

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM
PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT
(STUDI DESKRIPTIF DI DESA TANGGULANGIN
KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH)**

(Skripsi)

Oleh

WENI INDRAWATI



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT (STUDI DESKRIPTIF DI DESA TANGGULANGIN KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH)

Oleh

Weni Indrawati

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Tanggulangin. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian yaitu aparatur desa yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Uji kredibilitas data menggunakan perpanjangan waktu dan triangulasi.

Hasil dari penelitian ini adalah kinerja pelayanan publik sudah dapat dikatakan efektif dari beberapa indikator, namun pada indikator kejelasan dan kepastian kerja bagi aparatur desa belum sepenuhnya terpenuhi sebagai sekretaris desa. Meskipun demikian, masyarakat Desa Tanggulangin sudah merasakan pelayanan publik yang baik.

Kata kunci: efektivitas, kinerja, pelayanan publik.

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM
PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT
(STUDI DESKRIPTIF DI DESA TANGGULANGIN
KECAMATAN PUNGGUR KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH)**

Oleh

WENI INDRAWATI

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN

pada

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA
DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA
MASYARAKAT**
(Studi Deskriptif di Desa Tanggulangin Kecamatan
Punggur Kabupaten Lampung Tengah)

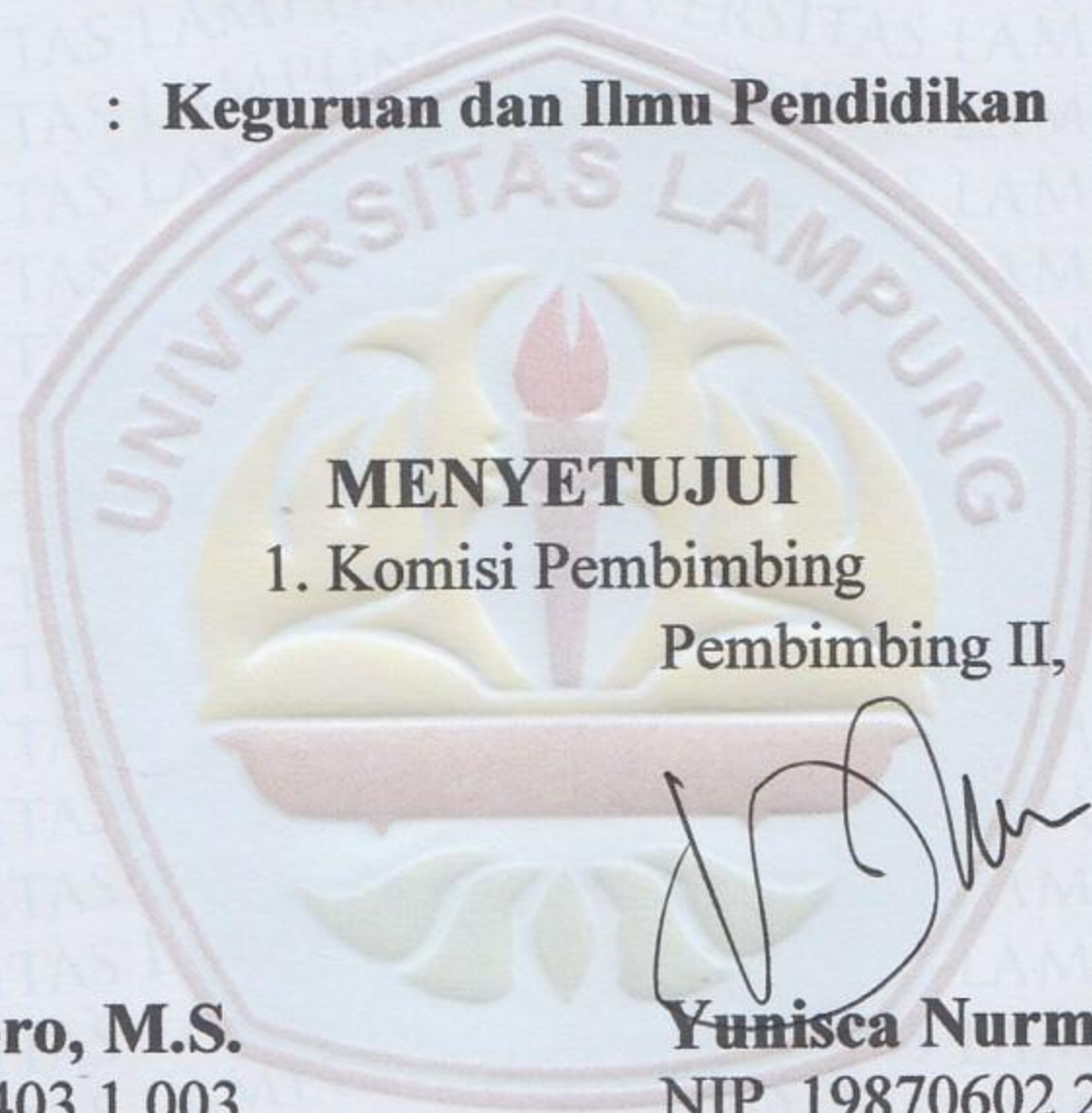
Nama Mahasiswa : **Weni Indrawati**

No. Pokok Mahasiswa : **1313032091**

Program Studi : **Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

Jurusan : **Pendidikan IPS**

Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

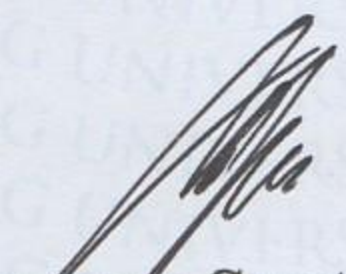


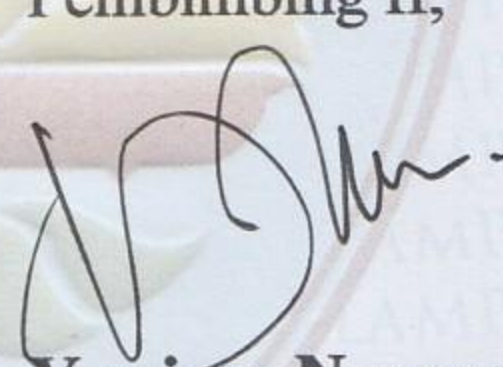
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

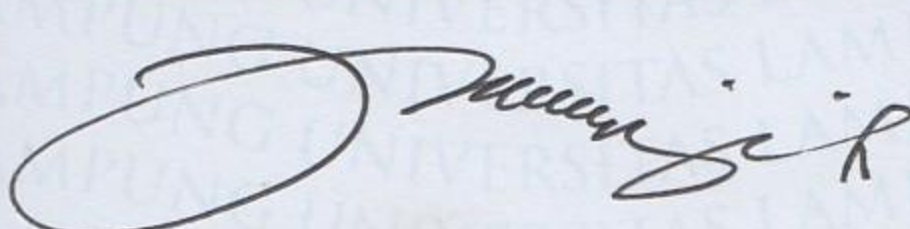

Dr. Irawan Suntoro, M.S.
NIP 19560323 198403 1 003

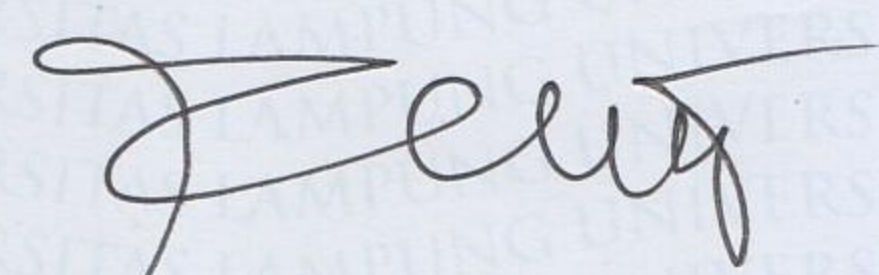

Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd.
NIP 19870602 200812 2 001

2. Mengetahui

Ketua Jurusan
Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Ketua Program Studi PPKn


Drs. Zulkarnain, M.Si.
NIP 19600111 198703 1 001


Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd.
NIP 19820727 200604 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: **Dr. Irawan Suntoro, M.S.**

