bersama salah satu warga .....	79
Lampiran 6. Dokumentasi kantor desa kolam.....	79



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian terdahulu .....	38
Tabel 2. Daftar informan .....	48
Table 4. Jumlah Penduduk .....	54
Tabel 5. Pelayanan publik dalam hal pemberdayaan .....	60
Tabel 6. Fasilitas umum di desa kolam.....	61



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	44
Gambar 2. Jadwal penelitian .....	47
Gambar 3. Strukutr pemerintahan di desa kolam.....	56



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga pemerintah desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya, sesuai dengan undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa, pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan di desa oleh karena itu pemerintahan desa memiliki wewenang mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)

Perangkat desa sebagai birokrasi di suatu desa memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat mencakup berbagai hal yang meliputi pelayanan publik, tugas perangkat desa di atur dalam Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang Pemerintah Desa. Suatu tugas yang utama dari seorang aparatur sudah di jelaskan di dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat. Kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di haruskan memenuhi kebutuhan dari masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada aparatur. Peran seorang aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting karna hal tersebutlah yang akan menentukan sejauh mana seorang aparatur pemerintahan mampu untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat,

dengan begitu dapat menentukan sejauhmana negara telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Fungsi dari aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur desa harus mempunyai tugas-tugas antara lain ialah meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat, melaksanakan prinsip tata dalam pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi dan nepotisme (KKN), dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik.

Diperkuat dengan landasan teori kinerja , seperti yang di cetuskan oleh Dharma (2004:50) bahwasannya kinerja yang baik harus memenuhi beberapa aspek yang harus dicapai yaitu meliputi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu . sehingga kemudian penulis menjadikan nya landasan untuk menganalisa kinerja para pegawai desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat

Dalam kehidupan bersosial masyarakat membutuhkan jasa dari perangkat desa sebagai administrator yang memenuhi kebutuhan masyarakat , baik untuk keperluan sekolah , bekerja , atau sekedar sebagai data kependudukan , sebagai contoh beberapa layanan publik yang diperlukan masyarakat tergolong ke berbagai aspek , mulai dari kebutuhan / keperluan administrasi , barang , jasa , maupun regulasi

Dalam memenuhi pelayanan publik kepada masyarakat ada berbagai aspek yang perlu dipenuhi mulai dari aspek administrasi , sebagai contoh ketika masyarakat membutuhkan kinerja pegawai desa dalam hal pengurusan pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) , Kartu Keluarga (KK) , Surat Pindah , Surat Izin Usaha , Surat Keterangan Tidak Mampu , dan berbagai pengurusan berkas

administrasi lainnya, dalam aspek barang misalnya warga yang kurang mampu dan butuh bantuan dana / biaya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari , kemudian dalam aspek jasa misalkan seorang warga butuh wadah untuk mengembangkan usaha berupa pelatihan dan sebagainya , serta dalam aspek regulasi disaat warga membutuhkan pegawai kantor desa untuk memberikan mediasi jika ada sengketa tertentu.

Beberapa aspek yang terkadang kerap menjadi permasalahan di desa dalam konteks pelayanan publik di dapati seperti halnya masalah proses pengerjaan yang lama sehingga masyarakat akan cenderung mendesak , masalah pendidikan yang kurang mumpuni oleh para pegawai sehingga pengurusan administrasi kurang maksimal, adanya unsur KKN yang dilakukan oleh pegawai yang mengakibatkan adanya perbedaan perlakuan , komunikasi antar pegawai dan kepala desa yang kurang sehingga interaksi antara atasan dan bawahanm layaknya sebuah tim kerja kurang terjalin , alhasil tugas rugas pegawai yang harus di selesaikan pun diluar kontrol kepala desa .

Berdasarkan Pra Penelitian yang peneliti lakukan keadaan lapangan menunjukan kepada penulis fakta lapangan yang ada di desa kolam , terdapat beberapa hal yang mustinya dapat dieksekusi dengan lebih baik oleh pemerintah desa sebagai pegawai di kantor desa , mulai dari adanya isu pengutipan dana bagi masyarakat yang ingin mengurus berkas tertentu meski tidak diwajibkan namun adanya dana dari masyarakat ternyata memengaruhi lambat atau cepatnya proses penyelesaian kebutuhan tersebut,

Atas latar belakang undang undang dasar tentang fungsi/tugas yang harus dipenuhi oleh pegawai desa , dan juga diperkuat dengan teori kinerja dari ahli ,

serta realita lapangan yang ada tersebut diatas peneliti bermaksud untuk mengangkat judul **Analisa Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Sesa Kolam Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang** sebagai Langkah untuk menganalisa tentang kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik (fokus adminitrasi, Barang , Jasa , Dan Regulatif) kepada masyarakat . Karena suatu desa dapat dikatakan maju apabila kinerja pegawainya dapat menunjukkan atau memberikan kinerja yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik, dengan demikian masyarakat dapat merasakan fungsi nyata dari pegawai desa dan juga dapat mensejahterakan serta memperbaiki mobilitas masyarakat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Penelitian diatas, penulis menaruh focus masalah dsalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai Pemerintah Desa dalam memenuhi pelayanan publik kepada masyarakat ?
2. Apa sajakah faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan-Rumusan Masalah diatas, penulis membuat target/ tujuan sebagi berikut :

1. Mengetahui bagaiman kinerja pegawai desa dalam memenuhi pelayanan publik kepada masyarakat !

2. Mengetahui faktor faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai dalam memenuhi pelayanan publik kepada masyarakat

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoretis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran untuk memperkaya khazanah keimulan pemerintahan yang berkaitan dengan aktifitas di kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat,.

2. Secara Praktis

Penelitian ini secara praktis, diharapkan menjadi referensi tambahan baik dalam memberikan data maupun informasi yang berguna terkait kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Analisis

Menurut asal katanya tersebut, analisis adalah proses memecah topik atau substansi yang kompleks menjadi bagian-bagian yang lebih kecil untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik. Jadi secara umum, pengertian analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti; mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

Menurut para ahli analisis merupakan sebuah aktivitas yang memuat kegiatan memilah, mengurai, membedakan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari ditaksir maknanya dan kaitannya (Wiradi) sedangkan Menurut Komaruddin analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

#### 2.2 Kinerja

Kata kinerja adalah singkatan dari Kinetika Energi Kerja, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Dalam hal ini, kata *performance* umumnya merujuk pada “*job performance*” atau “*actual performance*” yang artinya suatu prestasi kerja atau prestasi sebenarnya yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Dalam konteks pemerintahan desa , kinerja yang dimaksud merujuk kepada pembahasan tentang bagaimana pegawai desa dalam menjalankan tugas tugasnya dala mengayomi kebutuhan masyarakat , termasuk administrasi masyarakat .Menurut rivai (2005:309) konsep kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan .

Sedangkan menurut pendapat ilyas (2005:55) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah penampilan, hasil karya personil baik kualitas, maupun kuantitas penampilan individu maupun kelompok kerja personil , penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi .

### 2.2.1 Pengukuran Kinerja

Untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja seseorang , makla diperlukan suatu pengukuran kinerja . Pengukuran kinerja menurut simamora (2004:50) adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Menurut dharmas (2004:355) pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal berikut :

- a. **Kuantitas**, yaitu jumlah yang harus diselesaikan harus dicapai.
- b. **Kualitas** , yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya)
- c. **Ketepatan waktu** , yaitu sesuai atau tidaknya dengan waktu yang direncanakan

### 2.2.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja sangat berguna untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan

sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam promosi jabatan atau penentuan imbalan. Penilaian kinerja memacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan. Menurut Mangkunegara (2005:10) Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi.

