EVALUASI KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA KOPAH KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk melengkapi dan memenuhi
Syarat mencapai Gelar Sarjana Sosial
Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu
Administrasi Negara

OLEH :

LILIS KARMILA
NPM. 160411057

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2020

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL	: Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
NAMA	: LILIS KARMILA
NPM	: 160411057
UNIVERSITAS	: Islam Kuantan Singingi
FAKULTAS	: Ilmu Sosial
JURUSAN	: Ilmu Administrasi Negara
PROGRAM STUDI	: Administrasi Negara

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
DESRIADI, S.Sos., M.Si	**SAHRI MUHARAM,S.Sos.,M.Si**
NIDN. 1022018302	**NIDN. 1021117906**

Mengetahui
Ketua program studi administrasi negara
Universitas islam kuantan singingi

DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1022018302

PENGESAHAN

Diperiksa dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada	:
Hari	: Senin
Tanggal	: 7
Bulan	: September
Tahun	: 2020

Tim Penguji

Ketua Dewan Sidang	Sekretaris Dewan Sidang
ZUL AMMAR, SE.,ME	ALSAR ANDRI, S.Sos.,M.SI
NIDN.1020088401	NIDN.1005108901

1.	DESRIADI,Sos.,M.Si	(Pembimbing 1)	(.....)
2.	SAHRI MUHARAM,S.Sos,M.Si	(Pembimbing 2)	(.....)
3.	RIKA RAMADHANTI, S.IP.,MSi	(Anggota)	(.....)
4.	SARJAN.M, S.Sos,M.Si	(Anggota)	(.....)

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,

ZUL AMMAR, SE.,ME
NIDN.1020088401

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LILIS KARMILA

NPM :160411057

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (sarjana,magister,dan doctor). Baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun diperguruan tinggi lainnya. karya tulis ini murni gagasan,rumusan,dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan pembimbing.adapun bagian-bagian tertentu pada skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain. Sudah saya tulis orang lain, Sudah saya tulis sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini,maka saya bersedia menerima sanksi Akademis berupa pembatalan skripsi dan mengulang penelitian, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada pelaksanaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 20 Agustus 2020

LILIS KARMILA
NPM.160411057

MOTTO

“Tidak ada kenyamanan dimasa tua bagi orang malas dimasa muda”
(Bob Sadino)

Mereka berkata:”Sahabat yang datang disaat perlunya saja adalah sahabat yang buruk.”

“ Menurutku merekalah yang terbaik karena selalu menganggapku terbaik untuk memenuhi kebutuhan mereka.”
(Habib Ali Zainal Abiding Al Kaff)

“sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”
(HR.Ahmad, ath-thabrani,ad-Daruqutni)

KATA PERSEMBAHAN

Teriring rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmad, nikmat, hidayah dan innayahnya atas terselesaikannya penulisan ini, dalam kesempatan berbahagia, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Matnur dan Ibunda Isriani yang telah membesarkan, mendidik dan membimbing penulis sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.
2. Saudaraku Sapriadi, Kisdayanti, Heldi Diana yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat dan dorongan, moril dan materil.
3. Rekan-rekan seperjuangan khususnya mahasiswa Program Studi SI Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang seangkatan yang telah memberikan dukungan, kritik dan saran kepada peneliti.

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA KOPAH KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

LILIS KARMILA
NPM. 160411057

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 15 orang yang merupakan Kepala Desa berjumlah I orang, Ketua BPD berjumlah 1 orang, Kepala Urusan berjumlah 3 orang, Kepala Dusun berjumlah 3 orang dan Masyarakat berjumlah 7 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi , dengan menganalisa data yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian diolah dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil penelitian ini berada pada item penilaian cukup baik, hal ini dikarenakan hanya tiga dari enam indikator yang terpenuhi dan berjalan dengan baik yaitu *Akuntabilitas, Kondisional, Keseimbangan Hak Dan Kewajiban..*

Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, Pemerintah Desa

ABSTRACT

PERFORMANCE EVALUATION OF THE VILLAGE GOVERNMENT APARATURE IN PROVIDING COMMUNITY SERVICES IN KOPAH VILLAGE KUANTAN TENGAH DISTRICT KUANTAN SINGINGI REGENCY

LILIS KARMILA
NPM. 160411057

This research was conducted in Kopah Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine how to evaluate the performance of village government officials in providing community services in Kopah Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this study is How to Evaluate the Performance of Village Government Officials in Providing Community Services in Kopah Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The informants in the study were 15 people who are Village Heads who are said by people, the Head of BPD, Head of Affairs about 3 people, Head of Hamlet 3 people and Community defined 7 people. The data technique used by the writer in this research is literature study and field study which consists of observation, interview and documentation, by analyzing the data obtained from the interview, then processing it and then the writer make conclusions from the results of the data processing. The results of the research are in fairly good items, this is because only three of the six indicators are fulfilled and are running well, that's Accountability, Conditionality, Balance of Rights and Obligations.

Keywords: Evaluation, Performance, Village Government

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim,

Segala puji bagi Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi".**

Ucapan shalawat dan salam, kita limpahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat. Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana sosial program pendidikan strata satu program studi ilmu administrasi Negara pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

Dalam penulisan skripsi ini Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penulisan maupun pembasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Ibu Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah member izin kepada penulis untuk mengikuti pendidikan program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar, SE.ME, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah memberikan kemudahan kepada penulis pada masa belajar.
3. Bapak Desriadi, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi sekaligus Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan waktu serta saran-saran untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Sahri Muharam, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat,bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan

skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar yang telah mendidik penulis selama perkuliahan, karyawan serta karyawati Fakultas Universitas Islam Kuantan Singingi terimakasih atas bantuannya.
6. Terutama buat keluarga tercinta Ayahanda Matnur, Ibunda Isriani, kakak-kakakku Sapriadi, Heldi Diana, Kisdayanti. yang telah banyak berkorban moril dan material, dan banyak memberikan semangat dan motifasi serta doa sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Untuk sahabat-sahabatku Neri Usmaniati, Eza Astika, Meidiana Sari
8. Seluruh teman-teman seperjuangan Administrasi Negara kelas A angkatan 2016.

Teluk Kuantan, 13 Agustus 2020

Penulis

LILIS KARMILA

NPM. 160411057

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PERSETUJUAN
LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERNYATAAN iii
MOTTO iv
KATA PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.4.1 Aspek Teoritis 7
1.4.2 Aspek Praktis 8
BAB II LANDASAN TEORI 9
2.1 Landasan Teori 9
2.1.1 Teori Administrasi Negara 9
2.1.2 Teori Evaluasi 13
2.1.3 Teori Kinerja. 15
2.1.4 Teori Desa dan Pemerintah Desa 18
2.1.5 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia 19
2.1.6 Teori Organisasi 23
2.1.7 Teori Perilaku Organisasi 26

2.1.8 Teori Kebijakan 28
2.1.9 Teori Pelayanan Publik 31
2.1.9.1 Kualitas Pelayanan Publik 32
2.1.9.2 Asas-Asas Pelayanan Publik 36
2.1.9.3 Tujuan Pelayanan Publik 37
2.2 Kerangka Pemikiran 38
2.3 Hipotesis 38
2.4 Definisi Operasional 39
2.4.1 Operasional Variabel 41
BAB III METODE PENELITIAN 42
3.1 Jenis Penelitian 42
3.2 Informan 42
3.3 Fokus Penelitian 43
3.4 Lokasi Penelitian 43
3.5 Sumber Data 44
3.6 Metode Pengumpulan Data 44
3.7 Analisis Data 45
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian 47
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 48
4.1 Sejarah Desa Kopah 48
4.2 Keadaan Geografis 48
4.3 Keadaan Penduduk 50
4.4 Mata Pencaharian 50
4.5 Struktur Pemerintahan 51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 55
5.1 Identitas Informan 55
5.1.1 Informan Menurut Kelompok Umur 55
5.1.2 Informan Menurut Jenis Kelamin 56
5.1.3 Informan Menurut Tingkat Pendidikan 56
5.2 Pembahasan Dan Hasil Penelitian 57
5.2.1 Indikator Transparan 57

5.2.1.1 Transparan Dalam Meningkatkan Pelayanan..... 57
5.2.1.2 Prosedur Dalam Pelayanan Masyarakat..... 59
5.2.1.3 Media Catatan Yang Digunakan 61
5.2.2 Indikator Akuntabilitas..... 65
5.2.2.1 Tanggung Jawab Dalam Pelayanan 65
5.2.2.2 Konsekuensi Yang Diterima 67
5.2.2.3 Pekerjaan Dan Tanggung Jawab 68
5.2.3 Indikator Kondisional 72
5.2.3.1 Sesuai Dengan Kondisi Dan Tepat Sasaran 72
5.2.3.2 Efektif Dan Efesien 73
5.2.3.3 Sesuai Keinginan Dan Prioritas 75
5.2.4 Indikator Partisipatif 78
5.2.4.1 Partispasi Untuk Pembangunan..... 78
5.2.4.2 Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Harapan 80
5.2.4.3 Kritik Dan Saran 81
5.2.5 Indikator Kesamaan Hak 84
5.2.5.1 Perbedaan Dalam Pelayanan 84
5.2.5.2 Pelayanan Yang Tepat Sasaran 85
5.2.5.3 Pelayanan Secara Merata 87
5.2.6 Indikator Keseimbangan Hak Dan Kewajiban..... 89
5.2.6.1 Sesuai Aturan Dan Kepuasan Masyarakat 89
5.2.6.2 Pelayanan Yang Layak..... 91
5.2.6.3 Tugas Dan Fungsinya..... 92
5.3 Analisa Pembahasan..... 96
BAB VI PENUTUP 97
6.1 Kesimpulan 97
6.2 Saran..... 97
DAFTAR PUSTAKA 99

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.2 Operasional Variabel Tentang Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi..... 41

Tabel 3.1 Informan Penelitian..... 43

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian..... 47

Tabel 4.1 Persentase Penggunaan Areal Pertanahan Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singing..... 49

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan jenis kelamin Kecamatan - Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi……..... 50

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi..... 51

Tabel 5.1 Identitas Informan Dalam Penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Kelompok Umur..... 55

Tabel 5.2 Identitas Informan Dalam Penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin..... 56

Tabel 5.3 Identitas Informan Dalam Penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah kabupaten kuantan singingi berdasarkan tingkat pendidikan……..... 56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar	2.1	Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar	4.1	Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	52
Gambar	4.2	Struktur Organisasi Badan Permusyawaran Desa (BPD) Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Daftar Wawancara..... 101
Lampiran II Dokumentasi 106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Yaitu:

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki Batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan republik Indonesia .