Sekretaris

: **Yunisca Nuralisa, S.Pd., M.Pd.**

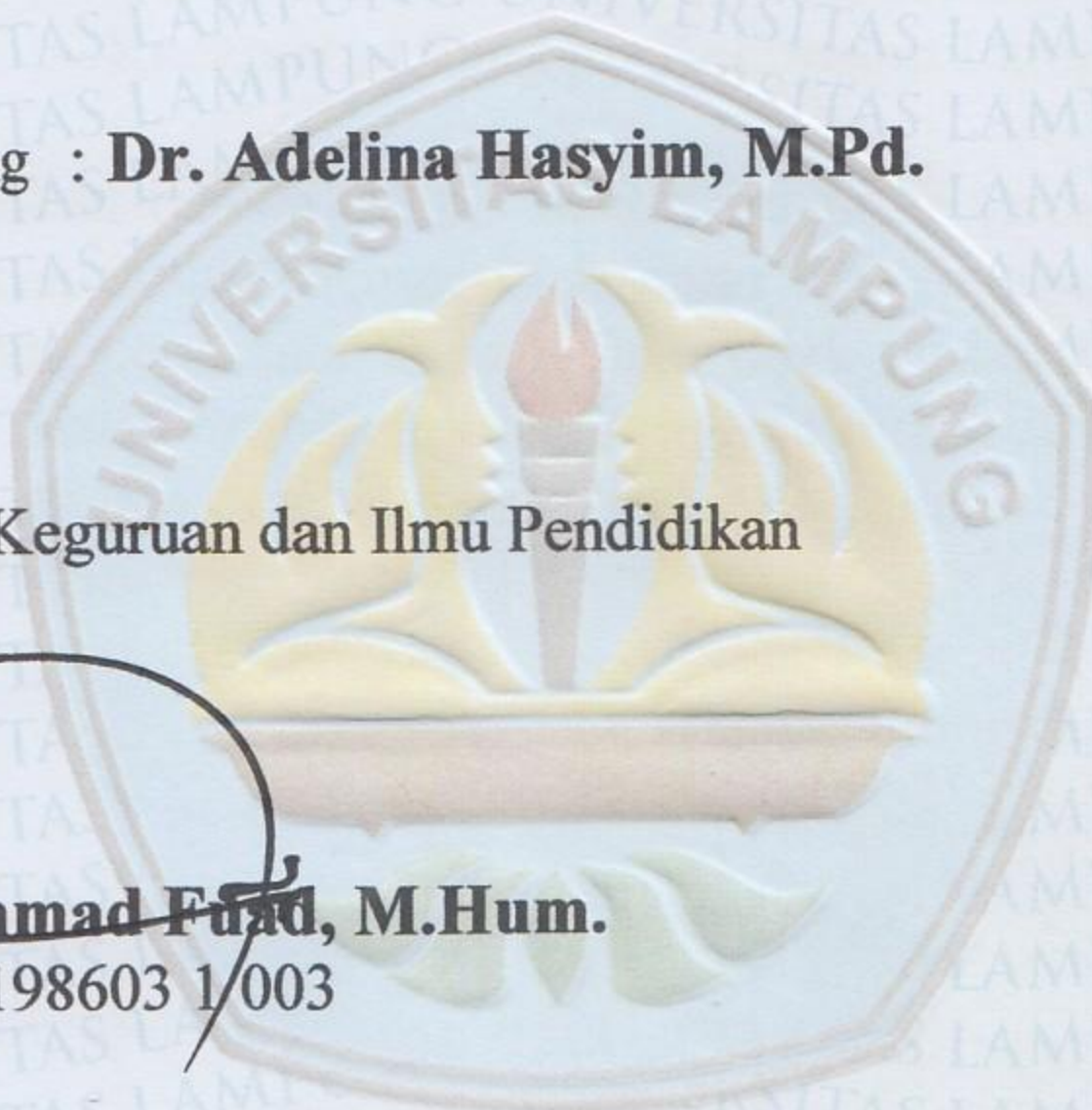
Penguji

Bukan Pembimbing : **Dr. Adelina Hasyim, M.Pd.**

2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dr. H. Muhammad Fudh, M.Hum.

NIP. 19590722 198603 1/003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **16 Juni 2017**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah :

Nama : Weni Indrawati
NPM : 1313032091
Prodi/Jurusan : PPKn/Pendidikan IPS
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Alamat : Dusun I RT/RW 008/003 Kelurahan Tanggulangin
Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, Juni 2017

Penulis



Weni Indrawati
NPM 1313032091

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Tanggulangin, pada tanggal 20 Maret 1996. Dengan nama lengkap Weni Indrawati. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Edy Sutanto dan Ibu Sri Sudarwati.

Pendidikan formal yang diselesaikan penulis,

1. TK Kartika diselesaikan pada tahun 2000,
2. Sekolah Dasar Negeri 1 Tanggulangin diselesaikan pada tahun 2007,
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Punggur yang diselesaikan pada tahun 2010,
4. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Punggur yang diselesaikan pada tahun 2013,

Pada tahun 2013 penulis diterima di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung pada Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial, Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Penulis mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dengan tujuan Jogjakarta-Bandung-Jakarta pada bulan Desember 2014 serta melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pekon Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah dan melaksanakan Program Pengalaman Lapangan (PPL) di pada bulan

Juli-Agustus. Selanjutnya, dengan skripsi ini peneliti akan segera menamatkan pendidikannya pada jenjang S1.

Motto

*“Berlelah-lelahlah, manisnya hidup terasa
setelah lelah berjuang”*

(Imam Syafe’i)

“Hidup berawal dari Kesiapan”

(Weni Indrawati)

*“Pekerjaan besar tidak dihasilkan dari kekuatan,
melainkan oleh ketekunan”*

(Samuel Johnson)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan hidayah-Nya, ku persembahkan karya ini sebagai tanda baktiku kepada:

Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Edy Sutanto dan Ibunda Sri Sudarwati yang selalu mendoakanku dalam setiap langkahku dan menyemangatiku demi keberhasilanku.

Semoga ini awal langkahku untuk membahagiakan ayahanda dan ibunda. Terimakasih telah menjadi motivasi terbesar dalam hidupku.

Almamater tercinta, Universitas Lampung.

SANWACANA

Puji syukur Penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga proposal ini dapat diselesaikan. Proposal dengan judul **“Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Deskriptif di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah)”**, ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Bapak Dr. Irawan Suntoro, M.S., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang keduanya telah banyak memberikan arahan, saran, serta nasehat selama membimbing Penulis.

Penulis juga menyadari terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Fuad, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Abdurrahman, M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. Buchori Asyik, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Bapak Drs. Supriyadi, M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
5. Bapak Drs. Zulkarnain, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
6. Bapak Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung
7. Ibu Dr. Adelina Hasyim, M.Pd., selaku pembahas I yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
8. Bapak Rohman, S.Pd., M.Pd., selaku Pembahas II terima kasih atas saran dan masukannya dalam penyusunan skripsi.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung terima kasih telah mendidik dan membimbing Penulis selama menyelesaikan studi di Universitas Lampung.

10. Ibu Rumiya, S.E., selaku Kepala Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah yang telah memberikan izin penelitian untuk penulisan skripsi ini
11. Terima kasih untuk seluruh aparat desa dan masyarakat Desa Tanggulangin yang telah bersedia memberikan keterangan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini
12. Keluarga besarku terima kasih selalu memberikan dukungan dan doa untuk keberhasilanku.
13. Sahabat - sahabat terbaikku di PPKn 2013 (Artika Yasinda, Meli Septania, Nur Aini Aziza, Tessya Chintya Pertiwi, Monica Pricillia, Siti Lindriati, Intan Bimbing, Sita Oktaviani, Kurnia Nurkaromah, Aina Fayanti, Nur Anita, Heni Istiani, Atika Febtiana, Ayu Wulandari, Devi Alfadina Yusi, Risva Nita, Devita Puspa, Anis Kurnia, Suciati Nurmala, Renita Dean). yang selalu meluangkan waktu, selalu memberikan semangat, perhatian dan pengertiannya sehingga penulis dapat konsisten menyelesaikan skripsi ini.
14. Keluarga besar Civic Education 2013 semuanya tanpa terkecuali terima kasih telah memberikan cerita baru dalam hidup ini. Semoga dengan selesainya kuliah kita bukan menjadi akhir dari kebersamaan kita.
15. Kakak angkatan 2010, 2011, 2012 dan adik-adik angkatan 2014,2015 terima kasih atas dukungan dan motivasinya.
16. Sahabat sepermainanku Zainita Rizky Wikandari, A.Md., Nur Ngafifah Jamil dan Amanda Ika F.S yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya.

17. Keluarga besar KKN-KT (Anggun Tiara, Risa Rahayu, Dayu Rizki, Burhan Yusuf, Eka Fitriarningsih, Siska Rini, Maria Tyasti, Achmad Didik, dan Khairul Rahmanda) yang dalam kebersamaannya membuat ikatan persaudaraan.

18. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga ketulusan bapak, ibu serta rekan – rekan mendapat pahala dari Allah SWT. Demikian juga Penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Robbal ‘alamin.

Bandar Lampung, Juni 2017
Penulis,

Weni Indrawati
NPM 1313032091

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
a. Kegunaan Teoritis	11
b. Kegunaan Praktis	11
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1. Ruang Lingkup Ilmu	12
2. Objek Penelitian.....	12
3. Subjek Penelitian	12
4. Wilayah Penelitian	13
5. Waktu Penelitian.....	13
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori.....	14
1. Tinjauan Tentang Efektivitas	14
a. Pengertian Efektivitas	14
b. Ukuran Efektivitas	15
2. Pengertian Kinerja	17
a. Pengukuran Kinerja	18
b. Pengembangan Indikator Kinerja	19
c. Indikator Kinerja sebagai Pembanding	21
d. Evaluasi Kinerja.....	22

3. Pelayanan Publik.....	23
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	23
b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	25
c. UU Standar Operasional Pelayanan.....	32
d. Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan administrasi desa	34
4. Tinjauan tentang Pelayanan Prima.....	38
a) Tujuan Pelayanan Prima	38
5. Tinjauan tentang Aparatur Desa	39
6. Tinjauan tentang Desa.....	39
a) Kategori Desa.....	40
B. Penelitian Relevan	41
1. Tingkat Lokal.....	41
2. Tingkat Nasional	43
3. Tingkat Internasional	44
C. Bagan Alur Penelitian	45

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Objek Penelitian.....	48
1. Definisi Konseptual	48
2. Definisi Operasional	48
D. Informan dan Unit Analisis.....	49
E. Instrumen Penelitian	50
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
1. Observasi.....	50
2. Teknik Wawancara	51
3. Dokumentasi	51
G. Uji Kredibilitas.....	51
1. Memperpanjang Waktu.....	52
2. Triangulasi	52
H. Teknik Pengolahan Data	53
1. <i>Editing</i>	53
2. <i>Tabulating</i> dan <i>Coding</i>	53
3. Interpretasi Data.....	54
I. Teknik Analisis Data.....	54
1. Reduksi Data	54
2. Penyajian Data	55
3. Penarikan Kesimpulan	55
J. Tahapan Penelitian.....	56
1. Persiapan Pengajuan Judul.....	56
2. Penelitian Pendahuluan	56
3. Pengajuan Rencana Penelitian	58
4. Penyusunan Kisi dan Instrumen Penelitian.....	58
5. Pelaksanaan Penelitian.....	59

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
1. Sejarah Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah	60
B. Paparan Data Penelitian	63
1. Kesederhanaan dalam pelayanan publik	64
2. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik	68
3. Keamanan dalam pelayanan publik	73
4. Keterbukaan dalam pelayanan publik	77
5. Keadilan dalam pelayanan publik	82
6. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik	85
C. Temuan Penelitian	88
D. Uji Kredibilitas Data	94
E. Analisis Hasil Penelitian	94
F. Pembahasan	95
1. Kesederhanaan dalam pelayanan publik	95
2. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik	96
3. Keamanan dalam pelayanan publik	97
4. Keterbukaan dalam pelayanan publik	98
5. Keadilan dalam pelayanan publik	99
6. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik	100
G. Keunikan Hasil Penelitian	100