### 2.3 Pegawai

Menurut Hasibuan (2007) pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga- lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah). Menurut Musanef (1984) pegawai sebagai pekerja atau worker, mereka yang secara langsung digerakkan oleh seorang atasan untuk bertindak sebagai pelaksana yang akan menyelenggarakan pekerjaan sehingga menghasilkan karya yang diharapkan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

## 2.4 Pemerintah Desa

Pengertian Pemerintah Desa Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 25 bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain. Dalam ilmu manajemen pembantu pimpinan disebut staf. Staf profesional diartikan sebagai pegawai yaitu pimpinan yang memiliki keahlian dalam bidangnya, bertanggungjawab, dan berperilaku profesional dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Desa, seorang kepala desa menjabat selama 6 tahun untuk satu kali masa jabatan dan dapat dipilih kembali maksimal tiga kali baik secara berturut-turut atau tidak. Kepala desa dalam kedudukannya sebagai kepala pembangunan masyarakat desa bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan di desanya.

Di dalam Pusat Data Desa Indonesia (PDDI) ini, pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Kepala desa adalah pejabat pemerintah desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga desanya dan melaksanakan tugas dari pemerintah dan pemerintah daerah. Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa.

Hak Kepala Desa Dalam melaksanakan tugas, kepala desa berhak:

1. Mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja pemerintah desa;
2. Mengajukan rancangan dan menetapkan peraturan desa;
3. Menerima penghasilan tetap/gaji setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah, serta mendapat jaminan kesehatan;
4. Mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan; dan
5. Memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat desa.

Wewenang Kepala Desa Dalam melaksanakan tugas di atas, kepala desa berwenang:

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa;
2. Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa;
3. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan aset desa;
4. Menetapkan peraturan desa;
5. Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa;
6. Membina kehidupan masyarakat desa;
7. Membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa;
8. Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa;
9. Mengembangkan sumber pendapatan desa;

10. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;
11. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa;
12. Memanfaatkan teknologi tepat guna;
13. Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
14. Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
15. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban Kepala Desa Dalam melaksanakan tugas, Kepala Desa berkewajiban: 1. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan NKRI, dan Bhinneka Tunggal Ika;

2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;
3. Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa;
4. Menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan;
5. Melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender;
6. Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih,serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme;

7. Menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di desa;
8. Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik;
9. Mengelola keuangan dan aset desa;
10. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa;
11. Menyelesaikan perselisihan masyarakat di desa;
12. Mengembangkan perekonomian masyarakat desa;
13. Membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat desa;
14. Memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di desa;
15. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup; dan
16. Memberikan informasi kepada masyarakat desa.

Dalam melaksanakan tugas, kewenangan, hak, dan kewajiban, Kepala Desa wajib:

1. Menyampaikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa setiap akhir tahun anggaran kepada Bupati/Walikota;
2. Menyampaikan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa pada akhir masa jabatan kepada Bupati/Walikota;
3. Memberikan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada Badan Permusyawaratan Desa setiap akhir tahun anggaran; dan 4. Memberikan dan/ atau menyebarkan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada masyarakat Desa setiap akhir tahun anggaran.

Perangkat Desa terdiri atas:

1. Sekretariat desa;
2. Pelaksana kewilayahan; dan
3. Pelaksana teknis.

Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan. (Pasal 1 ayat 5 Permendagri 83/2015).

Pada tanggal 28 Februari 2019, Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. PP Nomor 11 Tahun 2019 ini mengubah PP Nomor 43 Tahun 2014 dan PP Nomor 47 Tahun 2015 dan Peraturan Pemerintah (PP) ini mulai berlaku pada tanggal 28 Februari 2019. Dasar hukum PP 11 Tahun 2019 adalah Pasal 5 ayat (2) UUD 1945; UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; dan PP Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 47 Tahun 2015.

Dasar pertimbangan penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang

Desa adalah untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan penyelenggaraan pemerintahan desa perlu memperhatikan kesejahteraan kepala desa, sekretaris desa, dan perangkat desa melalui penyesuaian penghasilan tetap kepala desa, sekretaris desa, dan perangkat desa. Dengan pertimbangan tersebut, perlu mengubah beberapa ketentuan dalam PP Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 47 Tahun 2015.

Dasar hukum Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa ini adalah Pasal 5 ayat (2) UUD 1945; UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa; dan PP Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 47 Tahun 2015.

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mulai berlaku pada 28 Februari 2019.

“Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan,” bunyi Pasal II Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019, yang telah diundangkan oleh Menteri Hukum dan HAM Yasonna H Laoly pada 28 Februari 2019

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa ini mengubah PP No. 47 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan PP No. 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa mengatur mengenai perubahan beberapa pasal dalam PP Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 47 Tahun 2015, yaitu Pasal 81 dan Pasal 100. Selain itu diantara Pasal 81 dan Pasal 82 disisipkan 2 pasal yaitu Pasal 81A dan Pasal 81B. Penghasilan tetap diberikan kepada kepala desa, sekretaris desa, dan perangkat desa lainnya dianggarkan dalam APBDesa yang bersumber dari ADD atau sumber lain dalam APBDesa selain dana desa.

PP 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas PP 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 6 Tahun 2014 tentang Desa

Perubahan yang dilakukan:

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah mengubah pasal 81, menjadi:

1. Penghasilan tetap diberikan kepada Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa lainnya dianggarkan dalam APBDesa yang bersumber dari ADD (Anggaran Dana Desa).
2. Bupati/Wali kota menetapkan besaran penghasilan tetap Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa lainnya, dengan ketentuan:
  - a. Besaran penghasilan tetap Kepala Desa paling sedikit Rp2.426.640,00 setara 120% dari gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan ruang II/a;
  - b. Besaran penghasilan tetap Sekretaris Desa paling sedikit Rp2.224.420,00 setara 110% dari gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan ruang II/a; dan
  - c. Besaran penghasilan tetap Perangkat desa lainnya paling sedikit Rp2.022.200,00 setara 100% dari gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan ruang II/a.

Pasal 81 ayat (3) mengatakan bahwa "Dalam hal ADD tidak mencukupi untuk mendanai penghasilan tetap minimal Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa lainnya sebagaimana dimaksud dapat dipenuhi dari sumber lain dalam APBDesa selain Dana Desa".

Diantara Pasal 81 dan Pasal 82 disisipkan 2 Pasal baru yaitu Pasal 81A dan Pasal 81B. Menurut Pasal 81A PP 11 Tahun 2019, penghasilan tetap Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa lainnya diberikan sejak Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku. Dalam hal Desa belum dapat memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud, maka pembayaran penghasilan tetap Kepala Desa,

Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa lainnya diberikan terhitung mulai bulan Januari 2020.

Pasal 81 yang berubah tersebut juga mengubah Pasal 100 PP tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa diubah menjadi:

1. Belanja Desa yang ditetapkan dalam APBDesa digunakan dengan ketentuan:

a. Paling sedikit 70% dari jumlah anggaran belanja desa untuk mendanai:

- a. Penyelenggaraan pemerintahan desa termasuk belanja operasional pemerintahan desa, dan insentif Rukun Tetangga dan Rukun Warga;
- b. Pelaksanaan pembangunan desa;
- c. Pembinaan kemasyarakatan desa; dan
- d. Pemberdayaan masyarakat desa.

b. Paling banyak 30% dari jumlah anggaran belanja desa untuk mendanai:

- a. Penghasilan tetap dan tunjangan Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa lainnya; dan
- b. Tunjangan operasional Badan Permusyawaratan Desa.