Undang –Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah yaitu:

Pemda adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Desa adalah wilayah yang penduduknya saling mengenal hidup bergotong royong , adat istiadat yang sama ,tata norma dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatan , disamping itu umumnya wilayah desa terdiri atas daerah pertanian sehinggah sebagian besar mata pencariannya adalah petani. Pemerintah desa merupakan bagian dari pemerintah nasional yang penyelengaraannya ditujukan pada pedesaan .

Aparatur Desa adalah pegawai negeri atau pegawai Negara atau seperangkat sistem yang digunakan oleh penguasa atau pemerintah untuk mengelolah

kekuasaanya atau semua perangkat yang digunakan oleh pemerintah untuk menerapkan kekuasaan pada masyarakat.

Untuk dapat mengemban amanat Undang-undang penyelenggaraan pemerintahan daerah tersebut, maka pemerintah membutuhkan dukungan dari aparatur pemerintah yang tangguh, professional, dan mampu bersaing secara global. Dengan demikian pemerintah daerah sebagai pelaksana amanat untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat desa harus memiliki kemampuan mengelola sumber daya manusia yang tersedia di daerahnya masing-masing.

Pemerintahan desa adalah suatu proses dimana usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Mengingat unit pemerintah desa adalah bagian integral dari pemerintahan nasional, maka pembahasan tentang tugas dan fungsi pemerintahan desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi pemerintahan nasional.

Tugas pokok aparatur Desa:

1) Melaksanakan urusan ketata usahaan, seperti naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
2) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan umum.

Dalam Permendagri nomor 84 tahun 2015 pasal 6 menjelaskan tentang Tugas dan fungsi Kepala desa.

Tugas kepala Desa:

1) Kepala desa berkedudukan sebagai kepala pemerintah desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa.
2) Kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.

Fungsi kepala Desa:

1) Menyelenggarakan pemerintahan desa, seperti praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
2) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana dan prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
3) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.
4) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat dibidang budaya, ekonomi, politik dan bidang lainnya.
5) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

Menurut kamus besar bahasa indonesia desa adalah kesatuan yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (Di kepalai oleh seorang kepala desa) atau desa merupakan kelompok rumah diluar kota yang

merupakan kesatuan.

Dalam ruang lingkup penyelenggaraan pemrintah desa, seluruh perangakat desa mempunyai tugas dan wewenang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik demi terwujudnya kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat .oleh karena itu pemerintah desa dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas kerjanya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan

Harapan masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan administrasi publik mengharapkan kinerja dari aparatur pemerintah yang *produktifitas*, mempunyai kualitas pelayanan baik, *responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas* dalam melayani kepentingan masyarakat. Kepuasan masyarakatmenjadi suatu patokan keberhasilan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik menjadi suatu Patokan kinerja aparat pemeritah desa yang paling menonjol. Dalam proses ini masyarakat dapat langsung menilai kinerja aparat pemerintah desa berdasarkan kualitas poelayanan publik yang diterima. Karena kualitas pelayan publik menjadi kepentingan semua orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh semua kalangan masyarakat. Dimana keberhasilan membangun sebuah kinerja secara *produktifitas* mempunyai kualitas layanan baik, *responsivitas, responsibilitas serta akuntabilitas* yang tinggi akan mengangkat citra positif aparatur pemerintah desa dimata masyarakat .

Perkembangan masyarakat yang dinamis dengan semakin tingginya tingkat pendidikan, pengetahuan dan ketrampilan menuntut profesionalitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Aparatur

pemerintah desa merupakan alat pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sebagai abdi masyarakatparatur pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat. Dengan fungsi gandanya tersebut diharapkan aparatur pemerintah desa mampu mewakili masyarakat.

Namun demikian yang terjadi di tingkat pemerintahan terendah yaitu desa atau kelurahan justru banyak terjadi kejadian-kejadian yang menyangkut rendahnya pelayanan pemerintahan kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah desa yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat serta persoalan – persoalan dimasyarakat masih banyak ditemui keluhan-keluhan masyarakat, keluhan tersebut diperoleh dari warga desa yang hendak mengurus surat – surat yang diperlukan oleh mereka.

sesuai dengan apa yang menjadi pokok permasalahan yaitu:

1. masyarakat yang harus menemui kepala desa dirumahnya bukan dikantor kepala desa jika ingin melaksanakan administrasi ataupun keperluan yang membutukan pelayanan, begitu juga jika masyarakat membutuhkan pelayanan dari sekretaris desa di saat jam kerja kepegawaian di desa kopah, misalnya dalam urusan pemenuhan kebutuhan pokok dan layanan yang bersifat administratif

kependudukan seperti Surat Pindah, Surat Domisili, Surat KTP Sementara, Surat Keterangan Miskin, Surat Kematian, Surat- Surat Pernikahan, Surat Usaha, ataupun Surat-Surat Lainnya.

Dari faktor diatas salah satu faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi publik adalah tingkat kedisiplinan dari aparatur pemerintah desa, dimana dalam melaksanakan tugasnya mereka sering datang terlambat dan juga jarang berada ditempat kerja pada saat jam kerja . Selain itu aparat pemerintah masih membeda-bedakan kelompok masyarakat dari segi finansial, sehingga hal itu menyulitkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi publik.

Kritikan masyarakat pada umumnya bermuara pada penilaian bahwa aparatur Pemerintah Desa tidak mampu menjalankan tugas dengan baik. Sikap kritis masyarakat ini semakin kuat seiring dengan munculnya kecurigaan, kecemburuan sosial, konflik horisontal, dan protes masyarakat. Berbagai persoalan di atas sedikit banyak telah mempengaruhi masyarakat untuk menuntut pemerintah agar menciptakan pemerintahan yang baik. agar aparatur pemerintah desa dapat menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik.

Berdasarkan permasalahan tersebut menjadikan peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelayanan aparatur pemerintah desa kopah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul ” Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”?

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian adalah : Bagaimana Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1.3.1 Untuk mengetahui evaluasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

1.3.2 Untuk Mengetahui upaya yang dilakukan aparatur pemerintah desa dan faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di desa kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

1.4.1.1 Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang Kinerja dalam Pelayanan kepada masyarakat.

1.4.1.2 Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi yang telah diperoleh dari perkuliahan.

1.4.1.3 Dapat memberikan kontribusi positif bagi kepala desa dalam memimpin aparatur desa kopah.

1.4.2 Aspek praktis

1.4.2.1 Bagi peneliti penelitian ini ndiharpkan dapat meningkatkan pengetahuan Dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik di dalam pemerintahan desa.

1.4.2.2 Bagi Aparat Pemerintah Desa Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparat pemerintah desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Administrasi Negara

Administrasi berasal dari bahasa belanda, yakni *Administratie* yang berarti kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketata usahaan. Dalam perkembangannya administrasi terbagi menjadi tiga disiplin ilmu, yakni: Administrasi Publik/Negara, Administrasi Niaga/Bisnis, dan Administrasi internasional.

Menurut Sondang P, Siagian, administrasi dalam arti luas adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang di dasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Ulbert Silalahi, administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya - sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Simon (2014:2) administrasi adalah sebagai akivitas-aktivitas kelompok yang bekerja sama untuk mecapai tujuan. Selanjutnya Gie (siagian, 2014:2) administrasi adalah segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Nawawi (2009 : 33) administrasi dalam arti luas sempit adalah mencatat setiap komponen administrasi meliputi komponen kegiatan operasional.

Menurut The Liang Gie (2010 : 209) administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Edward H, Litchfield, administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya,dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Adapun teori administrasi Negara adalah sebagai berikut:

Pertama, teori *deskriptif-eksplanatif* memberikan penjelasan secara abstrak realitas administrasi Negara, baik dalam bentuk konsep, proposisi, atau hukum.Salah satu contoh adalah hirarki dari organisasi formal.Konsep tersebut menjelaskan ciri umum organisasi formal, yaitu adanya penjenjangan dalam struktur orgsanisasi.

Kedua, teori *normatif* bertujuan mejelaskan situasi administrasi masa mendatang secara prospektif. Termasuk dalam teori normatif adalah utopi, misalnya masyarakat adil dan makmur bedasarkan pancasila dan keluarga kecil yang bahagia dan sejahtera. Teori normatif dapat dikembangkan dengan merumuskan kriteria normatif yang lebih spesifik, seperti *efesiensi, efektifitas, responsibilitas, akuntabilitas,* ekonomi, semangat kerja pegawai, desentralisasi, partisipasi, inovasi, demokrasi, dan sebagainya.