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	101
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data pelayanan publik dan waktu penyelesaiannya.....	4
1.2 Data Pelayanan Publik Administrasi Tahun 2014, 2015 dan 2016.....	5
4.1 Data pergantian kepala desa di Desa Tanggulangin	61
4.2 Aparatur Desa Tanggulangin	62
4.3 Jadwal Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Alur prosedur pelayanan administrasi	34
2.2 Petunjuk pelaksanaan pelayanan administrasi desa	36
2.3 Bagan Alur Penelitian	46
3.1 Triangulasi menurut Denzin.....	53
4.1 Bagan Temuan Penelitian tentang Kesederhanaan	89
4.2 Bagan Temuan Penelitian tentang Kejelasan dan Kepastian	90
4.3 Bagan Temuan Penelitian tentang Keamanan.....	91
4.4 Bagan Temuan Penelitian tentang Keterbukaan	92
4.5 Bagan Temuan Penelitian tentang Keadilan	93
4.6 Bagan Temuan Penelitian tentang Ketepatan Waktu.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Keterangan Judul dari Wakil Dekan I FKIP Unila.....	104
2. Surat Izin Penelitian Pendahuluan	105
3. Surat Pemberian Izin Penelitian Pendahuluan	106
4. Surat Izin Penelitian	107
5. Surat Pemberian Izin Penelitian	108
6. Kisi-kisi Wawancara	109
7. Kisi-kisi Observasi	114
8. Kisi-kisi Dokumentasi.....	116
9. Rekapitulasi Wawancara.....	119
10. Lampiran Foto Hasil Penelitian	139

I.PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia menerapkan sistem pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyat bebas untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung maupun melalui *social media*. Pada era reformasi sekarang membuka jalan bagi setiap daerah untuk memajukan daerahnya sendiri. Wujud dari demokrasi dalam pemerintahan adalah adanya asas desentralisasi dan otonomi daerah.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 5 dan 6 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur sendiri urusan pemerintahan dan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggara memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Melalui otonomi daerah, suatu daerah berhak untuk memajukan daerahnya melalui strategi dari daerah itu sendiri. Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat di daerahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kebijakan otonomi daerah yang memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah tetap harus berpedoman pada undang-undang yang berlaku secara nasional di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah dapat mempercepat perkembangan daerah melalui pelayanan publik yang diberikan. Pemberian pelayanan publik yang maksimal akan menjadikan masyarakat merasakan manfaatnya langsung dari pelaksanaan otonomi daerah yang sedang berlangsung.

Dalam sistem pemerintah Indonesia, selain otonomi daerah terdapat juga otonomi desa. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada

masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak sebagai warga Negara Republik Indonesia. Pelayanan publik yang baik dapat diwujudkan oleh pemerintah desa jika adanya akuntabilitas dari aparatur desa itu sendiri. Jika pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang maksimal maka fungsi dari pelayanan publik akan tersampaikan kepada masyarakat. Pelayanan publik melibatkan *good governance* yaitu mengelola sumber daya alam serta sumber daya manusia secara bijaksana. Pemimpin desa yang bijak pastinya mengarahkan perangkat desa ke kewajiban untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu tugas dari aparat desa.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melayani masyarakat peran aparatur desa sangat dibutuhkan guna untuk memuaskan hak masyarakat. Aparatur desa ialah salah satu pihak yang mempunyai kewajiban dalam pemberian pelayanan publik.

Berikut ini merupakan macam-macam pelayanan administrasi di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah:

Tabel 1.1 Data pelayanan publik dan waktu penyelesaiannya

No.	Pelayanan administrasi	Waktu pengurusan
1	Surat Pengantar E-KTP	7 hari
2	Surat Keterangan Beda Nama	1hari
3	Surat Pengantar Kartu Keluarga	1hari
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	1hari
5	Surat Pengantar SKCK	1hari
6	Surat Keterangan Lahir	1hari
7	Surat Keterangan Belum Menikah	1hari
8	Surat Keterangan Menikah (N1-N4)	4hari
9	Surat Keterangan Domisili	1hari
10	Surat Keterangan Pindah	1hari
11	Surat Keterangan Usaha	1hari
12	Surat Keterangan Izin Keramaian	1hari
13	Surat Keterangan Kematian	1hari
14	Surat Keterangan Penghasilan	1hari
15	Surat Keterangan Bekerja di Luar Negeri	1hari

Sumber : Hasil wawancara dengan Sekretaris Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah

Tabel 1.2 Data Pelayanan Publik Administrasi Tahun 2014, 2015 dan 2016

No.	Pelayanan Administrasi	2014					2015					2016				
		Dsn. I	Dsn. II	Dsn. III	Dsn. IV	Dsn. V	Dsn. I	Dsn. II	Dsn. III	Dsn. IV	Dsn. V	Dsn. I	Dsn. II	Dsn. III	Dsn. IV	Dsn. V
1	Pengantar E-KTP	1	2				2									
2	Surat Keterangan Beda Nama	2		1	3		5	6	2	1			2		1	2
3	Kartu Keluarga				1											
4	Surat Keterangan Tidak Mampu	11	9	17	5	10	19	16	21	8	9	9	16	6	15	2
5	Surat Pengantar SKCK	2	1	6	4	2	7	9	5	2		2	7	3	8	3
6	Surat Keterangan Lahir	2	1	1	3		2	5		2			4	2		3
7	Surat Keterangan Belum Menikah	2	1	3			1	3				3		1	1	
8	Surat Keterangan Menikah (N1-N4)	1	10	5	3	2	3	11	10			5	14	2	10	8
9	Surat Keterangan Domisili	17	15	23	15	5	21	20	25	16	10	15	9	20	7	11
10	Surat Keterangan Pindah	2	5	1	1		7	3	2			4	1	2	3	
11	Surat Keterangan Usaha	20	15	22	9	10	22	19	33	11	11	16	24	20	16	9
12	Surat Keterangan Izin Keramaian	5	7	10	1	2	9	8	11	3	4	3	5	13	7	5
13	Surat Keterangan Kematian	7	6	2	1	3	6	7	6	6	1	4	2	5	7	2
14	Surat Keterangan Penghasilan	8	2	5	1	1	5	1	8	3	1	2	5	9	1	
15	Surat Keterangan Bekerja di Luar Negeri		1				1			1						

Sumber : Data Kelurahan Tanggulangin

Dari tabel diatas, diketahui jumlah warga yang membutuhkan pelayanan publik pada tahun 2014 sebanyak 377 orang, pada tahun 2015 sebanyak 445 orang dan pada tahun 2016 sebanyak 358 orang

Dalam Pasal 1 ayat 5 Peraturan Menteri No. 83 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa menyatakan

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.

Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa, yang diisi dari Pegawai Negeri Sipil. Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. Amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian aparatur desa. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya. Aparatur desa yang sudah memiliki sertifikat tentunya profesionalisme kerja dengan pelayanan yang diberikan tentunya harus seimbang. Strategi ini juga untuk mengoptimalkan penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa. Aparat desa yang memiliki sertifikat seharusnya mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat dari pelayanan publik yang diberikan.

Dalam otonomi daerah ada pembagian klasifikasi desa, terdapat 3 macam klasifikasi desa yaitu: Desa tertinggal, Desa berkembang, Desa maju atau Desa mandiri. Desa tertinggal dan/atau sangat tertinggal mengutamakan kegiatan pembangunan melalui penyediaan sarana dan prasarana untuk pemenuhan kebutuhan atau akses kehidupan masyarakat desa. Desa berkembang, memprioritaskan pembangunan sarana dan prasarana pelayanan umum dan sosial dasar baik pendidikan dan kesehatan masyarakat desa untuk mengembangkan potensi dan kapasitas masyarakat Desa, dan Desa maju atau mandiri, memprioritaskan kegiatan pembangunan sarana dan prasarana yang berdampak pada perluasan skala ekonomi dan investasi desa, termasuk prakarsa Desa dalam membuka lapangan kerja, padat teknologi tepat guna dan investasi melalui pengembangan BUM Desa.

Desa Tanggulangin sejak tahun 2016 termasuk kriteria desa maju, oleh karena itu jelas memiliki perubahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat jika di bandingkan dengan desa berkembang. Dari wawancara yang peneliti lakukan diketahui Desa Tanggulangin sebagai desa maju. Peneliti melakukan wawancara dengan salah 1 warga Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, menurutnya pelayanan publik di Desa Tanggulangin belum sepenuhnya terpenuhi. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 19 November 2016 pukul 09.00 WIB yang menyatakan, bahwa pelayanan publik di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah masih ditemukan kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama

pada kecepatan pelayanan, kejelasan aparatur yang melayani, tanggungjawab, dan kondisional. Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat memenuhi haknya sebagai warga negara. Ruang lingkup pelayanan publik di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah salah satunya pada bidang pelayanan administratif kependudukan yaitu pelayanan surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Surat Keterangan Menikah (N1-N4), Surat Keterangan Lahir dan Surat Keterangan Tidak Mampu, dll. Fakta yang terjadi masih banyak pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan yaitu kurangnya kejelasan penyelesaian pelayanan, kecepatan, tanggungjawab, dan kondisional. Seharusnya terjadi perubahan dalam layanan publik kepada masyarakat yang lebih baik dan efektif. Pelayanan publik bisa dikatakan baik dan efektif jika pelayanan itu memenuhi standar pelayanan yaitu publik yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan merata dan ketepatan waktu.

Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Deskriptif di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah).

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang, fokus penelitian ini adalah Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Deskriptif di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah).

Sub fokus penelitian adalah :

1. Kesederhanaan pelayanan publik oleh aparatur desa
2. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik oleh aparatur desa
3. Keamanan pelayanan publik oleh aparatur desa
4. Keterbukaan dalam pelayanan publik oleh aparatur desa
5. Keadilan dalam pelayanan publik oleh aparatur desa
6. Ketepatan waktu dalam pelayanan publik oleh aparatur desa

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian maka secara umum pertanyaan penelitian adalah Bagaimana Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Deskriptif di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah). Secara khusus masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas kinerja aparatur desa dalam kesederhanaan pelayanan publik oleh aparatur desa?