2. Penghasilan belanja desa sebagaimana dimaksud di luar pendapatan yang bersumber dari hasil pengelolaan tanah bengkok atau sebutan lain.

Ditegaskan dalam ketentuan Pasal 81 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43

Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa bahwa hasil pengelolaan tanah bengkok atau sebutan lain dapat digunakan untuk tambahan tunjangan Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa lainnya selain penghasilan tetap dan tunjangan Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Perangkat Desa lainnya sebagaimana dimaksud dalam ketentuan di atas.

Pertimbangan dalam PP 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas PP 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 6 Tahun 2014 tentang Desa adalah:

- a. bahwa untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan penyelenggaraan Pemerintahan Desa perlu memperhatikan kesejahteraan kepala Desa, sekretaris Desa, dan perangkat Desa lainnya melalui penyesuaian penghasilan tetap kepala Desa, sekretaris Desa, dan perangkat Desa lainnya;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu mengubah beberapa ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Pembahasan

Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;

#### Dasar Hukum

Dasar Hukum PP 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas PP 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan UU 6 Tahun 2014 tentang Desa adalah:

1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5495);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5539) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5717);

### 2.5 Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Keragaman istilah dan konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kontribusi terhadap perkembangan konsep pelayanan

itu sendiri. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli, seperti Moenir (2002:16), Pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang berlangsung”. Pada bagian lain dikatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Menurut Umar pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka, dalam konteks lain dikatakan Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan.

Dalam kehidupan sehari-hari Setiap masyarakat memang membutuhkan pelayanan, bahkan pada fakta di lapangan dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak cenderung sulit dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik serta berkualitas dari pegawai desa meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan.”

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Istilah kebijakan (*policy*) kerap kali disamakan penggunaannya Bersama istilah-istilah yang lain antara lain untuk kata tujuan (*goals*), program, keputusan , undang-undang ketentuan-ketentuan , usulan-usulan serta rancangan besar. Bagi para pembuat kebijakan (*policy makers*) istilah-istilah tersebut tidak akan menjadi masalah dalam bentuk apapun hal itu dikarenakan menggunakan referensi yang sama . tetapi bagi orang-orang yang berada di luar struktur pengambilan kebijakan istilah-istilah tersebut mungkin akan membingungkan . Syafii (2006:104) , “kebijakan (*policy*) hendaknya dibedakan dengan kebijaksanaan (*wisdom*) hal ini dikarenakan kebijaksanaan ialah pengejawantahan aturan yang telah ditetapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh pihak pejabat yang berwenang ”. untuk itu syafii mendefinisikan kebijakan publik adalah sebagai jawaban terhadap suatu masalah karena akan membuat upaya memecahkan, mengurangi, dan mencegah suatu keburukan serta kebalikannya menjadi penganjur, inovasi , dan pemuka terjadinya kebaikan dengan cara terbaik dan Tindakan yang terarah.

Keban (2008:55). mengemukakan “*public policy*” bisa dilihat melalui konsep filosofis , sebagai suatu produk, sebagai suatu proses, dan sebagai suatu kerangka kerja”. Sebagai konsep filosofis , kebijakan publik merupakan serangkaian prinsip, atau kondisi yang diinginkan , sedangkan sebagai suatu produk , kebijakan dipandang sebagai serangkaian kesimpulan atau rekomendasi . sementara itu sebagai suatu proses , kebijakan publik dipandang sebagai suatu cara dimana melalui cara tersebut organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya , yaitu suatu program dan mekanisme dalam mencapai produknya , dan sebagai suatu kerangka kerja, kebijakan merupakan suatu proses tawar menawar dan negosiasi untuk merumuskan isu-isu dan metode implementasinya .

### 2.5.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik kepada masyarakat terdiri dari beberapa aspek seperti sebagai berikut :

#### 1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan.

Berbicara tentang bentuk dokumen, ada banyak sekali jenisnya, mulai dari dokumen kepemilikan tanah, kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan masih banyak lagi seperti KTP, BPKB, STNK, IMB dan SIM.

## 2. Pelayanan Barang

Sesuai dengan makanannya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja di bagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tentu saja bentuknya beragam, mulai dari pelayanan pemasangan jaringan telepon, pelayanan penyediaan tenaga listrik dan masih banyak lagi.

## 3. Pelayanan Jasa

Begitupun dengan pelayanan jasa, bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, jasa pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi hingga jasa pengurusan pensiun.

## 4. Pelayanan Regulatif

Sementara yang dimaksud dengan pelayanan regulatif adalah pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, kebijakan dan masih banyak lagi.

Jadi buat kamu yang ingin berurusan dengan sendi-sendi masyarakat dalam upaya menjaga keteraturan dalam kehidupan masyarakat, bisa langsung menghubungi pelayanan regulatif satu ini

### **2.5.2 Peraturan tentang pelayanan publik**

Kebijakan pelayanan publik, saat ini diatur serta tersebar pada berbagai peraturan perundang-undangan diantaranya ialah sebagai berikut:

1. undang-undang dasar negara republic Indonesia 1945
2. undang-undang tentang pemerintahan daerah
3. undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
4. undang-undang nomor 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi , kolusi , dan nepotisme , dan peraturan perundang-undangan sektoral lainnya.
5. Beberapa peraturan perundang-undangan dan pedoman yang dikeluarkan oleh pemerintah (kurun waktu 1993-1998) yang berkaitan dengan kebijakan pelayanan publik antara lain :
  - a. Instruksi presiden nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat ;
  - b. Peraturan menteri dalam negeri nomor 7 tahun 1993 tentang izin mendirikan bangunan dan izin undang-undang gangguan bagi perusahaan sendiri
  - c. Instruksi menteri dalam negeri nomor 32 tahun 1994 tentang pelaksanaan pemberian izin mendirikan bangunan dan izin undang-undang gangguan bagi perusahaan industry

- d. Instruksi menteri dalam negeri nomor 20 tahun 1996 tentang penyusunan buku petunjuk pelayanan perizinan terpadu
- e. Instruksi menteri dalam negeri nomor 25 tahun 1998 tentang pelayanan satu atap di daerah
- f. Kep menpan 63 tahun 2003 tentang pedoman umumpenyelenggaraan pelayanan publik
- g. SE mendagri no. 100/75/tahun 2002 dan pp no. 65 tahun 2005 tentang standar pelayanan minimal
- h. Kep. Menpan 25 tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan index kepuasan msyarakat
- i. Keputusan menteri negara pemberdayaan aparatur negara nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum
- j. Surat edaran menteri dalam negeri nomor 503/2931/PUOD perihal petunjuk teknis pelaksanaan instruksi menteri dalam negeri nomor 20 tahun 1996 tentang penyusunan buku petunjuk pelayanan perizinan terpadu
- k. Surat edaran menteri dalam negeri nomor 503/125/PUOD perihal pembentukan unit pelayanan terpadu perizinan di daerah , dan
- l. Peraturan perundang-undangan dan pedoman /petunjuk lainnya yang dikeluarkan oleh pemerintah (departemen , kementrian , badan dan Lembaga yang terkait dengan peningkatan pelayanan publik ).