Ketiga, teori asumsi menekankan pada prakondisi atau anggapan adanya suatu realitas sosial dibalik teori atau proposisi yang hendak dibangun.

Menurut Bailey teori administrasi lemah dalam menyatakan asumsi-asumsi dasar tentang sifat manusia dan institusi. Contoh teori asumtif dalam administrasi

publik adalah Teori Xdan Y dari Douglas McGregor, Teori ini mengemukakan dua jenis asumsi yang berlawanan tentang sifat manusia. Teori X berasumsi bahwa pada dasarnya manusia malas dan suka menghindari pekerjaan, sedang teori Y berasumsi bahwa manusia memiliki kemauan untuk bekerja dan memiliki kemampuan untuk mengemban tanggungjawab yang dibebankan kepadanya. Masing asumsi ini mempunyai implikasi dalam pengembangan teori kepemimpinan.

Keempat, teori instrumental merupakan tindak lanjut dari proposisi "jika-karena". Misalnya jika daministrasi berlangsung secara begini dan begitu karena ini dan itu, jika desentralisasi dapat meningkat efektifitas, jika manusia dan institusinya sudah siap atau dapat disiapkan ke perubahan sistem administrasi kearah desentalisasi yang lebih besar, maka strategi, teknik, dan alat apa yang dikembangkan untuk menunjangnya.

Berdasarkan pengertian mengenai administrasi menurut para ahli, administrasi dapat dikatakan sebagai proses kerjasama yang melibatkan sedikitnya dua orang untuk mencapai sasaran atau tujuan yang sudah ditentukan sebelum mereka memulai kegiatan.

Menurut priffiner dan presthus yang memberikan penjelasan mengenai administrasi Negara sebagai berikut (dalam syafii,2003:31) :

a) administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
b) administrasi Negara dapat didefenisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanaan kebijaksanaan

pemerintahan hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.

c) secara ringkas, administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan pemerintah,pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya,memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Ciri-ciri administrasi Negara disebutkan thoha (2008:36-38), sebagai berikut:

a) administrasi Negara adalah suatu kegiatan yang bisa dihindari setiap orang selama hidupnya selalu berhubungan dengan administrasi negara mulai dari lahir sampai meninggal dunia,orang tidak bisa melepaskan diri dari sentuhan kegiatan administrasi Negara,baik warga Negara ataupun orang asing.

b) administrasi Negara memerlukan adanya kepatuhan hal ini adaministrasi Negara mempunyai monopoli untuk mempergunakan wewenang dan kekuasaan yang ada padanya untuk memaksa setiap warga Negara mematuhi peraturan-peraturan perundangan yang telah ditetapkan.

c) administrasi Negara mempunyai prioritas banyak kegiatan yang bisa dilakukan oleh administrasi Negara dari sekian banyaknya tersebut tidak lalu semuanya diborong oleh nya.priotitas diperlukan untuk mengatur pelayanan terhadap masyarakat.

d) Administrasi Negara yang tidak terbatas besar lingkup kegiatan administrasi Negara seluruh wilayah Negara darat di laut dan di udara.

2.1.2 Teori Evaluasi

Evaluasi merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas, kinerja, atau produktifitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya, melalui evaluasi akan diperoleh informasi apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai.

Menurut arikunto (2010 : 1) evaluasi adalah sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung terjadinya tujuan.

Menurut wirawan (2012 : 7) evaluasi adalah riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai
objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkan dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut.

Bingham dan Felbinger (dalam Lester & Steward, 2000) Membagi evaluasi kebijakan menjadi 4 (empat) jenis, yaitu:

1) Evaluasi Proses, yang fokus pada bagaimana proses implementasi suatu kebijakan.
2) Evaluasi Impak, yang fokus pada hasil akhir suatu kebijakan.
3) Evaluasi Kebijakan, yang menilai hasil kebijakan dengan tujuan yang direncanakan dalam kebijakan pada saat dirumuskan.
4) Meta-Evaluasi, yang merupakan evaluasi terhadap berbagai hasil atau temuan evaluasi dari berbagai kebijakan yang terkait.

Dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan digunakan kriteria-kriteria umum

yang dimaksudkan untuk memberikan arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang dirumuskan akan dapat dijadikan sebagai salah satu patokan dalam menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal.

Duun mengembangkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan yang meliputi 6 (enam) tipe sebagai berikut:

1) *Efektifitas(effectiveness)*, berkenaan dengan apakah suatu alternative mencari hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.efektifitas yang secara dekatberhubungan dengan rasionalitas teknis,selalu di ukur dari unit produk atau layanan nilai moneternya.
2) *Efisiensi(efficiency),* berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektifitas tertentu.efisiensi yang merupakan sinonim dengan rasionalitas ekonomi.adalah merupakan hubungan antara efektifitasdan usaha yang terakhir umumdi ukur dari ongkos moneter.
3) *Kecukupan(adequancy),* berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan,nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.
4) *Pemerataan/kesamaan(equity),*indicator ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
5) *Responsivitas(responsiveness)* berkenaan dengan beberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan,prefensi,atau nilai kelompok-

kelompok masyarakat tertentu.kriteria respontivitas adalah peting karena analisi yang dapat memuaskan semua criteria lainnya efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan actual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

6) *Ketepatan(appropriateness)* adalah criteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantive,karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan suatu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnyan asumsi yang melandasi tersebut.

1.1.3 Teori Kinerja

Kinerja secara etimologi adalah berasal dari bahasa inggris yaitu performance.Performance berasal dari kata "to perfom" yang mempunyai arti masukan (etris), Banyak sekali penjelasan tentang makna etris ini dari berbagai pengertian tentang masukan yang relevan tentang pengertian kinerja.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. keduanya saling berhubungan satu sama lain, karena suatu organisasi tidak mencapai suatu tujuan tanpa adanya kinerja.

Menurut Prawirosentono (dalam sinembela, 2016) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak

melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Terdapat hubugan erat antara kinerja perseorangan dengan kinerja perusahaan.

Menurut Colquitt (dalam kasmir, 2016) mengatakan bahwa kinerja adalah dasar organisasi yang sangat dipengaruhi oleh karakteristik individual, motivasi individu, pengharapan dan penilaian yang dilakukan oleh manajemen terhadap pencapaian hasil kerja individu. Kasmir menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja:

1) Kemampuan dan keahlian

   Karyawan memiliki kemampuan dan keahlian yang baik maka akan memberikan kinerja yang baik pula, dan begitupun sebaliknya.

2) Pengetahuan

   Dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaanya.

3) Rancangan kerja

   Jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Rancangan pekerjaan diciptakan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

4) Kepribadian

   Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat

melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehinggah hasil pekerjaannya baik.

5) Motivasi kerja

Jika karyawan memiliki dorongan motivasi yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari orang lain atau peusahaan, maka karyawan akan termotivasi untuk melakukan sesuatu dengan baik.

Menurut sedarmayanti (2011 : 261) kinerja adalah sistem formal yang untuk memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang.

Menurut sedarmayanti (2011 : 262) tujuan penilaian kinerja adalah meningkatkan kinerja pemerintah desa dengan cara membantu mereka menyadari dan menggunakan seluruh potensi mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi,dan memberikan informasi kepada pemerintah desa sebagai dasar untuk mengambil keptusan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Menurut mangkunegara (2012 : 67) istilah kinerja berasal dari kata job performance atau aktual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, jadi dengan demikian kinerja adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan dengan legal, tidak melanggar hukaum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya, bagi lembaga atau pemerintah desa, kinerja dimaksud

adalah hasil kepala desa beserta perangkatnya yang dicapai dalam suatu periode tertentu. Berdasarkan pengertian diatas dapat dikemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang di capai oleh seseorang pegawai sesuai dengan standar.

2.1.4 Teori Desa dan Pemerintah Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa sangsakerta, desca yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran.Desa merupakan wilayah penduduk yang mayoritas masyarakatnya masih memegang teguh adat-istiadat setempat, sifat sosialnya masih tinggi dan hubungan antar masyarakat cukup erat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, desa adalah kesatuan wilayah yang dihunioleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh seorang Kepada Desa) atau desa merupakan kelompok rumah di luar kota yang merupakan kesatuan.

Menurut (Edi Indrizal, 2006) Desa dalam pengertian umum adalah sebagai suatu gejala yang bersifat universal, terdapat dimana pun di dunia ini, sebagai suatu komunitas kecil, yang terikat pada lokalitas tertentu baik sebagai tempat tinggal (secara menetap) maupun bagi pemenuhan kebutuhannya, dan terutama yang tergantung pada sektor pertanian (Edi Indrizal, 2006).

Adapun dalam Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa yaitu Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki Batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan republik Indonesia .

Menurut Ndraha (2008: 2) menyatakan bahwa pemerintah desa adalah pengembangan yang sepanjang prosesnya masyarakat desa yang bersangkutan diharapkan berpatisipasi aktif dan dikelola oleh tingkat desa. Menurut peraturan pemerintah, tugas pokok pemerintah desa adalah melaksanakan sebagian tugas pemerintah daerah berdasarkan pelimpahan wewenang dari Camat.

Untuk melaksanakan tugas tersebut pemerintah desa mempunyai fungsi :

a) Penyelesaian pelayanan bidang pemerintahan, pembangunan,kesejahteraan masyarakat.
b) Meningkatkan partisipasi masyarakat dari anggota masyarakat.
c) Membina kerukunan, ketentraman dan ketertiban bagi seluruh anggota masyarakat.
d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

Ciri khas atau karakteristik mendasar pemerintah menunjukkan:

a) Adanya keharusan, menunjukkan kewajiban apa yang diperintahkan.
b) Adanya dua pihak, yaitu yang member perintah dan yang menerima perintah.
c) Adanya hubungan fungsional antar yang memberi dan menerima perintah
d) Adanya wewenang atau kekuasaan untuk memberi perintah.