2. Bagaimana efektivitas kinerja aparatur desa dalam kejelasan dan kepastian pelayanan publik oleh aparatur desa?
3. Bagaimana efektivitas kinerja aparatur desa dalam keamanan pelayanan publik oleh aparatur desa?
4. Bagaimana efektivitas kinerja aparatur desa dalam keterbukaan pelayanan publik oleh aparatur desa?
5. Bagaimana efektivitas kinerja aparatur desa dalam keadilan pelayanan publik oleh aparatur desa?
6. Bagaimana efektivitas kinerja aparatur desa dalam ketepatan waktu pelayanan publik oleh aparatur desa?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Deskriptif di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah). Secara khusus untuk mendeskripsikan

1. Efektivitas kinerja aparatur desa dalam kesederhanaan pelayanan publik oleh aparatur desa
2. Efektivitas kinerja aparatur desa dalam kejelasan dan kepastian pelayanan publik oleh aparatur desa
3. Efektivitas kinerja aparatur desa dalam keamanan pelayanan publik oleh aparatur desa
4. Efektivitas kinerja aparatur desa dalam keterbukaan pelayanan publik oleh aparatur desa

5. Efektivitas kinerja aparatur desa dalam keadilan pelayanan publik oleh aparatur desa
6. Efektivitas kinerja aparatur desa dalam ketepatan waktu pelayanan publik oleh aparatur desa

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah tentang Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Deskriptif di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah). Secara teoritis penelitian ini berguna untuk menerapkan teori-teori yang berkaitan konsep ilmu pendidikan, khususnya Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang berkaitan dengan Pendidikan Politik dan Kenegaraan.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kepala Desa dan Aparatur Desa di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah dalam meningkatkan efektivitas kinerja aparatur desa sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang diharapkan masyarakat.
2. Sebagai sumber informasi untuk Bupati, Camat dan tokoh masyarakat tentang efektivitas kinerja aparatur desa di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

3. Menambah informasi bagi masyarakat tentang efektivitas kinerja aparatur desa dalam mewujudkan pelayanan publik yang diharapkan masyarakat.
4. Menambah pengetahuan dan informasi bagi peneliti tentang efektivitas kinerja aparatur desa di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.
5. Sebagai bahan suplemen bagi Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan terkait dengan Pendidikan Politik dan Kenegaraan.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian terdiri atas:

1. Ruang Lingkup Ilmu

Ruang lingkup ilmu dalam penelitian ini adalah ilmu pendidikan, khususnya Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan dalam kajian tentang Pendidikan Politik dan Kenegaraan, karena berkaitan dengan kinerja aparatur desa.

2. Objek Penelitian

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah efektivitas kinerja di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

3. Subyek Penelitian

Ruang lingkup subyek dalam penelitian ini adalah aparatur desa di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

4. Wilayah Penelitian

Ruang lingkup wilayah dalam penelitian ini adalah Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

5. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak dikeluarkannya surat izin penelitian pendahuluan pada tanggal 20 Oktober 2016 Nomor 6411/UN26/3/PL/2016 oleh Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung sampai dikeluarkan surat izin melaksanakan penelitian pada tanggal 2 Maret 2017 Nomor 140/116/Kc.a.VIII.17.1/2017.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Tinjauan tentang Efektivitas

a) Pengertian Efektivitas

Menurut Sedarmayanti (2009:109) mendefinisikan konsep “efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai.”

Menurut Hani Handoko (2003:7), mendefinisikan efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat peralatan tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, menyangkut bagaimana melakukan pekerjaan yang benar.

Menurut Emerson dalam Handayani (2006:16), efektivitas adalah “pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan beberapa pendapat sebelumnya, disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran yang akan dicapai dari suatu pekerjaan yang dilakukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya alam yang ada.

b) Ukuran Efektivitas

Makmur (2011:7-9) mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu

Waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Ketepatan perhitungan biaya

Berkaitan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan-satuan biaya merupakan bagian daripada efektivitas.

3. Ketepatan dan pengukuran

Dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.

4. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur atau kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur.

5. Ketepatan berpikir

Ketepatan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.

6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dapat dimengerti dan dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.

7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.

8. Ketepatan sasaran

Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

2. Pengertian Kinerja

Menurut Sembiring (2012:81) menjelaskan bahwa “kinerja atau *performance* adalah tingkat pencapaian kebijakan / program / kegiatan dengan menggunakan sejumlah sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Senada dengan pendapat tersebut, menurut Pamungkas dalam Dadang Juliantara (2005:38) menjelaskan bahwa “kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan sesuatu hasil yang diperoleh dengan aktivitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja.”

“Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning.” Definisi ini dikemukakan oleh Mahsum yang dikutip dalam Sembiring (2012:81).

Selanjutnya Benardin dalam Sembiring (2012:81) memberikan definisi tentang *performance* bahwa

“Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period” (kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diproduksi dari fungsi-fungsi jabatan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu).“

Lijan Poltak Sinambela (2012:5) dapat diartikan bahwa” kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggungjawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.”

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis oleh seseorang maupun kelompok untuk mencapai hasil yang diharapkan dengan tepat waktu.

a) Pengukuran Kinerja

Menurut Dadang (2005:37) mendefinisikan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Lebih lanjut, Dadang (2005:37) mendefinisikan bahwa pengukuran kinerja merupakan jembatan antara perencanaan strategis dengan akuntabilitas, sehingga suatu pemerintah daerah dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian misi.

Elemen pokok suatu pengukuran kinerja menurut Mahsun (2006:26) antara lain:

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi
4. Evaluasi kinerja (*feedback*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas)

Berdasarkan beberapa definisi diatas yang dimaksud dengan pengukuran kinerja adalah suatu kinerja yang diukur melalui standar keberhasilan yang telah ditetapkan yang bertujuan untuk menentukan tingkat kemajuan dari sebuah organisasi.

b) Pengembangan Indikator Kinerja

Penggunaan indikator kinerja sangat penting untuk mengetahui suatu aktivitas atau program telah dilakukan secara efisien dan efektif (Mahsun, 73:2006). Penentuan indikator kinerja perlu mempertimbangkan komponen berikut:

1. Biaya pelayanan

Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit misalnya biaya per unit pelayanan. Beberapa pelayanan mungkin tidak dapat ditentukan biaya unitnya, karena output yang dihasilkan tidak dapat dikuantifikasi atau tidak ada tipe

keseragaman tipe pelayanan yang diberikan. Untuk kondisi tersebut dapat dibuat indikator kinerja proksi, misalnya belanja per kapita.

2. Penggunaan

Indikator penggunaan pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan publik (*public demand*). Indikator ini mempertimbangkan preferensi publik, sedangkan pengukurannya biasanya berupa volume absolut atau presentase tertentu tertentu, misalnya persentase penggunaan kapasitas.

3. Kualitas dan standar pelayanan

Indikator kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang paling sulit diukur, karena menyangkut pertimbangan yang sifatnya subyektif. Penggunaan indikator kualitas dan standar pelayanan harus dilakukan secara hati-hati karena kalau terlalu menekankan indikator ini justru dapat menyebabkan kontraproduktif.

4. Cakupan pelayanan

Indikator cakupan layanan perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan perundang yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

5. Kepuasan

Indikator kepuasan biasanya diukur melalui metode jarak pendapat secara langsung. Bagi pemerintah daerah, metode penjangkauan aspirasi masyarakat (*need assesment*), dapat juga digunakan untuk menetapkan indikator kepuasan. Namun demikian, dapat juga digunakan indikator tersebut memerlukan kerja sama antar unit kerja.

c) Indikator Kinerja sebagai Pembandingan

Menurut Mahsun (2006:75), beberapa perbandingan yang bisa dilakukan antara lain:

1. Membandingkan kinerja tahun ini dengan kinerja tahun lalu
2. Membandingkan kinerja tahun ini dengan berbagai standar yang diturunkan dari pemerintah pusat atau dari daerah sendiri
3. Membandingkan unit atau seksi yang ada pada sebuah departemen dengan unit atau seksi departemen lain yang menyediakan jasa layanan yang sama
4. Membandingkan dengan berbagai ketentuan pada sektor swasta
5. Membandingkan semua bidang dan fungsi yang menjadi tanggungjawab pemerintah daerah dengan bidang dan fungsi yang sama pada pemerintah daerah lain

d) Evaluasi Kinerja

Menurut Sinambela (2012:43), proses evaluasi kinerja memberikan:

1. Umpan balik yang bersifat formal, teratur, dan tercatat kepada Pegawai
2. Dokumentasi untuk arsip personalia yang mungkin dapat dipergunakan kenaikan pangkat
3. Suatu kesempatan untuk mengidentifikasi bagaimana kinerja dapat ditingkatkan
4. Suatu kesempatan untuk mengenali apa yang merupakan kekuatan dan keberhasilan
5. Suatu batu loncatan bagi perencanaan kinerja untuk tahun selanjutnya
6. Informasi tentang bagaimana pegawai dapat berkembang jauh lebih baik
7. Suatu kesempatan bagi seorang manajer untuk mengidentifikasi cara-cara tambahan untuk membantu pegawai di masa depan
8. Suatu kesempatan untuk mengidentifikasi proses-proses dan prosedur yang tidak efektif serta terlalu mahal

3. Pelayanan Publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Pandji Santosa (2008:56), mendefinisikan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Senada dengan pendapat diatas, Roth dalam Istianto (2011:106), mengatakan bahwa “pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik oleh pemerintah.”

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2013:132) “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan uraian di atas, maka pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan untuk memenuhi hak masyarakat dalam bidang pelayanan publik.

Menurut Hardiansyah (2011:23) menyatakan bahwa, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, sebagai berikut:

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi Lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan, Trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

b) Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menpam Nomor 81 Tahun 1993 dalam Bambang Istianto (2011:112-117), maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip pelayanan publik dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Prinsip kesederhanaan ini untuk:

- a) Makin sedikit simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan umum
- b) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- c) Memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur yang panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tata laksana pelayanan yang baik

2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a) Prosedur tata cara pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknik maupun persyaratan administratif

- c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

Prinsip kerja kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan, lebih menekankan pada aspek-aspek:

- a) Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenal pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya
- b) Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu divisualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas.

3. Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan kemanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperlihatkan faktor-faktor:

- a. Keamanan, dalam arti baik proses pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk yang memberikan rasa aman bagi masyarakat. Mutu produk pelaksanaan ini dapat meliputi:
 - 1) Produk administrasi, (dokumen, surat, kartu, gambar, tiket dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat.
 - 2) Produk pelayanan barang (air bersih, tegangan listrik, tindakan perawatan/pengobatan RS, dan sebagainya), perlu diperhatikan lagi mutu yang baik.
 - 3) Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut dan udara), perlu diperhatikan lagi standar mutu keamanan dan keselamatan.
- b. Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya diciptakan:
 - 1) Kondisi tempat/ruang pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman
 - 2) Terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan, serta
 - 3) Mutu produk pelayanan yang diberikan pada masyarakat tersebut dapat memenuhi ukuran yang standar, sehingga dapat memenuhi rasa nyaman bagi masyarakat.

Kondisi demikian dapat diupayakan dengan misalnya, penyediaan tempat pelayanan yang di dukung dengan sarana ruang tunggu/tamu atau serta ditunjang fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan keadaan yang tertib, nyaman, bersih dan aman bagi para pemohon pelayanan.

4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif srta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Prinsip keterbukaan pelayanan memberikan petunjuk untuk menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada msyarakat (pemohon). Untuk itu hal-hal yang perlu diupayakan dalam prinsip ini, ialah:

- a) Penginformasian instrumen pelayanan secara terbuka (seperti: bagan alir mekanisme pelayanan, daftar persyaratan, daftar tarif, jadwal waktu, nama loket/petugas/meja kerja).

Langkah ini dapat dilaksanakan dengan mempersiapkan membuat:

- 1) Bagan alir prosedur/tatacara dan persyaratan, untuk dipasang/ditempel ditempat ruang pelayanan, seklaigus dilengkapi dengan keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 2) Setiap satuan kerja/loket pelayanan dan nama pejabat/petugas penanggung jawabnya perlu dibuat, dicantumkan nama secara jelas dan terbuka.

Tarif dan rincian biaya/tarif yang harus dibayar oleh pemohon pelayanan, diinformasikan secara terbuka.

5. Efisien

Sendi atau prinsip efisien ini mengandung arti:

- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan memasyarakatkan adanya kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan, antara lain:

- a) Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat, hendaknya tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan.
- b) Dalam merumuskan mekanisme kerja mengenai pengurusan persyaratan ataupun pelaksanaan pelayanan, hendaknya tidak berakibat terjadinya engurusan yang berulang-ulang, sehingga waktu dan tenaga yang besar, serta berdampak pada biaya yang besar.

6. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a) Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran.
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar
- c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan, mengenai penyelenggaraan, hendaknya perlu memperhatikan hal-hal yang berakibat pada biaya ekonomi tinggi yang memberatkan masyarakat antara lain:

- a) Dalam penetapan tarif yang berkaitan dengan pelayanan, perlu dihubungkan besarnya secara layak dan terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat setempat.

- b) Mekanisme pelayanan agar dijaga tidak memberikan peluang terjadinya pungutan liar, sehingga tidak berdampak pada ekonomi biaya tingkat tinggi bagi masyarakat.
- c) Dalam pendapatan tarif pelayanan, agar tetap konsisten dan didalam/pada peraturan perundangan yang melandasi.

7. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam prinsip ini menekankan bahwa dalam penyelenggaraan, hendaknya perlu memperhatikan hal-hal:

- a) Cakupan golongan golongan masyarakat yang menerima pelayanan, hendaknya meliputi semua semua kelas sosial yang merata.
- b) Tidak mebeda-bedakan perlakuan pemberian pelayanan, misalnya menyangkut:
 1. Biaya/tarif atau persyaratan yang dikenakan pada masyarakat.
 2. Urutan tindakan pemberian pelayanan harus sesuai dengan nomor urut pendaftaran.
 3. Kecepatan kelancaran waktu pelaksanaan pelayanan bagi golongan masyarakat tertentu.

8. Ketepatan Waktu

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pelaksana pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a) Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.
- b) Mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian (Wasdal) oleh pimpinan/atasan langsung.

c) UU Standar Operasional Pelayanan

Pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 25/2009 menyatakan bahwa

standar pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib

ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2) Waktu penyelesaian

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

3) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5) Sarana dan prasarana

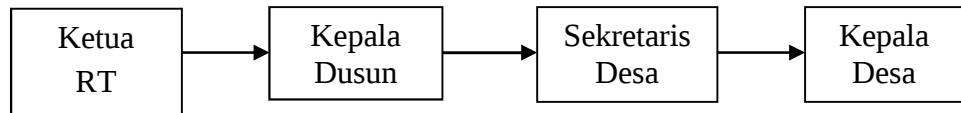
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6) Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat waktu berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

1. Standar Operasional Pelayanan Administrasi

Berikut merupakan alur dalam pelayanan administrasi di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.



Gambar 2.1 Alur prosedur pelayanan administrasi

d) Petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan administrasi desa

Pengaturan Sarana Prasarana Ruang Pelayanan Sebagai berikut:

1. Meja atau Conter Pelayanan

Meja pelaynan terdiri atas tiga meja, dengan rincian :

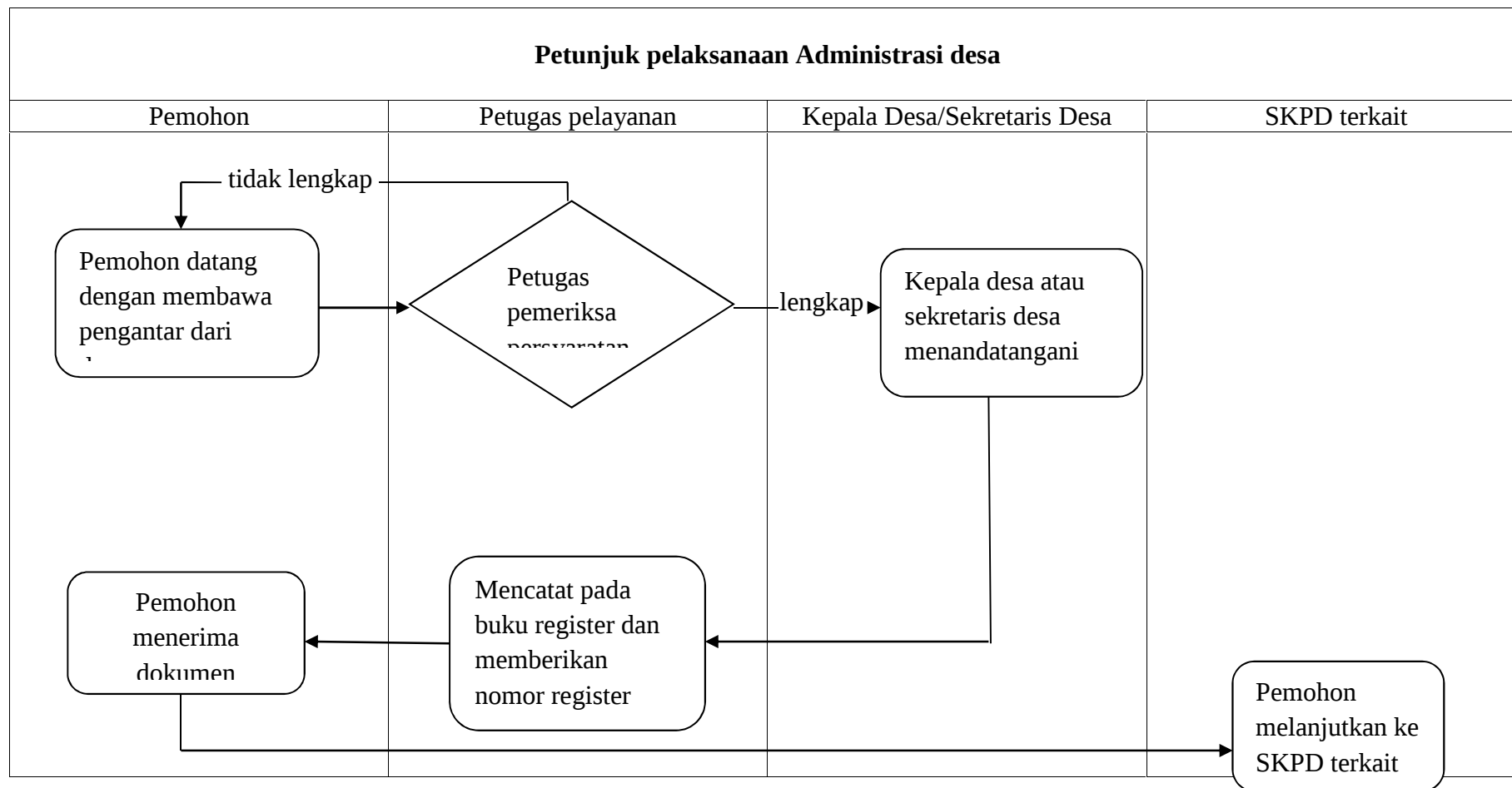
- a. Meja 1, Memberikan informasi dan menerima Berkas, Registrasi
- b. Meja 2, Pembuatan Surat-Surat.
- c. Meja 3, Penerimaan Surat-surat dan pengarsipan surat –surat dari SKPD terkait.

Setiap meja dilayani oleh satu petugas untuk mengawasi kinerja meja, ditempatkan 1 (satu) orang pengawas sekaligus bertugas sebagai koordinator penanggungjawab harian yaitu Sekretaris Desa.