### 2.5.3 Unsur Unsur Pelayanan Publik

Adapun unsur unsur pelayanan :

- a. penyedia layanan , ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen , baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyebaran barang atau jasa
- b. penerima layanan , ialah konsumen atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c. jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan .
- d. kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan , yaitu kepuasan pelanggan

### 2.5.4 Teori tentang Publik

Pemahaman makna publik dalam pelayanan publik perlu dipahami, baik dalam perkembangan histories atau latar belakang munculnya dan aplikasinya di dalam manajemen publik. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep "publik" bermakna luas dari pada hanya "government" (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non- pemerintah, asosiasi, pers, dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (citizenship), etika, patriotisme, dan reponsiveness menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan

efektivitas. Lebih mendalam lagi Frederickson (1997, hh. 31-52) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu: 1. Publik sebagai kelompok kepentingan (perspektif pluralis); 2. Publik sebagai pemilih rasional (perspektif pilihan publik); 3. Publik sebagai pihak yang diwakili (perspektif perwakilan); 4. Publik sebagai pelanggan (perspektif penerima pelayanan publik); 5. Publik sebagai warga negara. Dalam perspektif pluralis, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmuwan politik. Kepentingan (interest) publik disalurkan sedemikian rupa oleh kelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan. Dalam demokrasi majemuk, sebuah atau beberapa kelompok kepentingan melakukan aliansi dengan partai politik untuk mengartikulasikan kepentingannya. Pemahaman publik dalam perspektif pemilih rasional dikembangkan oleh Buchanan dan Tullock (1962). Mereka mengembangkan model

ekonomi untuk meformulasikan perilaku individu dalam system politik. Salah satu karya yang menerapkan model Buchanan dan Tullock adalah Down (dalam Frederickson, 1997, hh. 34-5) pada perilaku birokrat didalam mengkalkulasi preferensi pribadinya. Teori Down tentang instansi pemerintah adalah

1. Menekankan benefit positif pada kegiatan instansi pemerintah dan mengurangi biaya;
2. Menunjukkan bahwa perluasan pelayanan instansi akan lebih memenuhi harapan dan pengiritan akan kurang memenuhi harapan;

3. Instansi lebih memberikan pelayanan pada kepentingan masyarakat dalam arti luas daripada kepentingan yang spesifik;

4. Menekankan pada efisiensi pada instansi tingkat atas;

5. Menekankan pada prestasi dan kemampuan dan mengabaikan kegagalan dan ketidakmampuan. Ideologi birokrasi publik lebih ditandai dengan loyalitas yang lebih pada organisasi dan keamanan jobnya daripada melayani publik.

Perspektif ini memperoleh banyak kritik karena dua alasan, yaitu

(1) pandangan bahwa proses publik sebagai sebuah perjuangan kelompok adalah kurang akurat dan parsial, padahal perilaku birokrat seringkali tidak rasional;

(2) pandangan bahwa birokrat selalu mengedepankan kepentingannya, mengabaikan bahwa ada birokrat yang etis dan melakukan tugasnya dengan baik untuk kepentingan umum. Perspektif ketiga adalah perspektif legislative, yang melihat publik sebagai pihak yang diwakili oleh elected officials (politisi). Dalam perspektif ini, kepentingan publik diasumsikan telah diwakili oleh wakilnya yang duduk di lembaga-lembaga perwakilan. Kelemahan utama perspektif ini adalah pada kenyataannya politisi tidak menyuarakan kepentingan publik, dan politisi pun tidak pernah melibatkan masyarakat didalam perumusan kebijakan.

Perspektif keempat melihat publik sebagai pelanggan (customer) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Lipsky mengembangkan konsep street level bureaucracy, untuk menunjukkan interaksi yang erat antara

aparatus pelayanan publik dengan masyarakat yang dilayani. Namun, iapun mensinyalir bahwa birokrasi lebih melayani kepentingannya daripada kepentingan masyarakat, dan street level bureaucracy lebih memfungsikan dirinya sebagai kelompok kepentingan. Walaupun perspektif ini mempunyai kelemahan, terutama aktualisasi kepentingan publik, namun didalam pembahasan manajemen pelayanan publik, definisi publik lebih menggunakan perspektif ini. Dalam perkembangannya yang akan diuraikan lebih lanjut, para pakar pelayanan publik berusaha mengatasi kelemahan tersebut dengan muncul field baru 'public services management'. Perspektif terakhir melihat publik sebagai warganegara. Sebagai warganegara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu namun juga kepentingan publik. Model-model partisipasi publik dalam pengambilan keputusan lebih banyak menerapkan perspektif ini. Perkembangan teoritis di atas menunjukkan bahwa penggunaan istilah "publik" telah muncul dari studi tentang sistems politik pada tahun 1960-an yang melihat publik sebagai kepentingan yang merupakan input. Kepentingan ini dibedakan dalam bagian input ini dibedakan menjadi dua jenis, yaitu tuntutan dan dukungan. Sedangkan dalam studi pelayanan publik, isu publik menjadi semakin penting sejak tahun 1980-an, pada saat mana nilai-nilai keadilan, pemerataan, non-diskriminasi menjadi nilai-nilai penting didalam public policy. Sementara itu di Inggris, dan negara negara bawahannya di Eropa, isu ini relatif baru memperoleh perhatian penting pada tahun 1990-an. Chris Skelcher menyebutkannya sebagai service revolution (revolusi pelayanan publik). Revolusi ini sebenarnya didorong dari pola hubungan penjual dan pembeli di sektor komersial yang merubah cara berpikir terutama hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat (yang lebih lanjut disebut pelanggan).

Walaupun ada perbedaan besar pelanggan di sektor swasta dan pengertian publik di sektor publik, namun pengaruh pola hubungan antara pelanggan dan penjual di sektor swasta sangat berpengaruh pada manajemen pelayanan publik yang dikembangkan saat ini. Identitas publik lebih general dan luas daripada pelanggan di sektor swasta. Identitas konsumen lebih bersifat individual. Hubungan antara penjual dan pembeli berada dalam ruang lingkup hubungan individu. Ketidakpuasan seorang pembeli secara langsung direspon oleh penjual atau produsen pelayanan. Berbeda pada pelayanan publik, warga masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan berada dalam konteks kelompok yang besar. Ketidakpuasan penerima pelayanan kesehatan yang diutarakan oleh satu orang tidak secara langsung mewakili masyarakat. Dengan demikian, dapat juga disimpulkan seorang anggota "publik" tidak memiliki kekuasaan, dibandingkan dengan seorang pembeli (purchaser) bila berhadapan dengan produsen pelayanan. Dengan banyak anggota 26 dari publik yang berasal dari berbagai jenis etnis, latar belakang ekonomi, agama, jenis kelamin dan afiliasi politik, maka kebutuhannya pun sangat kompleks dan bervariasi. Dalam keadaan ini sulit untuk dibuat segmentasi pasar sebagaimana yang umum dilakukan oleh sektor swasta. Sektor swasta dapat dengan mudah mengidentifikasi siapa konsumennya. Bilamana konsumennya dari satu golongan saja, maka sangat sederhana untuk diidentifikasi pemenuhan kebutuhannya. Hubungan pertanggungjawaban antara konsumen dan produsen pada dua sektor sangat berbeda. Pada sektor publik pertanggungjawaban pemberi (provider) atau produsen pelayanan lebih bersifat politik dalam rangka pelaksanaan tujuan negara pada umumnya, yaitu mensejahterakan warganya. Sementara itu di sektor swasta, pertanggungjawaban produsen kepada konsumen