2.1.5 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut sinambela (2016:9) manemen sumber daya manusia adalah sebagai sumber daya atau asset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen

maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan tercapai dengan baik .

Menurut Hasibuan (2017: 10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efesien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Bangun (2012:6) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses, perencanaan, pengorganisasiaan, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi,p pengintegrasiaan, pemeliharaan dan pemisahan, tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Tingkatan manajemen secara tradisional dapat dibagi dalam tiga klasifikasi yaitu:

1) *First-line* merupakan tingkatan paling bawah dalam klasifikasi manajemen. Pada tingkatan manajemen ini, manajer memiliki tugas untuk mengelolah pekerjaan dari pekerja-pekerja diluar tingkatan menajerial, yang meliputi orang-orang yang melakukan pekerjaan dibidang produksi dan pelayanan pada pelanggan. Selain first-line manajer juga harus mempertanggungjawabkan pekerjaan karyawan yang dipimpin pada midle line manajer.
2) *Middle-line* merupakan tingkatan dalam klasifikasi manajemen yang menjembatani antara tingkatan firs-line manajer dengan top manajer. Selain itu, middle manajer bertugas mengelolah pekerjaan first-line manajer dan mempertanggung jawabkannya kepada top manajer.

3) *Top manajer* merupakan tingkatan manajemen tertinggi dalam struktur organisasi, dan memiliki tanggung jawab dalam membuat keputusan organisasi serta menyusun rencana dan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan.

Fungsi manajemen meliputi beberapa hal yaitu:

1) Perencanaan *(planning)* merupakan fungsi manajemen yang meliputi penentuan arah tujuan perusahaan, merancang strategi yang diperlukan untuk meraih tujuan yang ditentukan serta mengembangkan rencana dalam melakukan koordinasi kegiatan yang dibutuhkan untuk melaksanakan strategi tersebut. Perencanaan sangat penting dilaksanakan karena tanpa adanya perencanaan segala fungsi manajemen yang dibutuhkan tidak akan berjalan. Dalam melakukan perencanaan, terdapat beberapa hal yang harus dipertimbangkan yaitu: *specifec* (memiliki maksud tujuan yang jelas), *measurable* (tingkatan keberhasilan yang dapat diukur), *achivable* (mencakup rencana yang bisa tercapai), realistic (menyeimbangkan antara keadaan saat ini dan harapan yang dituju kedepannya), *time (*memiliki batas waktu penyelesaian yang jelas).
2) Pengorganisasiaan (*organizing*) adalah fungsi manajemen ketika seorang manajer menata struktur pekerjaan bagi masing - masing orang, seperti menentukan tugas yang harus dikerjakan, proses pengerjaan yang benar serta menentukan siapa yang akan menentukan tugas tersebut. Pada perusahaan, pengorganisasian biasanya disusun dalam bentuk badan

organisasi atau struktur organisasi, yang kemudian dipecah menjadi tiap-tiap jabatan.

3) Pelaksanaan *(actuating*) adalah fungsi dalam manajemen beberapa suatu tindakan untuk mengusahakan agar perencanaan yang sudah dilakukan dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam fungsi pelaksanaan, upaya untuk menggerakkan semua orang pada semua tingkatan organisasi sangat diperlukan agar kerja sama antar seluruh tingkatan organisasi dapat tercipta. Seluruh anggota organisasi harus menyadari tugas, tanggung jawab, dan peran masing-masing dan melaksanakan sebaik-baiknya agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.
4) Pengawasan (*controlling)* adalah fungsi manajemen yang bertujuan untuk melakukan pengamatan, menilai kerja dalam pelaksanaan, dan melakukan tindakan korektif yang diperlukan guna meningkatkan performa organisasi untuk mencapai tujuan. Pengawasan memiliki beberapa fungsi utama, diantaranya: mencegah penyimpangan terhadap perencanaan, memeperbaiki kesalahan dalam pelaksanaan, serta menindak penyalahgunaan kekuasaan dalam organisasi.

Menurut Hasibuan (2011 : 10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan , karyawan dan masyarakat .

Menurut Suwanto dan Priansa (2011 : 16) manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur sumber daya manusia yang

merupakan tenaga kerja pada perusahaan.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan terjemahan dari “human resources” namun adapula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan “ manpower” tenaga kerja. Bahkan sebagian orang menyertakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya).

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Bagaimanapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya (Sutrisno 2009: 26).

2.1.6 Teori Organisasi

Menurut Robbins (dalam Sembiring, 2012:13) organisasi adalah kesatuan (*entity)* sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat didentifikasi , yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Organisasi dipandang sebagai suatu satuan sistem sosial untuk mencapai tujuan bersama melalui usaha/kelompok. Dalam mengelolah sumber daya manusia agar dapat bekerja secara efektif perlu melakukan kegiatan manajemen kerja dan manajemen orang. Fungsi yang berhubungan dengan manajemen kerja atau tugas adalah fungsi perencanaan , pengorganisasiaan, dan pengendalian. Sedangkan yang terkait dengan manajemen orang berhubungan dengan pelaksanaan fungsi komunikasi, kepemimpinan dan motivasi . dengan melakukan fungsi tersebut, orang-orang atau

kelompok yang bekerja sama dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Wijaya dan Rifa'i (2016:48) Organisasi adalah institusi wadah atau tempat orang berintegrasi dan bekerja sama sebagai unit terkoordinasi terdiri setidaknya dua orang atau lebih yang berfungsi mencapai satu sasaran.

Menurut Daniel E. Griffiths (dalam wijaya dan rifa'i 2016:50) organisasi adalah orang-orang yang melaksanakan fungsi-fungsi yang berbeda tetapi saling berhubungan dan dikoordinasikan agar supaya sebuah tugas atau lebih dapat diselesaikan.

Menurut ralp currier davis (dalam wijaya dan ripa'i 2016:49) organisasi adalah suatu kelompok orang-orang yang sedang bekerja kearah tujuan bersama di bawah satu kepemimpinan.

Pengertian organisasi menurut Mulyadi (2015: 3) dapat dibedahkan menjadi dua macam yaitu:

1) Organisasi dalam arti statis

   Organisasi dalam arti statis berarti melihat organisasi sebagai sesuatu yang tidak bergerak dalam/diam. Secara singkat dapat dikatakan bahwa dalam arti statis merupakan wadah atau tempat kegiatan administrasi dan manajemen berlangsung dengan gambaran yang jelas tentang saluran hirarki daripada kedudukan, jabatan, wewenang, garis komando dan tanggung jawab.

2) Organisasi dalam arti dinamis

   Organisasi dalam arti dinamis berarti memandang organisasi sebagai suatu

organ yang hidup suatu organisme yang dinamis. Artinya memandang suatu organisasi tidak hanya dari segi bentuk dan wujudnya tetapi juga melihat dari segi isinya. Organisasi dalam arti dinamis berarti organisasi itu selalu bergerak mengadakan pembagian tugas/pekerjaan sesuai dengan sistem yang telah ditentukan serta sesuai pula dengan lingkup daripada organisasi itu.

Menurut Rifa'i dan fadhli (2013:61-62) unsur-unsur organisasi adalah sebagai berikut:

1) Tujuan

   Tujuan suatu organisasi adalah untuk menghasilkan barang dan pelayanan. Organisasi non profit, sebagai contoh : menghasilkan pelayanan dengan keuntungan masyarakat, seperti pemeliharaan, kesehatan, pendidikan, proses keadilan, dan pemeliharaan jalan.

2) Pembagian kerja

   Esensi suatu organisasi adalah usaha manusia, proses melaksanakan pekerjaan ke dalam suatu komponen kecil yang melayani tujuan organisasi dan untuk melakukan oleh individu atau kelompok disebut pembagian kerja. Pembagian kerja ini berlangsung untuk memobilisasi organisasi dalam pekerjaan banyak orang untuk mencapai tujuan umum.

3) Hirarki kewenangan

   Kewenangan adalah hak untuk bertindak dan memerintah pribadi orang lain. Para manajer memiliki kewenangan terhadap bawahannya. Bila organisasi membagi pekerjaan ke dalam bagian kecil. Beberapa hal harus

dikerjakan untuk mengkoordinasikan usaha menjamin bahwa hasil pekerjaan mencapai tujuan organisasi. Hirarki kewenangan adalah bila posisi kerja ditata agar pembagian kewenangan meningkat, memudahkan koordinasi.

2.1.7 Teori Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi adalah suatu studi tentang perilaku manusia dalam pengaturan organisasi, hubungan antara individu dengan organisasi, dan organisasi itu sendiri. Perilaku merupakan sebuah fungsi dari variabel - variabel individual, variabel - variabel yang keorganisasiaan dan variabel - variabel psikologikal (Winardi 2014:199).

Organisasi adalah unit sosial yang saling sadar dikoordinasikan, terdiri dari 2 (dua) orang atau lebih yang berfungsi secara relatif berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama atau serangkaian tujuan.

Perilaku organisasi adalah suatu bidang studi yang menginvestigasi dampak prilaku dari individu, kelompok dan struktur dalam organisasi, dengan maksud menerapkan pengetahuan untuk memperbaiki efektivitas organisasi.

Menurut Subekhi dan Jauhar (2013:24) ada beberapa faktor memengaruhi perilaku organisasi antar lain:

1) Peningkatan kepuasan kerja, peningkatan kepuasan kerja mempengaruhi perilaku individu dalam organisasi. Kepuasan kerja suatu individu dipengaruhi oleh hak-hak yang mereka dapatkan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan.