2. Data atau informasi pelayanan ditampilkan secara jelas, terbuka, dan mudah diakses, meliputi :

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| -Jenis pelayanan | -Biaya |
| -Persyaratan | -Pengaduan |
| -Alur permohonan surat –surat | -Informasi tambahan |

Gambar 2.2 Petunjuk pelaksanaan pelayanan administrasi desa



Adapun deskripsi dari gambar diatas adalah :

1. Pemohon membawa pengantar KTP, Formulir KK, Akta, Surat Pindah Dll
2. Petugas pelayanan umum memeriksa syarat pengajuan pengantar KTP, Formulir KK, Akta, Surat Pengantar, alamat pemohon dan kelengkapan persyaratan.
3. Kepala desa menanda tangani surat.
4. Petugas pelayanan umum mencatat pada buku surat –surat keluar dan memberikan nomor registrasi pada surat pengantar KTP, KK
5. Surat di berikan kepada pemohon.
6. Surat pengantar KTP, KK, Surat Pindah dll dibawa ke SKPD terkait

4. Tinjauan Pelayanan Prima

Menurut Nina Rahmayanty (2010:17), “Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.” Lebih lanjut “layanan prima diartikan sebagai pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).”

Menurut Nina Rahmayanty (2010:18), mendefinisikan bahwa

“Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga. “

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat.

a) Tujuan Pelayanan prima

1. Mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).
2. Membangun kesan yang dapat memberikan citra positif dimata pelanggan dengan biaya yang terkendali/terjangkau bagi pelanggan yang membuat pelanggan terdorong/termotivasi untuk bekerja sama.

5. Tinjauan tentang Aparatur Desa

Menurut Undang-Undang Desa Nomor 6 tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2 pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Nurcholis dalam Arenawati (2014:34) menjelaskan pengertian pemerintah desa yaitu:

Pemerintah desa adalah unsur penyelenggara pemerintahan desa. Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Pemerintah desa memiliki tugas pokok:

1. Melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat.
2. Menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

Menurut Bambang Suryadi (2016:15) Perangkat Desa yang berkedudukan sebagai unsur pembantu Kepala Desa terdiri dari:

1. Sekretaris desa yang dipimpin oleh Sekretaris Desa
2. Pelaksana kewilayahan yang jumlahnya ditentukan secara proporsional
3. Pelaksanaan teknis, paling banyak 3 (tiga) seksi

6. Tinjauan tentang Desa

Menurut Widjaja (2010:3), “desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa”. Menurut Bintarto dalam Sadu Wasistiono (2007:8) mendefinisikan bahwa

desa adalah suatu hasil dari perwujudan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan itu ialah suatu wujud atau penampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografi, sosial ekonomis, politis dan kultural yang saling berinteraksi antar unsur tersebut dan juga dalam hubungannya dengan daerah lain.

Dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014

Tentang Desa dinyatakan bahwa

desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dari pengertian-pengertian diatas, dapat dikemukakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat yang ada disebuah wilayah yang mempunyai wewenang untuk mengatur dan mengurus hak dari masyarakat yang ada pada wilayah tersebut.

a) Kategori Desa

Menurut PERMENDES Pasal 7 Nomor 21 Tahun 2015, desa dalam perencanaan program dan kegiatan pembangunan desa serta pemberdayaan masyarakat desa, dapat mempertimbangkan tipologi Desa berdasarkan tingkat perkembangan kemajuan desa, meliputi:

- b. Desa tertinggal dan/atau sangat tertinggal mengutamakan kegiatan pembangunan melalui penyediaan sarana dan prasarana untuk pemenuhan kebutuhan atau akses kehidupan masyarakat desa.

- c. Desa berkembang, memprioritaskan pembangunan sarana dan prasarana pelayanan umum dan sosial dasar baik pendidikan dan kesehatan masyarakat desa untuk mengembangkan potensi dan kapasitas masyarakat Desa, dan;
- d. Desa maju dan/atau mandiri, memprioritaskan kegiatan pembangunan sarana dan prasarana yang berdampak pada perluasan skala ekonomi dan investasi desa, termasuk prakarsa Desa dalam membuka lapangan kerja, padat teknologi tepat guna dan investasi melalui pengembangan BUM Desa.

B. Penelitian Relevan

1. Tingkat Lokal

Penelitian dilakukan oleh Iis Sugiarti Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Di Desa Tatakarya Kecamatan Abung Surakarta Kabupaten Lampung Utara, 2015.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh budaya kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja aparatur desa berdasarkan undang-undang nomor 32 tahun 2004 di Desa Tatakarya Kecamatan Abung Surakarta Kabupaten Lampung Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif asosiatif dengan pendekatan *ex post facto* yang sampel penelitian berjumlah 35

responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan teknik analisis data menggunakan regresi.

Tujuan Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis menunjukkan bahwa: Terdapat pengaruh antara budaya kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja aparatur desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 di Desa Tatakarya Kecamatan Abung Surakarta Kabupaten Lampung Utara. Oleh karena itu diharapkan aparatur desa dapat menciptakan budaya kerja yang baik dan meningkatkan motivasi kerja agar dapat melaksanakan kinerja dengan baik.

Hubungan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini relevan dikarenakan meneliti tentang kinerja pemerintah desa. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah tentang kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Pada penelitian tingkat lokal ini membahas tentang pengaruh budaya kerja dan motivasi kerja agar tercipta kinerja yang baik, dengan menggunakan metode kuantitatif dengan sampel penelitian berjumlah 35 responden. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis ialah meneliti tentang efektivitas kinerja aparatur desa dilihat dari 6 indikator yang harus dipenuhi, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan informan berjumlah 7 orang.

2. Tingkat Nasional

Penelitian dilakukan oleh Emi Nimastuti, yang berjudul Profesionalisme Kinerja Perangkat Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik

(Studi Kasus di Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar Tahun 2013). Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan profesionalisme kinerja perangkat Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan publik berikut kendala dan solusinya.

Metode Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik wawancara, observasi, dan telaah dokumen atau arsip. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) perangkat Kelurahan sudah melaksanakan kinerja secara profesional terbukti dengan setiap pelayanan yang diajukan masyarakat segera ditindaklanjuti dan dapat selesai tepat waktu, 2) walaupun sudah berusaha memberikan pelayanan secara optimal namun masih terdapat kendala dalam memberikan pelayanan yang muncul dari perangkat Kelurahan sendiri yaitu masih kurangnya keterampilan dalam mengoperasikan komputer dan kelengkapan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan yang masih kurang, selain itu kendala juga muncul dari masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan di kelurahan sehingga pelayanan yang diajukan tidak dapat segera ditindaklanjuti karena masih kurangnya persyaratan yang dibawa, dari pemerintah menyangkut penyaluran personil PNS yang minim serta keterbatasan dana APBD, 3) solusi untuk mengatasi kendala profesionalisme perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik yaitu dengan cara meningkatkan kemampuan perangkat yang belum terampil dalam mengoperasikan komputer, kepala Kelurahan sebagai pimpinan harus

bersikap lebih tegas dalam memberikan instruksi kepada perangkatnya agar meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan, serta mengusahakan perbaikan fasilitas dan sarana dan prasarana di kantor Kelurahan.

Hubungan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini relevan dikarenakan meneliti tentang pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah tentang indikator kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, keadilan, dan ketepatan waktu.

3. Tingkat Internasional

Penelitian dilakukan oleh Mirko Noordegraaf yang berjudul *Reconfiguring Professional Work: Changing Forms of Professionalism in Public Services*, Utrecht University, Netherlands. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan profesionalisme dalam pelayanan untuk mewujudkan layanan yang lebih efisien dan efektif dengan bentuk profesionalisme baru. Hasil dari penelitian ini menyajikan bentuk perubahan profesional kerja. Profesional tidak hanya dikelola dan diukur; profesional kerja dalam pelayanan publik ialah (a) Reorganisasi kerja profesional. Profesional itu sendiri menjadi lebih terorganisasi karena keadaan baru untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, (b) Restratification kerja profesional. Pembagian dalam pekerjaan dibidang masing-masing dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat, (c) Relokasi kerja profesional. Dengan adanya

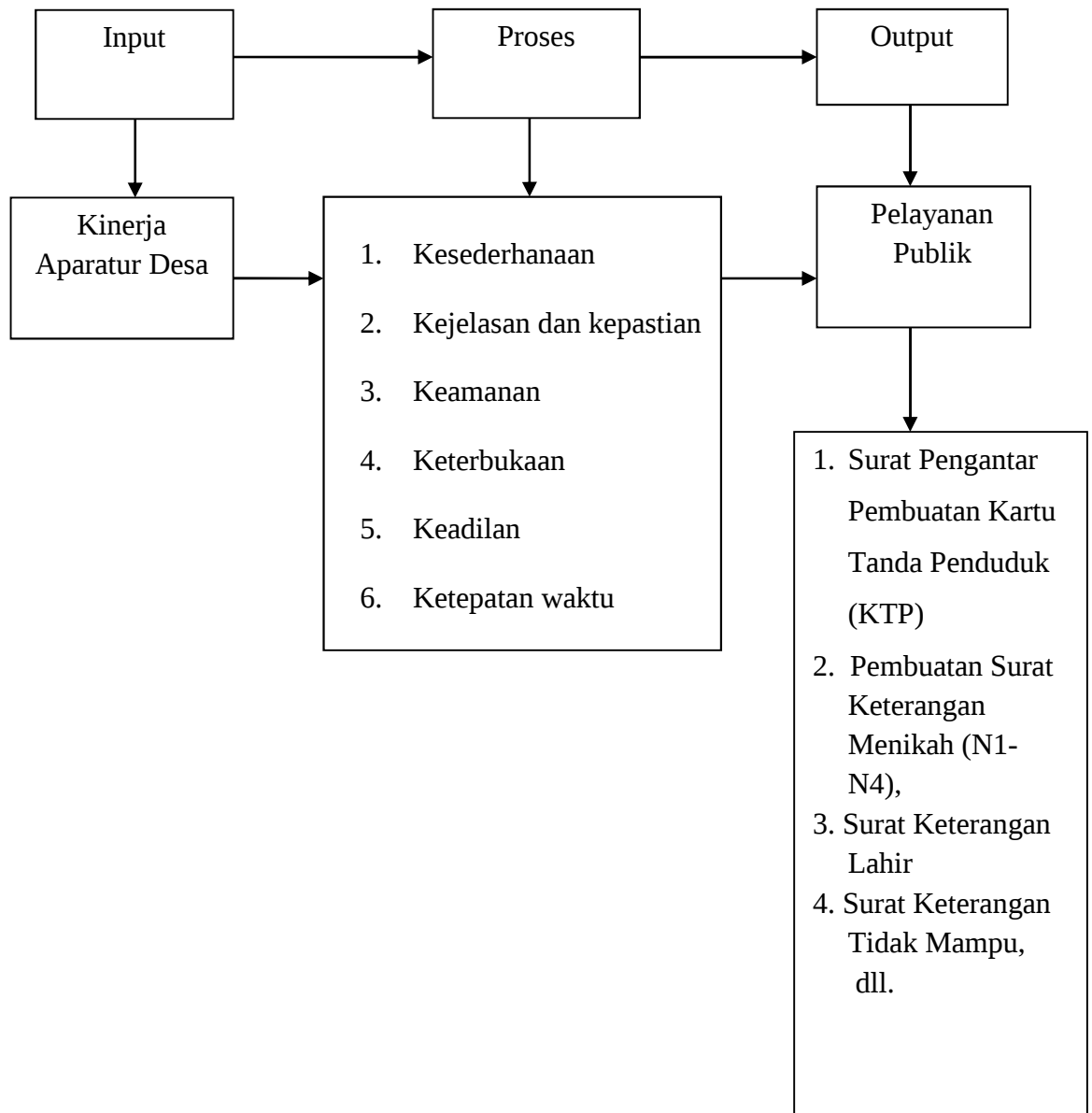
relokasi mampu meningkatkan profesionalisme kerja dapat menghasilkan biaya, dan kualitas pelayanan dikelola dengan cara yang lebih seimbang. Hubungan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini relevan dikarenakan meneliti tentang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah tentang indikator kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, keadilan, dan ketepatan waktu.