pelayanan bersifat ekonomis sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen. Semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh konsumen semakin besar tanggungjawab ekonomis yang harus ditanggung oleh produsen atau provider pelayanan. Semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh konsumen dalam memperoleh suatu pelayanan, semakin besar pula kekuasaannya untuk mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh provider atau produsen pelayanan sektor swasta. Seorang tamu di hotel berbintang lima yang menempati kamar lux akan lebih banyak menuntut pelayanan yang istimewa dibandingkan dengan tamu yang menempati kamar standard. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, warganegara tidak hanya pelanggan, tetapi juga p~milik (Schachter, dalam Denhart, 2003). Frederickson menyebutkan bahwa pelanggan memilih diantara produk yang ada di pasar, tetapi warganegara memutuskan untuk mempengaruhi keputusan pemerintah di dalam membelanjakan uang negara apakah perlu atau penting untuk membiayai suatu proyek tertentu (1992). uraian di atas nampak bahwa definisi publik dari masing-masing perspektif memiliki kelemahan dan kekuatan. Di Amerika Serikat, Inggris, Australia dan Selandia Baru, pemahaman publik masih lebih ditekankan sebagai pelanggan, yang diakomodasikan dalam bentuk peraturan perundang-undangan semacam "Citizen"s Charter". Namun dengan berbagai kelemahan perspektif pelanggan ini, perkembangan pemikiran di kalangan ilmuwan yang mendalami manajemen pelayanan publik telah bergeser ke pemahaman publik sebagai warganegara (Frederickson, 1999; Denhardt dan Denhardt, 2003) dengan mulai dikembangkannya teori umum tentang publik. Teori yang dikembangkan tersebut didasarkan pada : 1. Konstitusi masing-masing negara; 2. Warganegara yang

utama; 3. Respon terhadap publik kolektif dan publik non kolektif 4. Kebaikan dan cinta. Konstitusi baik secara implisit maupun eksplisit pasti berusaha menjunjung tinggi hak dan kewajiban warganegara, seperti hak untuk memperoleh pendidikan, pekerjaan, penghidupan yang 'layak. Sebaliknya juga konstitusi juga menentukan kewajiban warganegara untuk membela negaranya. Semua pejabat negara, baik yang diangkat atau yang dipilih mempunyai kewajiban konstitusional untuk mewujudkan cita-cita negara sebagaimana yang ada dalam konstitusi. Aspek warganegara utama menurut pendapat Hart (1984) mengandung empat unsur, yaitu warganegara harus memahami konstitusi negara, kepercayaan pada sistem nilai yang dianut negara, mempunyai kewajiban moral untuk mempertahankannya dan toleransi. Dalam kondisi rezim politik yang berubah pun, warganegara harus tetap menjaga nilai-nilai umum yang dianut negaranya. Nilai demokrasi, persamaan, toleransi, dan nilai-nilai luhur agama. Contoh, sebagai sistem nilai yang disepakati oleh bangsa Indonesia yang ada dalam Pancasila harus ditaati oleh semua warganegara walaupun sebuah rezim yang memerintah tidak mendukungnya. Teori publik harus juga didasarkan pada pengembangan dan pematangan sistem dan prosedur yang mengutamakan kepentingan publik secara kolektif. Demokrasi prosedural sebagaimana yang dianut oleh banyak negara termasuk Indonesia, harus menjunjung tinggi hak-hak publik di dalam proses pengambilan keputusan publik. Terakhir, teori tentang publik harus didasarkan pada kebaikan dan cinta. Dalam konteks ini, semua pejabat pemerintah harus mempunyai komitmen pada kebaikan dan kesejahteraan warganegaranya. Pada aspek ini, peranan etika, moral dan agama menjadi sangat penting menjadi moral force pejabat publik didalam menjalankan tugasnya.

Walaupun Frederickson tidak menjelaskan lebih lanjut tentang apa teori tentang publik, namun asumsi-asumsi dasar teori tentang publik yang diusulkan oleh Frederickson" diatas nampaknya bersifat universal dan menjadi prinsip umum di semua negara. Sistem nilai, konstitusi, pertanggungjawaban moral dan kepentingan nasional yang bersifat kolektif sudah tentu sangat bersifat lokalitas dan tergantung pada masingmasing negara. Dengan kata lain, setiap negara harus mendefinisikan sendiri apa, siapa dan bagaimana publiknya sesuai dengan konstitusi, sistem nilai, dasar negara dan kepentingan nasional yang ingin dicapai.

B. Perkembangan Teori Manajemen Publik Fokus pemahaman tentang manajemen pelayanan publik relatif baru. Sedangkan di dalam ilmu administrasi publik, kritik teoritis terhadap perilaku birokrasi publik yang dikaitkan dengan pelayanan publik muncul pada tahun 70-an di Amerika Serikat, yang ditandai dengan dikembangkannya teori-teori normatif yang dinamakan Administrasi Negara Baru (The New Public Administration). H. George Frederickson yang menjadi pionir memunculkan paradigma baru ini dalam sebuah Konferensi Administrasi Negara di Minowbrook. Latar belakang munculnya pemikiran baru ini berasal dari teoretisi, praktisi dan mahasiswa yang mengkritik Administrasi Negara: 1. Mengabaikan isu-isu utama masa itu seperti, kerusuhan rasial kota, kemiskinan di Amerika pada waktu itu, pertanggungjawaban etis dari pejabat-pejabat negara; 2. Gagal karena tidak berani mengajukan saran tentang konsep-konsep atau teori-teori baru; 3. Perhatian hanya pada teori-teori sebelum tahun 1960an; 4. Kurang perhatian kepada perubahan sosial dan organisasional; 5. Kepercayaan besar pada keahlian orang dan kemampuan organisasional serta terlalu memperhatikan cara-cara birokratis; 6. Kurang keterlibatan pada

pertumbuhan, kemerosotan organisasi; 7. Kurang perhatian terhadap tuntutan dan kebutuhan warga negara; 8. Pandangan yang terlalu optimis atas apa yang dapat atau patut dicapai oleh pemerintah dan administrasi. Secara substansial Frederickson melihat administrasi negara konvensional (untuk menamakan administrasi negara klasik) menekankan kepada nilai efisiensi, ekonomis dan rasional serta objektif. Tujuan pokok administrasi negara konvensional adalah bagaimana menggunakan sumberdaya secara efisien untuk pelayanan publik dan bagaimana mempertahankan tingkat pelayanan yang ada dengan sumberdaya yang lebih efisien (dalam Ali Farzmand, 1990, p.369). Administrasi negara konvensional dalam menjawab pertanyaan di atas adalah pemerintah negara pluralistik (seperti Amerika Serikat) mendiskriminasi secara sistematis kelompok-kelompok minoritas dan miskin yang tidak mempunyai sumberdaya demi keamanan dan stabilitas

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian & Nama peneliti	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan penelitian	Sumber
1.	“Kinerja pegawai kanyor desa dalam	Metode Kualitatif	kendala yang dihadapi Kepala Desa Seling Kecamatan Tabir	Lokasin penelitian dan teori	Skripsi

	memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat” , oleh Solatiyah 2020		kabupaten Merangin dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, *pertama Kedisiplinan yang masih jadi permasalahan umum, dan *kedua Faktor Pendidikan yang rendah. Upaya Kepala Desa Seling dalam meningkatkan pelayanan, pertama tingkatan pendidikan pegawai yang mana akan lebih hati-hati untuk		
--	--	--	---	--	--

			<p>mengrekrut serta menempatkan pegawai di kantor desa,</p> <p>kedua, adanya kontrol atau pengawasan untuk para aparatur agar dapat mentaati peraturan yang berlaku</p> <p>*ketiga perlu adanya sanksi yang tegas yang diberikan kepada aparatur ketika melakukan kesalahan atau tidak mentaati peraturan yang berlaku.</p>		
2.	“Kualitas pelayanan	Metode Kualitatif	Penyebab rendahnya	Teori , lokasi penelitian.	Skripsi