2) Pengurangan kealpaan tindakan tidak masuk kerja yang dilakukan oleh individu terhadap organisasi atau perusahaan berpengaruh negatif terhadap efektif dan efisiensi kerja suatu organisasi.
3) Penurunan *Turn over, Turn over* yang dimaksud adalah pengunduran diri para pekerja atau anggota dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Yang berpengaruh terhadap perilaku organisasi/perusahaan tersebut.
4) Peningkatan produktifitas suatu organisasi dinyatakan produktif jika mampu mempunyai tujuannya dengan baik dan sesuai dengan target yang telah dilaksanakan. Baik target waktu, biaya dan hasil. Produktifitas dalam organisasi ini dapat mempengaruhi perilaku organisasi dimana produktifitas itu berkaitan dengan efisiensi dan efektifitas kinerja suatu organisasi atau perusahaan.

Lingkup ilmu mengenai perilaku organisasi meliputi psikologi, sosiologi, dan antropologi budaya dimana ilmu – ilmu telah memberikan kerangka dasar dan prinsif – prinsif pada bidang perilaku organisasi. Namun masing – masing ilmu pengetahuan memiliki tinjauan yang berbeda. Dalam mempelajari perilaku organisasi dapat dilakukan dengan tiga tingkat analisis, yaitu tingkat individu, kelompok dan organisasi.

Menurut hanggreni (2011:1) perilaku organisasi adalah sebuah bidang khusus yang memiliki pokok ilmu pengetahuan yang umum mencakup tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi: individu, kelompok, dan struktur dan penerapannya untuk membuat organisasi bekerja lebih efektif.

Rivai dan mulyadi (2012: 172) secara formal studi mengenai perilaku

organisasi dimulai sekitar tahun 1948 – 1952. Perilaku organisasi sebagai suatu ilmu pengetahuan yang terus berkembang guna membantu suatu organisasi untuk meningkatkan produktivitasnya. Mempelajari perilaku organisasi sifatnya agak abstrak. Mempelajari perilaku organisasi sering kali menghasilkan atau menemui prinsif – prinsif yang kompleks dimana penjelasan atau analisanya bersifat situsional, pengertian perilaku organisasi untuk multi disiplin dapat di gambarkan dalam beberapa hal yaitu:

1) Perilaku organisasi adalah cara berpikir, perilaku adalah aktivitas yang ada pada diri individu, kelompok, dan tingkat organisasi.
2) Perilaku organisasi adalah multi disiplin yang mencakup teori, metode prinsif – prinsif dari berbagai disiplin ilmu.
3) Dalam organisasi terdapat suatu orientasi kemanusiaan, dimana terdapat perilaku. Persepsi, perasaan, dan kapasitas pembelajaran.
4) Perilaku organisasi berorientasi pada kinerja, tujuan organisasi adalah meningkatkan produktivitas, bagaimana perilaku organisasi ini dapat mencapai tujuan tersebut.
5) Lingkungan eksternal sangat memberikan pengaruh terhadap perilaku organisasi.
6) Untuk mempelajari perilaku organisasi ini perlu menggunakan metode ilmiah, karena perilaku organisasi ini sangat tergantung dari disiplin ilmu yang meliputinya.

2.1.8 Teori Kebijakan

Menurut Eyestone (1971:18) mengemukakan bahwa kebijakan adalah the

relationshipof governmental unit to its environment (hubungan pemerintah dengan unit-unit dalam lingkungan pemerintahan).

Menurut (Wahab,2005:3) kebijakan merupakan suatu tindakan berpola yang mengarah pada suatu tujuan tertentu dan bukan sekedar keputusan untuk melakukan sesuatu.

Menurut Menurut soenarko (2000:35) mengutip pendapatnya Woyowasito dan purwodarminto menjelaskan bahwa kebijakan itu menunjukkan adanya kemampuan atau kualitas yang dimiliki seseorang dalam keadaannya yang terpelajar, baik, berpengalaman, yang berarti bahwa kebijakan adalah kterampilan, kemampuan, kecakapan, kemampuan untuk memahami sesuatu.

Thomas Dye menyebutkan kebijakan sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.H, Hugh Heglo menyebutkan kebijakan sebagai suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu.

Secara umum kebijakan dapat dibedakan dalam tiga tingkatan, yaitu kebijakan umum, kebijakan pelaksanaan, dan kebijakan teknis:

Kebijakan umum adalah kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan, baik yang bersifat positif maupun negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan. Kebijakan pelaksanaan adalah kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang atau keputusan menteri yang menjabarkan keputusan keputusan presiden adalah contoh dari kebijakan pelaksanaan yang di maksud. Pada kebijakan umum, terdapat juga unsur teknisnya, tetapi dalam derajat yang sangat minim. Ini berarti bahwa kebijakan

umum juga perlu memperhitungkan segi operasionalisasinya. Pada kebijakan pelaksanaan, unsur strategis dan unsur teknis relatif berimbang.Isu-isu yang tercakup dalam kebijaksanaan ini adalah sedang-sedang saja.Sementara itu, dalam kebijakan teknis, unsur teknis dari kebijakan yang ditanganinya sangat dominan.Namun di sini, isu yang ditanganinya juga mempunyai unsur strategis.

Unsur-unsur kebijakan:

1) tujuan kebijakan. Telah dipahami bahwa suatu kebijakn dibuat karena ada tujuan yang ingin dicapai, tanpa ada tujuan tidak perlu ada kebijakan. Dengan demikian, tujuan menjadi unsur pertama dari suatu kebijakan. Namun demikian tidak semua kebijakan mempunyai uraian yang sama tentang tujuan itu. Perbedaannya tidak hanya sekedar pada jangka waktu pencapaian tujuan yang dimaksud, tetapi pada posisi, gambaran, orientasi, dan dukungannya.
2) Unsur kedua dalam studi kebijakan adalah masalah. Masalah merupakan unsur yang sangat penting dalam kebijakan. Kesalahan dalam menentukan masalah yang tepat, dapat menimbulkan kegagalan total dalam seluruh proses kebijakan. Tidak ada artinya suatu cara atau metode yang baik untuk pemecahan suatu masalah kebijakan jika pemecahannya dilakukan terhadap masalah yang tidak benar.
3) Unsur ketiga dari kebijakan adalah tuntunan. Sudah diketahui bahwa partisipasi merupakan indikasi dari masyarakat maju. Partisipasi dapat berbentuk dukungan,tuntunan, dan tantangan atau kritik. Seperti halnya partisipasi pada umumnya, tuntutan dapat bersifat moderat atau

radikal,bergantung pada urgensi dari tuntutan, gerahnya masyarakat, dan sikap pemerintah dalam menanggapi tuntutan tersebut.

4) Unsur ke empat dari suatu kebijakan adalah dampak. Dampak ini merupakan tujuan lanjutan yang muncul sebagai dari pengaruh dari pencapaian suatu tujuan.
5) Unsur kelima dari kebijakan adalah sarana atau alat kebijakan

Kebijakan publik merupakan salah satu kajian yang menarik di dalam ilmu politik. Meskipun demikian, konsep mengenai kebijakan publik lebih ditekankan pada studi-studi mengenai administrasi negara. Artinya kebijakan publik hanya di anggap sebagai proses pembuatan kebijakan yang dilakukan oleh Negara dengan mempertimbangkan beberapa aspek.

Secara umum, kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai sebuah kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh pihak berwenang (dalam hal ini pemerintah) yang boleh jadi melibatkan *stakeholders* lain yang menyangkut tentang publik yang secara kasar proses pembuatannya selalu diawali dari perumusan sampai dengan evaluasi.

Menurut Aminuddin Bakry (2010) mengungkapkan bahwa kebijakan publik adalah keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, finansial, dan manusia untuk kepentingan masyarakat, publik maupun warga Negara.

2.1.9 Teori Pelayanan publik

Menurut Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik berasal dari dua kalimat, Pelayanan dan Publik:

Menurut (Sedarmayanti, 2013; Albercht dalam Lovelock, 1992). Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Sedangkan pengertiam publik dalam bahasa inggris adalah masyarakat umum atau atau negara.

Menurut Syafiie (2010), publik dalam pengertian bahasa Indonesia adalah praja mempunyai arti rakyat, jadi pelayanan kepada rakyat atau publik itu sama dengan pamong praja (pelayanan rakyat).

Secara prinsip pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara atau pemerintah kepada rakyat atau masyarakat sebagai upaya pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik bisa diartiakan sama dengan pelayanan kepada masyarakat. Menurut (Toha,1991; Sedarmayanti, 2013). Pelayanan masyarakat adalah usaha seseorang atau sekelompok orang atauinstansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

2.1.9.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah mutlak harus dipenuhi dalam pelayanan kepada masyarakat. Menjadi keniscayaan bagi pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi dan kreatifitas dalam rangka membangun peningkatan.

Indikator kualitas pelayanan menurut (Irawan, 2002; Muchsen, 2007), yaitu:

1) *Tangibles /* Bukti langsung

Kualitas pelayanan berupa sarana kantor, komputerisasi,administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya. Sarana fisik kantor menjadi bagian penting dari penilaian terhadap pelayanan publik. Kantor yang bersih,Wangi, Tertata rapi.Dengan viewe yang nyaman membuat masyarakat yang berkunjung merasa betah dan nyaman berada dikantor.

Selain itu fasilitas kantor yang memadai, memberikan dampak kenyamanan kepada pegawai atau aparatur. Kerena pelayanan itu tidak hanya serta merta memperhatikan aspek yang dilayani, tetapi memberikan kenyamanan kepada orang yang melayani, juga bagian pendukung dari tercapainya pelayanan pubik yang berkualitas.