C. **Bagan Alur Penelitian**

Kinerja aparatur desa pada bidang pelayanan di Desa Tanggulangin belum sepenuhnya terpenuhi. Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan administratif kependudukan di Desa Tanggulangin yaitu pelayanan surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Surat Keterangan Menikah (N1-N4), Surat Keterangan Lahir dan Surat Keterangan Tidak Mampu, dll belum memenuhi standar pelayanan. kinerja merupakan perencanaan strategis dengan akuntabilitas, sehingga suatu pemerintah daerah dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian misi. Indikator yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik yang maksimal oleh aparat yang ada di desa antara lain: kesederhanaan,

kejelasan dan kepastian, keamanan , keterbukaan , keadilan, dan ketepatan waktu. Berikut merupakan bagan alur penelitian:

Berikut merupakan bagan alur penelitian:



Gambar 2.3. Bagan Alur Penelitian

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif karena akan memberikan gambaran tentang permasalahan melalui analisis dengan menggunakan pendekatan ilmiah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Jane Richie dalam Moleong (2007:6), mendefinisikan bahwa “penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.”

Sejalan dengan pendapat tersebut, David William dalam Moleong (2007:5) mengatakan bahwa “penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.”

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penggunaan metode deskriptif kualitatif sangat tepat dalam penelitian yang peneliti laksanakan, karena sasaran dan kajiannya adalah untuk mencoba mendeskripsikan mengenai Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini ditentukan oleh peneliti yaitu pada Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Karena di Desa Tanggulangin masih ditemukan keluhan pada pelayanan publik yang diberikan dirasakan. Salah satu tujuan dari Desa Tanggulangin ialah untuk meningkatkan efektivitas kinerja aparat desa pada bidang pelayanan publik. Sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. Pemilihan lokasi Desa Tanggulangin sebagai tempat penelitian dikarenakan ada wacana bahwa Desa Tanggulangin masuk kriteria desa maju serta lokasi yang mudah dijangkau oleh peneliti.

C. Objek Penelitian

1. Definisi Konseptual

Secara umum, efektivitas kinerja aparatur desa adalah ukuran yang akan dicapai dari suatu pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur desa dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya alam yang ada untuk mencapai hasil yang diharapkan dengan tepat waktu untuk memenuhi hak masyarakat dalam pelayanan publik.

2. Definisi Operasional

Secara khusus, indikator pengukuran kinerja aparat sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, 2. Kejelasan dan kepastian, 3. Keamanan,
4. Keterbukaan, 5. Keadilan, dan 6. Ketepatan Waktu

D. Informan dan Unit Analisis

Penelitian kualitatif pada umumnya mengambil jumlah informan yang lebih kecil dibandingkan dengan bentuk penelitian lainnya. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu dan perorangan. Untuk memperoleh informasi yang diharapkan, peneliti terlebih dahulu menentukan informan yang akan diminta informasinya. Dalam penelitian ini informan peneliti dengan teknik *purposive sampling* yaitu, pengambilan informan secara tidak acak, tetapi dengan pertimbangan dan kriteria tertentu, yaitu sebagai berikut:

1. Informan merupakan subyek telah lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang berkaitan dengan Pelayanan Publik di Desa.
2. Informan merupakan subyek yang masih secara penuh aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran perhatian peneliti
3. Informan merupakan subyek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu.

Berikut ini merupakan sumber data yang dapat memberikan informasi, antara lain:

1. Kepala Desa	=	1 Orang
2. Sekretaris Desa	=	1 Orang
3. Tokoh Masyarakat	=	2 Orang
4. Masyarakat	=	3 Orang
Jumlah	=	7 Orang

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan *humant instrument*. Pada penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Instrument atau alat yang dimaksud adalah semenjak awal hingga akhir penelitian, peneliti sendiri yang berfungsi penuh atau peneliti sendiri yang terlibat aktif dalam penelitian yang dilakukan, mulai dari menetapkan fokus masalah, sumber data analisis data, sampai membuat kesimpulan. Selain itu dalam penelitian kualitatif ini, peneliti harus mampu berperan sebagai penelitian itu sendiri dan sebagai evaluator.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Nasution dalam Sugiyono (2001:310), mendefinisikan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian yaitu di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Desa ini merupakan salah satu desa yang masuk kriteria desa maju. Berdasarkan peninjauan langsung di lokasi penelitian terlihat bahwa pelayanan publik yang diberikan masih kurang dengan adanya kinerja aparat desa yang masih dibawah standar pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat.

2. Teknik Wawancara

Menurut Moleong (2007:186), Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai topik penelitian dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang telah ditentukan. Dalam hal ini peneliti menggunakan pedoman wawancara untuk mempermudah pelaksanaan wawancara yang dilakukan kepada Tokoh Masyarakat dan Masyarakat di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, keseluruhan informan berjumlah 7 orang.

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data-data yang tertulis maupun yang tercatat dan berhubungan dengan penelitian, dalam kaitannya untuk melengkapi dan mendukung keterangan dan fakta-fakta yang ada hubungannya dengan objek. Adapun data-data yang dimaksud yaitu berupa Buku Tabulasi Data Potensi Desa dan Buku Monografi Desa.

G. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji keautentikan atau keabsahan data agar hasil penelitian kualitatif yang dilakukan tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Terdapat

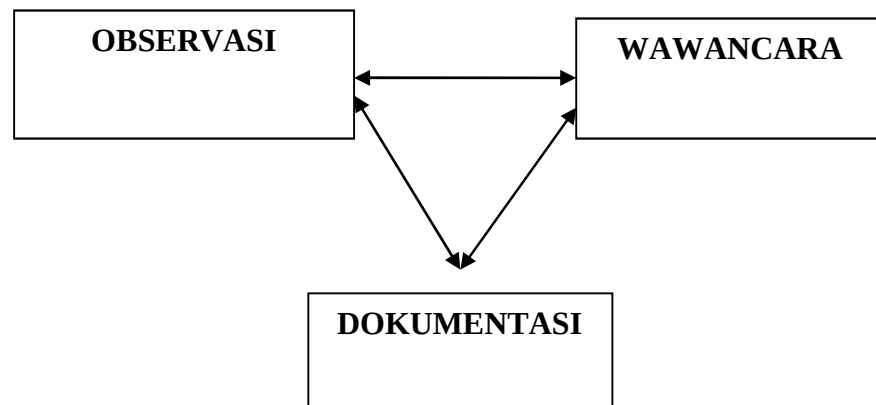
beberapa strategi penelitian kualitatif yang dapat dilakukan untuk uji kredibilitas, antara lain:

1. Memperpanjang Waktu

Perpanjangan waktu ini digunakan untuk memperoleh *trust* dari subjek kepada peneliti mengingat bahwa pada penelitian kualitatif peneliti harus mampu melebur dalam lingkungan subjek penelitian. Maksud dari perpanjangan waktu ini adalah agar peneliti dapat membaur dengan lingkungan dan dapat membantu kepercayaan dari subjek penelitian tersebut. Dengan demikian, peneliti dapat dimudahkan dalam mendapat informasi dan data.

2. Triangulasi

Menggunakan triangulasi (*triangulation*) dengan jenis triangulasi teknik yaitu teknik menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi sendiri merupakan penggunaan dua atau lebih sumber untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh tentang suatu fenomena yang akan diteliti. Sehingga untuk mengetahui keautentikan data dapat dilihat dari sumber data yang lain atau saling mengecek antar sumber data yang satu dengan yang lain. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar : 3.1 Triangulasi menurut Denzin

H. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang adat terkumpul maka tahap selanjutnya adalah mengolah data tersebut. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Editing

Editing adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah penulis menghimpun data di lapangan. Tahap *editing* adalah tahap memeriksa kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin keabsahan (validitas) untuk kemudian dipersiapkan ke tahap selanjutnya.

2. Tabulating dan Coding

Tahap tabulasi adalah tahap mengelompokkan jawaban-jawaban yang serupa dan teratur dan sistematis. Tahap ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data-data yang serupa. Data-data yang telah

diperoleh dari lapangan kemudian disusun ke dalam bentuk tabel dan diberi kode.

3. Interpretasi Data

Tahap interpretasi data adalah tahap untuk memberikan penafsiran atau penjabaran dari data yang ada pada tabel untuk dicari maknanya yang lebih luas dengan menghubungkan data dengan hasil yang lain, serta hasil dari dokumentasi yang sudah ada.

I. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011: 337), analisis data kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Kegiatan dalam analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah data-data hasil penelitian dikumpulkan, langkah selanjutnya untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis tetapi merupakan bagian dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, cerita-cerita apa yang sedang berkembang, semuanya itu merupakan pilihan-pilihan. Reduksi data merupakan

suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi deskriptif di Desa Tanggulangin kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah) dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan, kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Pada penelitian ini selama pengumpulan data berlangsung penulis membuat ringkasan, menelusuri tema dan menulis memo. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakannya suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini penyajian data yang akan di gunakan adalah bentuk teks naratif yang disertai bagan dan tabel yang isinya berkaitan dengan penelitian ini tentunya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dan dapat dibuat kesimpulan.

J. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini pada hakekatnya merupakan suatu persiapan atau rencana yang sistematis agar tujuan penelitian dapat tercapai sesuai dengan rencana. Kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Persiapan Pengajuan Judul

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi lapangan untuk mendapatkan permasalahan guna pengajuan judul. Setelah menemukan masalah maka peneliti mengajukan dua alternatif judul kepada dosen pembimbing akademik, selanjutnya penulis mengajukan judul tersebut kepada Ketua Program Studi PPKn dan disetujui pada tanggal 29 September 2016 sekaligus ditentukannya dosen pembimbing utama dan pembimbing pembantu.

2. Penelitian Pendahuluan

Setelah mendapat surat izin penelitian pendahuluan dari Dekan FKIP Universitas Lampung No.6411/UN26/3/PL/2016. Peneliti melakukan penelitian pendahuluan kepada aparatur desa terkait kinerja di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan aparatur desa dan warga desa. Penelitian pendahuluan ini dimaksudkan untuk mengetahui lokasi dan keadaan tempat penelitian, untuk mendapatkan

data-data dan serta gambaran secara umum tentang berbagai masalah yang akan diteliti dalam rangka menyusun proposal penelitian ini yaitu “Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat (Studi Deskriptif di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah).” Data yang diperoleh dari penelitian pendahuluan tersebut kemudian menjadi gambaran umum tentang hal-hal yang akan diteliti dalam rangka menyusun proposal penelitian. Penelitian ini ditunjang dengan beberapa literatur dan arahan dari dosen pembimbing.

Hasil penelitian tersebut dibuat menjadi proposal penelitian untuk diseminarkan. Proposal penelitian disetujui oleh pembimbing II pada tanggal 2 Desember 2016 kemudian disetujui oleh pembimbing I pada tanggal 19 Desember 2016 sekaligus mendapatkan pengesahan dari Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Selanjutnya mendaftarkan ke koordinator urusan seminar dan menentukan waktu seminar proposal yang akhirnya disepakati dilakukan pada tanggal 29 Desember 2016. Tujuan diseminarkan proposal ini adalah untuk mendapatkan masukan-masukan saran dan kritik dari dosen pembimbing dan dosen lainnya serta teman-teman mahasiswa untuk kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Setelah seminar proposal selesai dilaksanakan, peneliti kemudian melakukan perbaikan berdasarkan saran dan masukan dari dosen pembimbing dan dosen pembahas.

3. Pengajuan Rencana Penelitian

Setelah seminar proposal dilaksanakan, kemudian peneliti melakukan perbaikan sesuai dengan saran dari dosen pembahas pada saat seminar tersebut. Kemudian setelah proses perbaikan selesai peneliti melakukan pengesahan komisis pembimbing yang disahkan oleh pembimbing I dan pembimbing II.

4. Penyusunan Kisi dan Instrumen Penelitian

Penyusunan kisi dan instrumen penelitian dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam rangka mengumpulkan data dari informan yang sudah ditentukan oleh peneliti. Selain itu dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan. Berikut langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam penyusunan kisi-kisi dan instrumen penelitian sebagai berikut:

- a. Membuat kisi-kisi soal wawancara tentang kinerja pelayanan publik di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.
- b. Membuat pertanyaan wawancara tentang kinerja pelayanan publik, dengan beberapa indikator sebagai berikut: 1. Kesederhanaan, 2. Kejelasan dan kepastian, 3. Keamanan, 4. Keterbukaan, 5. Keadilan, dan 6. Ketepatan Waktu.
- c. Mengkonsultasikan soal-soal wawancara kepada pembimbing I dan pembimbing II untuk mendapatkan persetujuan. Setelah kisi-kisi dan instrument wawancara, observasi, dokumentasi disetujui oleh

pembimbing I dan pembimbing II, selanjutnya peneliti melaksanakan penelitian.

5. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan setelah mendapatkan izin penelitian dari Dekan FKIP Universitas Lampung Nomor 481/UN26/3/PL/2017 yang kemudian diajukan kepada Kepala Desa Tanggulangin agar diberikan persetujuan melakukan penelitian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah. Data dan informasi yang diperoleh dengan teknik wawancara dan observasi dengan informan, kemudian didokumentasi. Berikut jadwal wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian.

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis wawancara dan hasil dokumentasi serta pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Dalam pelayanan publik di Desa Tanggulangin Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, dilakukan sesuai dengan indikator kesederhanaan dapat dilihat dari alur prosedur yang mudah dan lancar oleh aparatur desa kepada masyarakat. Jika masyarakat ingin membuat surat-surat administrasi dapat melalui bapak RT, kepala dusun, atau dapat langsung datang ke sekretaris desa untuk membuat surat-surat administrasi.
2. Kejelasan dan kepastian dalam arus kerja aparatur dalam melayani masyarakat baik meskipun aparatur yang berwenang masih dibantu dengan aparatur lainnya dalam hal pembuatan surat-surat yang diperlukan masyarakat. Sedangkan kepastian waktu penyelesaiannya jika aparatur desa tidak sedang sibuk dapat langsung dilayani, jika sibuk waktu penyelesaiannya dapat terselesaikan pada esok hari.
3. Keamanan yang dirasakan masyarakat pada saat pelayanan baik terlihat dari kondisi tempat pelayanan yang mendukung dan kecermatan dalam

mengisi identitas masyarakat pada saat akan membuat surat yang diperlukan. Antara masyarakat dan aparatur desa dapat saling mengingatkan dan aparatur desa juga harus teliti dalam membuat surat-surat agar tidak terjadi kesalahan yang fatal.

4. Informasi dalam pemberian pelayanan yang ada di Desa Tanggulangin harus diberikan tanpa diminta maupun tidak terkait pembuatan surat administrasi, ini termasuk dalam indikator keterbukaan. Mulai dari persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya penyelesaian.
5. Keadilan pada pelayanan publik di Desa Tanggulangin dapat dirasakan, aparatur desa tidak membedakan cakupan golongan yang memerlukan pelayanan publik, pembuatan surat-surat secara berurutan yaitu berdasarkan permintaan dari masyarakat yang masuk terlebih dahulu.
6. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu aparatur desa sudah sesuai dengan indikator dari pelayanan publik yang baik. Untuk pembuatan surat-surat yang mudah pastinya ketepatan waktu dapat terlaksanan dengan baik. Tetapi jika yang mengurus surat misalnya KTP atau Akta lahir yang berhubungan dengan pusat atau catatan sipil prosesnya memakan waktu yang lama.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dan berdasarkan pengamatan peneliti, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Kepala Desa dapat mengoptimalkan pengawasan kinerja aparatur desa serta dapat memberi pengertian kepada masyarakat agar tidak memberi upah kepada aparatur desa yang sebenarnya pelayanan itu gratis.
2. Kepada Aparatur Desa diharapkan dapat meningkatkan lagi kinerja khususnya bagi sekretaris desa yang baru dengan cara memberikan bantuan teknologi untuk memudahkan pelayanan, meskipun pembuatan surat dibantu oleh KAUR Pemerintahan tetapi sebagai aparatur desa yang berwenang diharapkan dapat menjalankan tugas dengan baik.
3. Kepada masyarakat diharapkan agar dapat menghormati peraturan untuk tidak memberi upah kepada aparatur desa. Agar tidak timbul adanya pungutan liar di Desa Tanggulangin.
4. Kepada Pemerintah Daerah sebaiknya dapat membantu menyelesaikan pelayanan yang berkaitan tentang catatan sipil agar ketepatan waktu pada pelayanan publik di Desa Tanggulangin dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2013. *Pembangunan Perdesaan Pendekatan Partisipatif, Tipologi, Strategi, Konsep Desa Pusat Pertumbuhan*. Yogyakarta. Graha ilmu.
- Akadun. 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung: Alfabeta
- Arenawati, 2014. *Administrasi Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Djojosoekarto, Agung. 2009. *Meningkatkan Kinerja Fungsi Legislasi DPRD*. Jakarta: Adeksi
- Handyaningrat, Soewarno. 2006. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Toko Gunung Agung
- Handoko, Hani. 2003. *Manajemen. Edisi Kedua*. Yogyakarta:BPFE
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Juliantara, Dadang 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamburuan
- Keban, T. Yeremias. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Lukman, Mediya. 2012. *Badan Layanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mahsun, Mohamad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moleong, J. Lexy. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Nimastuti, Emi. 2013. *Profesionalisme Kinerja Perangkat Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kelurahan Bolong Kecamatan Karanganyar Kabupaten Karanganyar)*. Skripsi Jurusan PPKn. FKIP. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Majamenen Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sekretariat Negara, 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Sekretariat Negara, 2015. *Undang-Undang No 21 Tahun 2015 tentang Penetapan Prioritas Penggunaan Dana Desa*. Menteri Desa. Jakarta: Sekretariat Negara
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia
- Sinambela, P. Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiarti, Iis. 2015. *Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Di Desa Tatakarya Kecamatan Abung Surakarta Kabupaten Lampung Utara*. Skripsi Jurusan PPKn. Bandar Lampung: FKIP Universitas Lampung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Al Fabeta
- Undang-Undang tentang Desa Nomor 6 Tahun 2014
- Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009
- Wasistiono, Sadu dan Irwan Tahir. 2007. *Prospek Pembangunan Desa*. Bandung: Fokusmedia
- Widjaja. 2010. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta: Raja Grafindo Persada