	<p>publik di kecamatan tanjong sari kabupaten gunung kidul” oleh ratna esa kuswati 2017</p>		<p>kualitas pelayanan publik di kecamatan tanjong sari kabupaten Gunungkidul disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi tangible, reliability, dan empathy.</p>		
<p>3.</p>	<p>“Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu”</p>	<p>Metode Kualitatif</p>	<p>*masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan dalam aspek reliability mengenai kehandalan</p>	<p>teori , dan lokasi penelitian , serta isi pembahasan .</p>	<p>Jurnal</p>

	oleh Yayat Rukayat 2017				
4.	“Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa Makmur mulia kecamatan satu kabupaten tanah bumbu tahun 2021” oleh Islamiyah Nur 2021	Metode Campuran kualitatif dan kuantitatif	Untuk hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini berdasarkan hasil koefisien korelasi product moment yakni sebesar 0,220 . diperoleh pula nilai sig, 0,241 yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan.	teori, lokasi penelitian , serta pembahasan.	skripsi

5.	”Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie” oleh Nurazizah 2020	Metode Kualitatif	Standar pelayanan di kantor camat mutiara timur kabupaten pidie sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku , akan tetapi banyak masyarakat yang tidak mengertin standar pelayanan yang ada di kantor tersebut, dikarenakn standar pelayanan tersebut tidak terpasang din kantor camat mutiara timur .	judul besar , lokasi penelitian , teori dan pembahasan .	Skripsi
----	--	-------------------	--	--	---------

Sumber: Dikelola oleh Penulis

## 2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir merupakan sebuah konsep untuk melakukan penelitian, dengan adanya kerangka berpikir maka penelitian yang dilakukan tidak bertolak belakang dengan judul penelitian. Kerangka berpikir ini memuat 4 tabel yang dimulai dari judul penelitian yaitu Analisis kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan publik di desa Kolam, kemudian dari judul tersebut peneliti membatasi fokus penelitian pada 2 aspek yaitu tentang bagaimana kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan publik serta yang kedua ialah tentang apa saja hambatan dalam memenuhi pelayanan publik, kemudian setelah menentukan 2 aspek yang menjadi fokus permasalahan pada penelitian ini peneliti menggunakan teori kinerja menurut Dharma yang mencakup 3 indikator antara lain kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu, setelah menggunakan teori tersebut yang dianggap relevan peneliti mendapatkan hasil bahwasannya kinerja pegawai desa dalam memberikan

pelayanan publik sudah baik, kinerjanya dianggap baik karena ada faktor yang dimiliki oleh kinerja pegawai desa antara lain, evaluative, responsive, dan berpengalaman menjadi pegawai.

Analisis Kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan publik di desa kolam kecamatan percutei tuan , kabupaten deli serdang

Kinerja menurut dharma (2012:24) diukur melalui beberapa indikator antara lain:

1. Kualitas
2. Kuantitas
2. Ketepatan waktu

- Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik
- Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan publik

- kinerja cukup baik, pelayanan nya relatifcepat, dan tanggap, pegawai desa evaluative, responsive, dan berpengalaman dalam bekerja
- hambatan pegawai desa dalam memenuhi pelayanan publik anatara lain :
  - 1.dana
  2. jarak dan waktu
  3. ketidaksesuaian waktu
  4. minimnya pengetahuan sebagian warga
  5. berkas yang tidak sesuai

**Sumber : Dikelola oleh Penulis**

### **BAB III**

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Penelitian, Lokasi, dan Waktu Penelitian**

#### **3.1.1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan melalui metode penelitian ini penulis berharap menjawab masalah-masalah yang sedang diteliti. Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. Sementara itu, metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Menurut Basri (2014) menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena (Mohamed, Abdul Majid & Ahmad, 2010).

Menurut Strauss dan Corbin dalam Creswell, J. (1998:24), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari penelitian kuantitatif (pengukuran). Penelitian

kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktifitas sosial dan hal yang lainnya.

Penelitian kualitatif dari sisi defenisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan , perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang (Moleong). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian k ualitatif yang bertujuan untuk melihat kondisi suatu subjek yang sedang diteliti secara alamiah. Dalam hal ini penelitian yang akan penulis lakukan adalah pengamatan Kinerja Pegawai Pegawai Kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Kolam Kecamatan Percut Sei Tuan , Deli Serdang

### **3.1.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan . pemilihan lokasi didasarkan pertimbangan kemenarikan , keunikan , dan kesesuaian topik yang dipilih Penelitian ini dilaksanakan di desa kolam , kecamatan percut sei tuan, kabupaten deli serdang , sumatera utara

### **3.1.3 Waktu Penelitian**

Waktu Peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan desember 2021 sampai dengan bulan April 2022 dengan jadwal sebagai berikut :

No	Kegiatan	Bulan									
		Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	
1.	Pengajuan Judul										
2.	Penyusunan Proposal										
3.	Bimbingan dan perbaikan										
4.	Seminar Proposal										
5.	Perbaikan Proposal										
6.,	Riset Lapangan										
7.	Penyusunan Bab IV- V										

8.	Seminbar Hasil	Agustus 2022
9.	Perbaikan Seminar Hasil	September 2022
10.	Sidang Skripsi	Oktober 2022

**Gambar 2.** Papan Jadwal (Dikelola oleh penulis)

### 3.2 Informan Penelitian

Menurut Moleong (2006:132) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif, Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun kriteria informan penelitian yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, ciri-cirinya antara lain :

1. Berada di daerah yang diteliti
2. Mengetahui kejadian/permasalahan
3. Bisa berargumentasi dengan baik
4. Merasakan dampak dari kejadian/permasalahan
5. Terlibat langsung dengan permasalahan.

Informan adalah orang yang menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Informan Kunci: adalah orang yang dianggap penulis mampu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Orang yang bertanggung jawab besar dalam jalannya proses produksi di lapangan. Sehingga informan kunci haruslah memiliki kapasitas dan kemampuan dalam berbagi informasi kepada penulis untuk memberikan informasi pokok yang terkait.
2. Informan Utama: Merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti penelitian
3. Informan tambahan: Merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti

Pihak-pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini , antara lain :

Tabel 2. Daftar Informan

No.	Klasifikasi Informan	Nama Informan	Sebagai
1.	Informan Kunci / Utama	Bapak Jupri Purwanto	Kepala Desa
2.	Informan Utama	Bapak Setiawan,AMd	Sekretaris Desa
3	Informan Tambahan	Ibu Ponija	Warga
4	Informan Tambahan	Ibu Feni	Warga
5	Informan Tambahan	Bapak Sukarman	Warga

Sumber : Dikelola penulis

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Catherine Marshall dan Gretchen yang dikutip oleh Andi Prastowo (2010:20) menjelaskan bahwa, Metode-metode utama yang digunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen. Adapun metode pengumpulan data data sebagai berikut:

#### a. Observasi

Observasi yang dilakukan untuk bahan penelitian, harus dilakukan dengan ketelitian dan kecermatan dalam rangka memperoleh data penelitian. Praktik observasi melibatkan pengerahan beberapa indera peneliti, terutama penglihatan dan pendengaran untuk menangkap fenomena di sekitar yang bisa dijadikan data.