2) *Reliability* / keandalan

Kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Memberikan pelayanan dibutuhkan sebuah kompetensi dan kualitas diri yang mumpuni.Sikap yang peka dan sigap terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalah sebuah bentuk reliability dalam memberikan pelayanan.Penyedia pelayanan harus diberikan secara maksimal dan sempurna. Tidak hanya memperkuat dalam aspek pemberian pelayanannya, tetapi pelayanan yang handal akan dapat membentuk karakter penerima pelayanan. Sikap kooperatif dan komunikatif yang baik akan mendorong pelayanan yang diberikan berkualitas, karena dianggap telah memberikan nilai penghargaan ataupun penghormatan kepada yang dilayani.

3) *Responsiveness* / Daya tanggap

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap kebutuhan pelayanan.Bentuk kesanggupan bisa dilakukan dengan komitmen aparatur dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.Siap mengabdi secara penuh kepada Negara dengan memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat. Memberikan pelayanan dengan hati dan penuh tanggung jawab adalah pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.Kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan tanggap dalam memberikan pelayanan menjadikan masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

4) *Assurance* / Jaminan

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.Salah satu dari prinsip – prinsip pelayanan yang baik adalah attitude atau sikap dan perilaku dari pemberi layanan.Sikap dan perilaku menjadi indikator penting dalam pelayanan, terutama dalam pelayanan publik. Keramahan adalah bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan dalam pelayanan publik, ramah dan memberikan pelayanan adalah harus diutamakan, ramah dalam menerima masyarakat, ramah dalam menyampaikan sesuatu hal yang berkaitan dengan kekurangan berkas dari masyarakat, ramah dalam memberitahukan kesalahan masyarakat, ramah dalam memberikan saran dan masukan serta perilaku ramah lainnya terhadap penerima layanan.

5) *Emphaty* / Kepedulian

Sikap tegas tapi ramah dalam memberikan pelayanan adalah

bentukkonkret dari komitmen kinerja . Empati menurut kamus ilmiah popular (2001) adalah keadaan sikap kreatifan otot – otot atau perasaan – perasaan yang kita alami jika menghadapi benda – benda atau manusia – manusia serta merasa bersatu dengan mereka dan pada waktu yang sama kita mengadakan respon dan menyertai mereka. Artinya bahwa, rasa empati adalah sebuah perasaan yang menyatu dengan perasaan orang lain. Merasakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam membutuhkan pelayanan . Dengan rasa empati maka merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, sehingga menjadi bagian dari intropeksi diri bagi aparatur dalam melayani.

Sinambela (2010 : 6) mengemukakan bahwa secara teoritis tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan ini dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1) Transparansi

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

2) Akuntabilitas

   Yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

3) Kondisional

   Yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsif efesiensi dan efektivitas.

4) Partisifatif

   Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

   Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain – lain.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

   Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.1.9.2 Asas – Asas Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik ada asas yang harus dipenuhi untuk mendukung kinerja yang baik. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 pasal 4, yaitu kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan / khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pemenuhan terhadap unsurtersebut harus didukung oleh semua unsur dan integrasi dari semua sektor. Tetapi yang menjadi leading sector adalah pemerintah.Sebagai penyedia pelayanan sudah seharusnya menyediakan prinsif – prinsif kebijakan yang mendukung tercapainya pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Disamping itu, orientasi pelayanan publik adalah menciptakan tata kelola pemerintah yang baik.Sebagai konsekuensi dari pelayanan yang berkualitasdengan tata kelola yang prima diharapkan dapat berdampak pada

kebutuhan masyarakat yang mudah dan terjangkau dengan baik, sehingga masyarakat nyaman dan aman dalam meneriman pelayanan.Itulah cita – cita bersama dalam pelayanan publik di Indonesia.

2.1.9.3 Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi kepemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik.

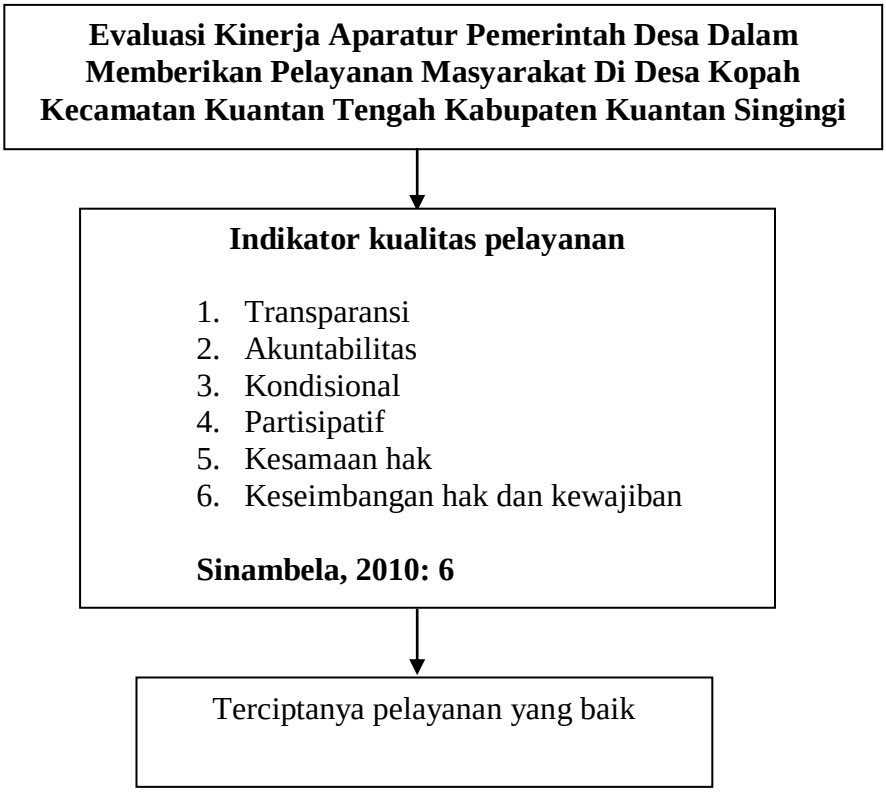
Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan . kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber Data: Modifikasi Peneliti 2020

2.3 Hipotesis

Hipotesis penulis terhadap penelitian adalah Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas kerja yang baik dalam pelayanan administrasi di desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

2.4 Defenisi Operasional

Konsep operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengatur variabel, konsep variabel merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator - indikator yang lebih memudahkan operasional dari suatu penelitian.

Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu adalah tentang evaluasi pelayanan, sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah:

1) Transparansi

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

2) Akuntabilitas

   Yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

3) Kondisional

   Yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsif efesiensi dan efektivitas.

4) Partisifatif

   Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

   Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain – lain.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

   Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.4.1 Operasional variabel

Tabel 2.2 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Yang Dinilai	Ukuran
1	2	3	4	
Pelayanan	Kualitas Pelayanan	Transparansi	a. Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan b. Disediakan secara memadai serta mudah dimengerti	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Akuntabilitas	a. Dapat dipertanggung jawabkan b. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Kondisional	a. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima b. Tetap berpegang pada prinsif efisien dan efektivitas	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Partisipatif	a. Dapat mendorong peran serta masyarakat b. Memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Kesamaan Hak	a. Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik
		Keseimbangan Hak Dan Kewajiban	a. Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Tidak Baik

Sumber Data: Modifikasi Peneliti 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang digunakan bersifat deskriptif.

Menurut sugiyono (2009 : 21) menyatakan bahwa metode deskriftif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat suatu kesimpulan yang lebih luas.

Dalam buku penelitian administrasi publik (2015: 51-56) dalam penelitian kualitatif ini lebih menekankan kepada makna, penalaran,dan defenisi dari situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari , dan dalam penelitian kualitatif ini sendiri lebih mementingkan proses dari pada hasil.

3.2 Informan

Informan adalah orang –orang dalam latar penelitian yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, Menurut sugiyono (2011:9) *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel sumber data secara sengaja dan segala pertimbangan tertentu.pertimbangan itu misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu/kompoten tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti untuk menjelajah objek.

Syarat-syarat menentukan sampel pada *purposive sampling:*

a) Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.
b) Pengambilan sampel harus di dasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat, atau karakteristik tertentu yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
c) Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi.

Tabel 3.1: Informan Dalam Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa kopah	1 orang
2	Ketua BPD kopah	1 orang
3	Kepala urusan	3 orang
4	Kepala Dusun kopah	3 orang
5	Masyarakat kopah	7 orang
Jumlah		15 orang

Sumber Data: Modifikasi Peneliti 2020

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini merupakan batasan-batasan kajian dari variabel yang diangkat dalam penelitian ini. Adapun maksud yang peneliti inginkan untuk mencapainya dalam menetapkan fokus penelitian adalah Penulis melakukan fokus penelitian terhadap Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.4 Lokasi Penelitian

penelitian ini akan di laksanakan di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan memilih tempat penelitian ini karena peneliti mengamati bahwa kinerja aparat Desa Kopah tidak sesuai dengan tatanan profesionalitas semangat reformasi birokrasi sehinggah perlu diadakan penelitian

yang lebih jauh.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Sumber Data Langsung (Primer)

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, informan penelitian terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris,Ketua BPD, Kepala Urusan, Kepala Dusun, Warga Masyarakat Desa kopah .