Menurut Riyanto (2010:96) observasi merupakan metode pengumpulan data yang

menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Disisi lain teknik observasi digunakan sebagai penelitian yang berkenaan dengan perilaku, gejala alam dan juga proses kerja..

a. Wawancara

Menurut buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Sugiyono (2012;137) menjelaskan bahwa, Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit atau kecil. Adapun wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang berupa pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab secara lisan sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topic tertentu. Selain itu wawancara bisa dikatakan juga sebagai kegiatan mencari data secara mendalam melalui proses percakapan yang direkam oleh penulis dengan informan kunci maupun informan tambahan.

b. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln dalam buku Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif Andi (2010;191) dijelaskan bahwa, Dokumen merupakan setiap bahan tertulis atau film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seseorang peneliti. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menggunakan dokumen sebagai sumber data yang mendukung dari sumber data sebelumnya yaitu wawancara dan observasi. Dapat dikatakan juga bahwa

dokumen merupakan rekaman yang bisa saja bersifat tulisan dan isinya merupakan peristiwa yang sudah berlalu maupun berbentuk video.

### 3.4 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dengan cara membagi-bagikan data kedalam kategori yang berbeda-beda dan setelah itu membuat kesimpulan dari semua data-data tersebut. Adapun aktivitas analisis data sebagai berikut:

#### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keuletakan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan dengan teman atau orang lain yang dipandang cukup menguasai permasalahan yang diteliti. Melalui diskusi itu, wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan

pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya apabila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan, seperti komputer, notebook, dan lain sebagainya.

#### b. Penyajian data

merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, dimana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

#### c. Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (2004:93) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.



**BAB V**  
**SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan , maka dapat penulis menyimpulkan beberapa poin sebagai berikut :

#### **1. Tentang Kinerja Pegawai Desa Kolam**

##### **1.1 Aspek Ketetapan waktu**

Dari pihak pegawai desa menyampaikan informasi yang dapat kita uraikan lagi bahwasannya dalam menjaga ketepatan waktu selalu dilakukan evaluasi sehingga dapat memperbaiki kinerja dan mengoptimalkan waktu kerja dalam melayani masyarakat ,

##### **1.2 Kuantitas**

Kuantitas atau jumlah hasil kinerja yang dicapai oleh pegawai desa cukup baik dan tergolong relatif banyak baik dari segi pelayanan administratif , barang , jasa , maupun pelayanan regulatif

### 1.3 Kualitas

Pegawai desa memiliki kualitas kinerja yang cukup baik, dalam hal merespon dan melayani kebutuhan masyarakat , serta selalu mengevaluasi kinerja mereka demi menjaga kualitas dan meningkatkan kualitas nya.

2.Faktor -Faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan antara lain:

1. Dana
2. Jarak dan Waktu
- 3.Perselisihan Jam kerja
- 4.Minimnya pengetahuan masyarakat /Masyarakat masih belum melek mengenai administrasi
- 5.Ketidaksesuaian berkas

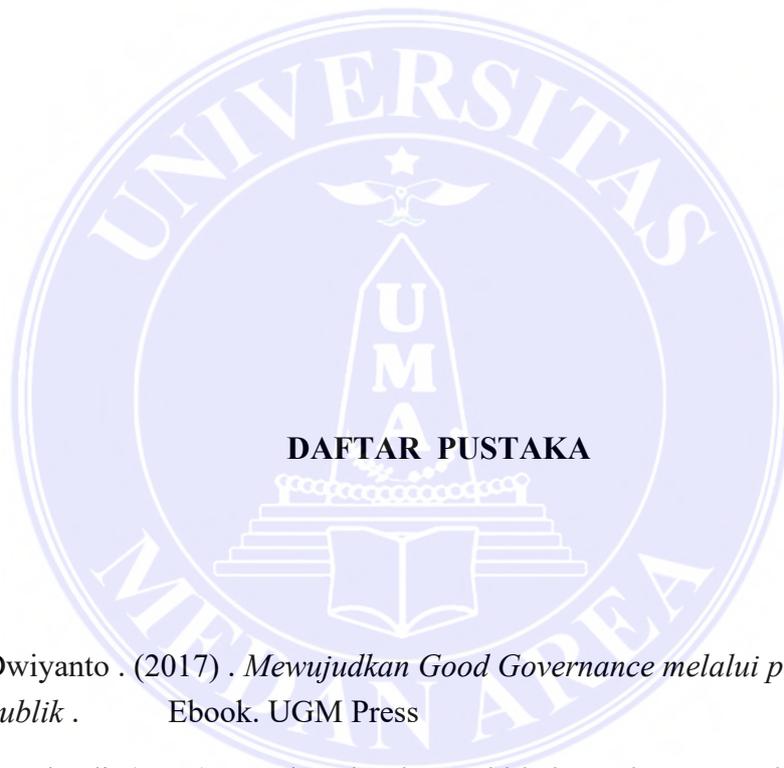
### 5.2 Saran

Sebagai penulis yang mengamati bagaimana kinerja pegawai desa dan dengan di dukung oleh tanggapan beberapa warga maka penulis masih menemukan beberapa hal yang perlu di evaluasi dari kinerja pegawai desa kolam dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat , antara lain

- Lebih mengoptimalkan kinerja dengan lebih disiplin

Meskipun tanggapan masyarakat terhadap kinerja pegawai desa kolam namun ada hal yang penting untuk ditingkatkan yaitu kedisiplinan terhadap waktu kerja yang harus diperhatikan, dan ditaati sesuai peraturan yang berlaku.

- Memberikan edukasi mengenai administrasi kepada masyarakat untuk memecahkan permasalahan dalam hal minimnya pengetahuan masyarakat



### **Buku**

- Agus Dwiyanto . (2017) . *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik* . Ebook. UGM Press
- Deddy Mulyadi. (2015) . *Studi Kebijakan publik dan pelayanan publik* . Bandung: Pt.Afabeta Bandung
- Hardiansyah , M.Si . (2018) . *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* Ebook . Gava Media
- Hery SE. (2015).*Analisis Kinerja Manajemen* . Grafindo
- Moleong, Lexy.J. (2004) . *Metodologi penelitian kualitatif* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya .
- Alfisyahrin Muhammad , (2018) . *Peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Ebook* : PT Yayasan Pustaka Obor Indonesia

Fitriani L,H . (2011) . *Membangun Desa Idaman* . Ebook : PT Saka Mitra

Kompetensi

Indra muda ,(2019), *Transparansi Implementasi Kebijakan Publik* ,Medan, Media persada medan

Riant Nugroho ,dkk. (2010). *Administrasi Pemerintahan Desa Bagian 4 [ :Pelayanan Publik]*. Ebook. PT. Elex Media Komputindo

Wibowo, (2010). *Manajemen kinerja*. Jakarta.: PT Raja Grafindo Persada .

## Jurnal

Ayu Suwana, dkk. (2020). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan dan Drainase di Desa Parit Kecamatan Karimun. *Jurnal Trias Politika (Vol.4 No.1)*, 100-109.

Fatnuriawan, A. (2014). Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Desa Puhjarak Kecamatan Plemahan Kabupaten Kediri.

Nubatonis E Sondil, dkk. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Vol.3 No.1 ISSN)*.

Zulkarnain, dkk. (2002). Kendala Terwujudnya Good Governance. *Artikel*.

## Skripsi

Solatiyah. (2021). Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.

Taufik, Y. (2015). Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Tegalmilati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pematang.