3.5.2 Sumber Data Tidak Langsung (Sekunder)

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh untuk menyusun datapeneliti baik berupa konsep maupun teori - teori yang dapat dipergunakan untuk menjelaskan permasalahan. Data diambil dari buku dengan masalah yang diteliti.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyan itu. Metode ini digunakan untuk mengetahui informasi yang lebih luas dari orang lain atau informan. Dengan menggunakan metode *interview guide* yaitu panduan wawancara untuk mengajukanpertanyaan yang telah disusun sesuai dengan tema penelitian kepada informan. Panduan wawancara ini digunakan oleh penyusun untuk menghindari meluasnya cara pembicaraan wawancara.

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan, yaitu aparatur pemerintah desa dan Masyarakat Desa Kopah.

3.6.2 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti berintekrakrasi langsung terhadap situasi sosial dengan subjek penelitian. Peneliti melakukan observasi dengan melihat langsung kondisi sebenarnya di lapangan.Menurut Sutrisno (dalam Sugiono 2014:165) observasi merupakan suatu proses yang komplek, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan melihat dan mencatat data yang sudah ada.Data yang dikumpulkan merupakan data yang telahdisimpan sebagai arsip atau dokumen. Data tersebut merupakan informasi yang hasilnya lebih dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

3.7 Analisis Data

Analisa data adalah proses penyederhanaan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterprestasikan. Dalam penelitian ini data yang akan didapat berupa data kualitatif dari data kuantitatif. Namun analisa untuk kedua jenis data tersebut dilakukan secara deskriptif. Data yang diperlukan dalam penelitian ini sebagian besar bersifat kualitatif, sehingga data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis diskriptif kualitatif yaitu menggambarkan keadaan obyek penelitian apa adanya. Dengan analisa diskriptif kualitatif, temuan-temuan dari kasus yang terjadi di lapangan dapat dikaji lebih mendalam dan fenomena yang ada dapat digolongkan secara terperinci yaitu:

1) Pengumpulan data

Pengumpulan data dilokasi studi dengan melakukan observasi, wawancara dan mencatat dokumen dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat untuk menentukan fokus maupun pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2) Data *reduction* (reduksi data)

Hasil penelitian dari lapangan sebagai bahan mentah direduksi kemudian disusun supaya lebih sistematis, yang difokuskan pada pokok-pokok dari hasil penelitian yang disusun secara sistematis untuk mempermudah penelitian didalam mencari kembali data yang di peroleh apabila di butuhkan kembali.

3) Data *displa*y (penyajian data)

Penyajian data yaitu berupa sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

4) Penarikan kesimpulan/verifikasi

Akhir dari kegiatan analisis adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Verifikasi data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari setiap data yang di dapat yaitu mencari pola, tema, hubungan yang sama, hal-hal yang

sering muncul, hal-hal yang jarang muncul, serta hal lainnya yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat sementara. Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi yang terus menerus akan diperoleh kesimpulan tetap.

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3.2: Jadwal Penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Jenis Kegiatan	2019/2020												
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	juni	juli	agus	sep	okt
1.	Pembuatan Proposal	x												
2.	Pengajuan Judul Proposal	x												
3.	Bimbingan Proposal		x	x	x									
4.	Seminar Proposal					x								
5.	Revisi Proposal						x	x						
6.	Pengumpulan Data								x					
7.	Pengolahan Data									x	x			
8.	Bimbingan Skripsi											x		
9.	Sidang Skripsi												x	
10.	Revisi Skripsi													x

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejara Desa Kopah

Pada masa pemerintahan orde baru program pemerintah yang diberi nama REPELITA (Rencana Pembangunan Lima Tahun). Di program tersebut desa-desa mendapatkan bantuan keuangan bandes yang diperuntukan untuk pembangunan desa. desa kopah adalah salah satu desa dari 6 desa di kenegerian kopah.

Desa Kopah dalam kepemimpinan dan panutan masyarakat pada saat ini di pimpin oleh DESKO PUTRA. dan dibantu oleh Sekretaris Desa HERDIANTO. Kepala Urusan Umum SARMIHAN, Kepala Urusan Keuangan DEKA EPRIANTI, Kepala Seksi Pemerintahan BENDRI IRAWAN. Kepala Seksi Kesejahteraan HELMIATI serta dibantu oleh 3 orang Kepala Dusun serta 3 orang Ketua RW dan 9 orang Ketua RT.

4.2 Keadaan Georafis

Desa Kopah merupakan salah satu desa diantaranya 6 desa yang berada di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Desa Kopah terletak di sebelah timur Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun batas-batas dari desa kopah adalah :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Jaya.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Koto Tuo.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Pulau Baru .
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Munsalo.

Apabila dilihat dari letak wilayah Desa Kopah Kecamatan Kuantan

Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ini mempunyai jarak adalah:

1. Jarak dengan Ibu Kota Provinsi 170 KM
2. Jarak dengan Ibu Kota Kabupaten 15 KM
3. Jarak dengan Ibu Kota Kecamatan 8 Menit

Adapun luas Desa Kopah adalah 7,49 Hektar, sebagian besar terdiri dari perkebunan Karet dan Kelapa Sawit, perumahan masyarakat, fasilitas umum desa dan sebagian kecil daerah rawa dan hutan. Untuk lebih jelas, persentase penggunaan area pertanahan Desa Kopah dilihatdalam tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Persentase Penggunaan Areal Pertanahan Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

No	Penggunaan	Luas (Hektar)	Persentase (%)
1.	Perumahan	897	31,5%
2.	Perkebunan	1605	56,5%
3.	Fasilitas umum desa	315	11,1%
4.	Rawa dan hutan	25	0,9%
	Jumlah	2840	100%

Sumber :Kantor Kepala Desa Kopah 2020

Dari tabel diatas terlihat bahwa penggunaan areal pertanahan Desa Kopah sebagian besar digunakan untuk perkebunan yaitu 1605 hektar atau 56,5 %, untuk perumahan seluas 897 hektar atau 31,5 %, kemudian fasilitas umum seperti jalan, sarana pendidikan, sarana ibadah, sarana olahraga, pasar dan lain-lain penggunaannya seluas 314 hektar atau 11,1 %, dan luas rawa dan hutan yang ada di Desa Kopah hanya 25 hektar atau 0,9 %.

4.3 Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi lebih kurang 509 jiwa. Di kopah Kecamatan Kuantan Tengah

penduduknya relative sedikit karena dengan luas wilayah yang hanya seluas 7,49 Ha. Penduduk yang ada di desa Kopah banyak terdapat di dusun Tombang.

Dengan demikian untuk melihat keadaan penduduk berdasarkan jenis kelamin di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2 : Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin di desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

No	Desa	Jenis Kelamin		Jiwa
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Kopah	251	258	509
Jumlah		**49,3%**	**50,6%**	**100%**

Sumber : Data penduduk Desa Kopah 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah penduduk keseluruhan 509, jumlah penduduk laki-laki di Desa Kopah 251 atau 49.3% , dan jumlah penduduk perempuan 258 jiwa atau 50,6%. .

4.4 Mata Pencaharian

Mata pencaharian merupakan salah satu usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup sekaligusakan turut menentukan kelangsungan hidup mereka sendiri. Mata pencaharian penduduk Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi beraneka ragam, sebagian besar penduduk desa ini hidup sebagai petani dan berkebun.Selain itu ada juga yang berdagang, guru, ASN, tukang, bidan/perawat, TNI/Polri, pensiunan, supir angkutan, buruh dan swasta. Untuk lebih jelasnya mengenai mata pencaharian penduduk Desa Kopah dapat di dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3 : Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Jiwa)
1.	Petani	255
2.	Pedagang	57
3.	ASN	15
4.	Tukang	10
5.	Guru	12
6.	Bidan/Perawat	5
7.	TNI/Polri	1
8.	Pensiunan	3
9.	Supir angkutan	0
10.	Buruh	7
11.	Swasta	24
12.	Peternak	0
13.	Pelajar/Belum bekerja	120
	Jumlah	**509**

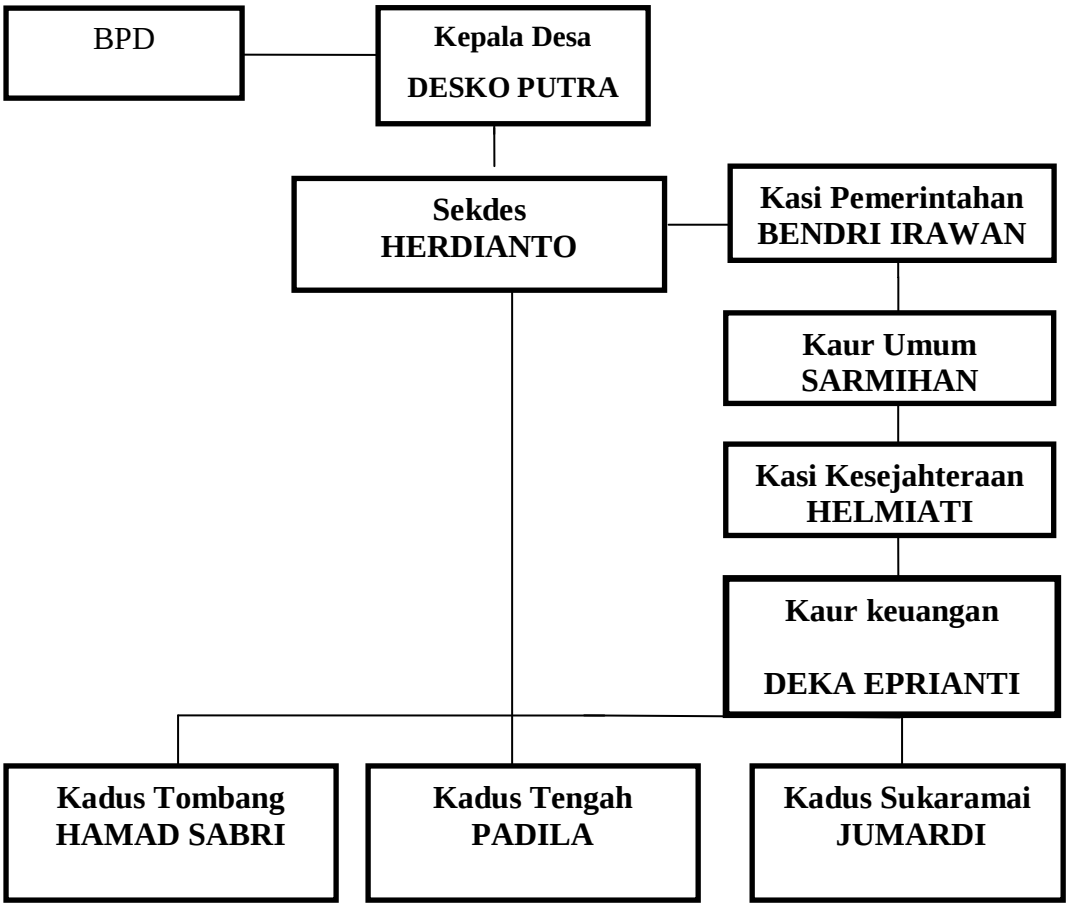
Sumber :Data penduduk Desa Kopah Tahun 2020