## Peraturan Perundang-undangan :

Perdes No.6 Tahun 2015 Tentang Hari dan Jam Kerja Pemerintah Desa

Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2015 Tentang peraturan pelaksanaan undang-undang No.6 Tahun 2014

UUD No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang no. 32 tahun 2004 pasal 216 ayat (1) tentang pemerintahan daerah

Undang-undang no.5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara

UUD No. 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan negara bersih dan bebas KKN

UUS No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

<https://www.berdesa.com/pemerintahan-desa-menurut-undang-undang/>

<https://www.maxmanroe.com/vid/sosial/pengertian-masyarakat.html>

<http://repository.uinbanten.ac.id/3867/4/BAB%20II.pdf>

<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-administrasi.html>

<https://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik3.html>

<https://kbbi.web.id/analisis-atau-analisa>

<https://www.maxmanroe.com/vid/karir/pengertian-kinerja.html>



## PEDOMAN WAWANCARA

### I. Penelitian hari pertama

Hari/Tanggal /Tahun : Kamis, 02 Juni 2022

Daftar pertanyaan :

1. Bagaimana Kondisi Kuantitas Pegawai di kantor desa ?  
(ditanyakan kepada : Bapak Juprin Purwanto selaku Kepala Desa)
2. Bagaimana pandangan umum Kualitas daripada kinerja pegawai ?  
( ditanyakan kepada : bapak Jupri Purwanto Selaku Kepala Desa)
3. Apakah pegawai mematuhi prosedur jam masuk/pulang kantor ?

(ditanyakan kepada : bapak Jupri Purwanto selaku Kepala Desa)

4. Apakah *punishment* yang diberikan kepada pegawai desa yang tidak disiplin ?

(ditanyakan kepada : bapak Jupri Purwanto selaku Kepala Desa)

5. Bagaimana susunan kepengurusan di kantor desa beserta tupoksinya masing-masing ?

( ditanyakan kepada : bapak Setiawan,A.Md selaku Sekretaris Desa)

## II. Penelitian hari kedua

Hari/ Tanggal/ Tahun : Jum'at 03 Juni 2022

Daftar pertanyaan :

1. Apa saja pelayanan publik di desa kolam pada indikator administrasi?

(ditanyakan kepada : Bapak Setiawan, A.Md selaku Sekretaris desa)

2. Apa saja pelayanan publik di desa kolam pada aspek barang?

(ditanyakan kepada : Bapak Setiawan, A.Md selaku kepala desa )

3. Apa saja pelayanan publik di di desa kolam pada aspek jasa ?

(ditanyakan kepada : Bapak Setiawan, A.Md selaku Sekretaris desa )

4. Apa saja pelayanan publik di deesa kolam dalam aspek regulatif ?

(ditanyakan kepada : Bapak Setriawan ,A.Md selaku Sekretaris Desa)

## III. Penelitian hari ketiga

Hari /Tanggal/Tahun : Rabu, 08 Juni 2022

Daftar pertanyaan :

1. Apa saja hambatan bagi pihak pemerintah (pegawai ) desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ?

(Ditanyakan kepada : Bapak Setiawan A,.Md selaku Sekretaris Desa)

2. Siapa saja yang menjadi pelaksana masing-masing kegiatan pembinaan atau aktifitas pelayanan jasa yang ada di desa kolam?

(ditanyakan kepada Bapak Setiawan ,A.Md selaku Sekretaris Desa)

#### IV. Penelitian hari keempat

Hari /Tanggal/Tahun : Rabu, 15 Juni 2022

Daftar pertanyaan :

Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor desa Kolam dalam memenuhi pelayanan publik dari segi kualitas , kuantitas serta ketepatan waktu?

(ditanyakan kepada Kakanda Feni, Ibu Ponija, dan Bapak Sukarman selaku Warga )

1. Apa saja pelayanan publik yang dapat dirasakan dari pemerintah desa untuk warga ?

( ditanyakan kepada Kakanda Feni, Ibu Ponija, dan Bapak Sukarman selaku Warga )





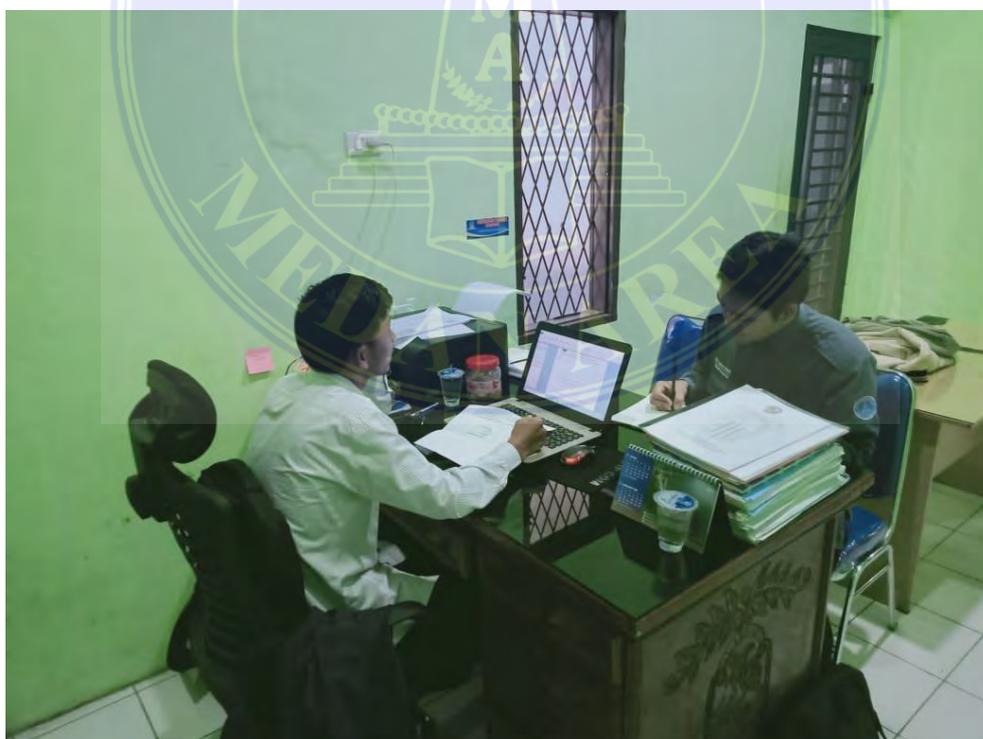
Dokumentasi Bersama Bapak Jupri Purwanto Selaku Kepala Desa di Kantor Desa Kolam ( Riset H+1 Kamis, 02 Juni 2022)



Dokumentasi bersama Bapak Setiawan, A.Md selaku sekretaris di kantor desa kolam (Riset H+1 Kamis, 02 Juni 2022)



Dokumentasi bersama bapak Setiawan, A.Md selaku sekretaris di kantor desa kolam (Riset H+2 Jum'at , 03 Juni 2022)



Dokumentasi bersama bapak Setiawan, A.Md selaku sewkretaris kantor desa kolam (Riset H+3 Rabu, 08 Juni 2022)



Dokumentasi bersama salah satu warga a.n Kakanda Feni (Riset H+4 Rabu, 15 Juni 2022 )



Dokumentasi bersama salah satu warga a.n ibu Ponija ( Riset H+4 Rabu,15 Juni 2022)



Dokumentasi bersama salah satu warga a.n bapak Sukarman (Riset H+4 Rabu, 15 Juni 2022



Dokumentasi Bangunan Kantor desa kolam

Sumber : Dokumentasi penulis

## DAFTAR INFORMAN

1.) Informan Kunci

Nama : Jupri Purwanto

Usia :

Jenis Kelamin : Laki- Laki

Status / Jabatan : Kepala Desa

2.) Informan Utama

Nama : Setiawan, A.Md

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Status / Jabatan: Pegawai/Sekretaris Desa

3.) Informan Tambahan

a.) Informan Tambahan 1

Nama: Feni

Usia :

Jenis Kelamin: Perempuan

Status/Jabatan: Warga

b.) Informan Tambahan 2

Nama : Ponija

Usia :

Jenis Kelamin : Perempuan

Status / Jabatan : Warga

c.) Informan Tambahan 3

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Status / Jabatan : Warga