Dari tabel diatas dilihat bahwa sebagian besar dari penduduk desa kopah adalah sebagian petani yaitu sebanyak 255 orang. pedagang 57 orang, ASN 15 orang, tukang 10 orang, guru 12 orang, bidan/perawat 5 orang, TNI/Polri 1 orang, pensiunan 3 orang, supir angkutan tidak ada, buruh 7 orang, swasta 24 orang, peternak tidak ada dan pelajar/belum bekerja 120 0rang.

4.6 Struktur Pemerintahan

Struktur organisasi desa kopah kecamatan kuantan tengah menganut sistem kelembagaan pemerintahan desa dengan pola minimal, selengkapnya untuk mengetahui struktur organisasi pemerintahan di desa kopah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi dapat kita lihat pada struktur dibawah ini:

Gambar 4.1 : Strukur Organisasi Pemerintahan Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.



Sumber : Susunan Organisasi Pemerintahan Desa Kopah kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

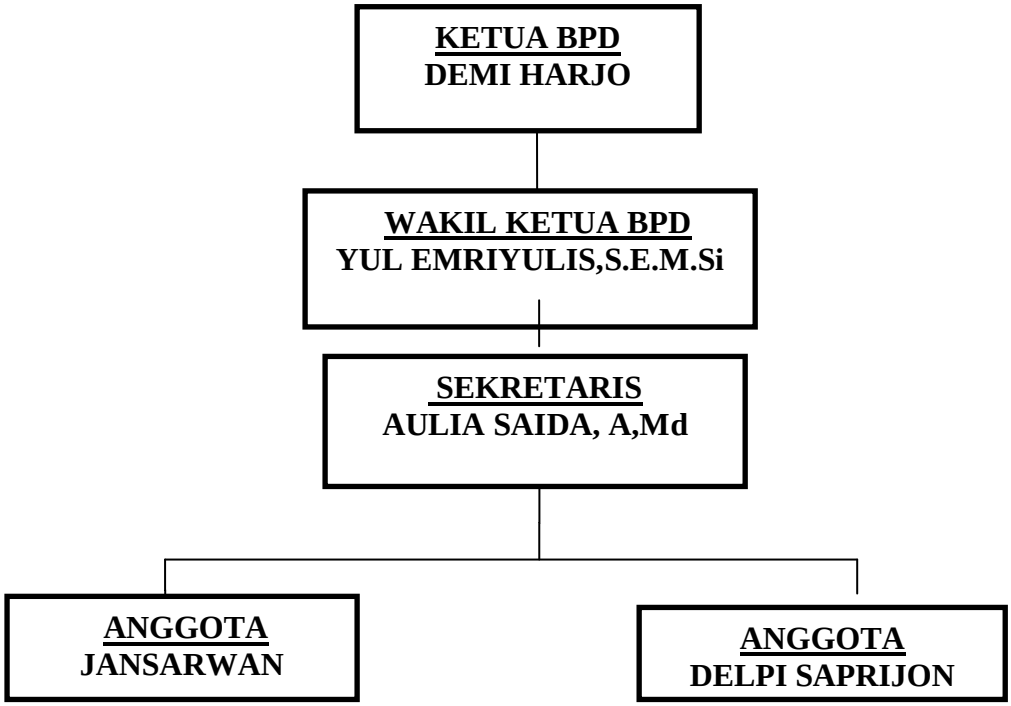
Dalam melaksanakan tugas pelaksanaan pemerintahan di Desa Kopah kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, para aparatur pemerintahan desa Kopah memiliki tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 yaitu :

1. Kepala desa yang memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan pemerintah desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan desa dan pemberdayaan masyarakat desa. Selain itu

kepala desa juga memiliki wewenang, hak dan kewajiban. dan kepala desa memiliki larangan yang harus dipatuhi dengan konsekuensi pemberian sanksi administratif yang sudah ditentukan dalam Undang-Undang yang ada.

2. Perangkat desa (Sekretaris, Kaur dll) memiliki tugas dan fungsi membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya Perangkat Desa bertanggung jawab kepada Kepala Desa. Selain itu tugas dan wewnang perangkat desa juga memiliki larangan yang harus dipatuhi dengan konsekuensi pemberian sanksi administratif sesuai dengan Undang-Undang yang telah di tetapkan.

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Desa Kopah Kecamatan kuantan tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Kantor Desa Kopah 2020

Dalam melaksanakan tugas pelaksanaan pemerintahan di Desa Kopah kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, pemerintahan Desa Kopah juga memiliki Badan Permusyawaratan Desa (BPD) yang memiliki tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 yaitu anggota BPD yang memiliki tugas dan fungsi membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Desa bersama Kepala Desa. BPD menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa. Dan melakukan pengawasan kinerja Kepala Desa.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Informan

Informasi yang menjadi objek penelitian ini adalah 15 orang. Pemerintah Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang berkompeten memberikan penilaian terhadap evaluasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun data yang diberikan oleh informan kemudian dikumpulkan berdasarkan klasifikasi indikator dari kerangka pemikiran penelitian, setelah itu di analisis secara deskriptif kualitatif dan kemudian disediakan dalam bentuk tabel dan penjelasan berupa narasi yaitu uraian dari isi tabel yang tersedia, sebagai berikut:

5.1.1 Informan Menurut Kelompok Umur

Uraian mengenai identitas informan berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.1 : Identitas Informan Dalam Penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Kelompok Umur.

No	Usia	Jumlah	
		Orang	Persentase
1	25-35 Tahun	12	80%
2	36-45 Tahun	3	20%
	Jumlah	**15**	**100%**

Sumber: Data Olahan 2020

Dari tabel 5.1 diatas dapat diamati bahwa berdasarkan umur informan maka untuk yang berumur 25 s/d 35 tahun sebanyak 12 orang (80%).Umur 36 s/d 45 tahun sebanyak 3 orang (20%). Dengan demikian informan terbanyak dengan

kategori umur adalah 25 s/d 35 tahun sebanyak 12 orang (80%).

5.1.2 Informan Menurut Jenis Kelamin

Uraian identitas informan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.2 : Identitas Informan Dalam Penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis kelamin	Jenis kelamin	
		Orang	Persentase
1	Laki-laki	9	60%
2	Perempuan	6	40%
Jumlah		**15**	**100%**

Sumber: Data Olahan 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa informan untuk penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi lebih banyak di dominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 9 orang (60%), sedangkan yang perempuan sebanyak 6 orang (40%).

5.1.3 Informan Menurut Tingkat Pendidikan

Uraian identitas informan berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 : Identitas Informan Dalam Penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	
		Orang	Persentase
1	SLTA	8	53,3%
2	Akademi/Perguruan Tinggi	7	46,6%
Jumlah		**15**	**100%**

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel 5.3 diatas dilihat bahwa tingkat pendidikan informan untuk berpendidikan SMA berjumlah 8 orang (53,3%), untuk Akademi/Perguruan Tinggi berjumlah 7 orang (46,6%), maka dapat diakumulasikan bahwa tingkat pendidikan SLTA lebih dominan.

5.2 Pembahasan Dan Hasil Penelitian Tentang Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan indikator yang mempengaruhi terhadap Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat dimana peneliti menjadikan indikator ini sebagai kerangka pemikiran yang dijadikan acuan dalam penilaian atas Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, dilihat dari hasil penelitian tiap-tiap indikator dibawah:

5.2.1 Indikator Transparansi

Transparan yaitu prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapat akses informasi seluas – luasnya tentang pelayanan di desa kopah. Transparansi memberikan arti bahwa anggota masyarakat memiliki hak dan akses yang sama untuk mengetahui proses pelayanan karena menyangkut aspirasi dan kepentingan masyarakat .

5.2.1.1 Tanggapan Informan Mengenai Transparan Dalam Meningkatkan Pelayanan Mayarakat Di Desa Kopah

“Apakah pemerintah desa telah transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?”

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada

hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

> "*Bentuk transparansi sudah dilakukan dengan cukup baik, pemerintah desa selalu melibatkan tokoh masyarakat, pembuatan baliho anggaran yang dipasang ditempat yang mudah dilihat oleh masyarakat."*

Menurut Bapak Padila selaku Kepala Dusun Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

> "*Sudah meningkat, seperti musyawarah desa yang dihadiri oleh BPD, RT/RW dan tokoh Masyarakat."*

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari Senin 20 juli 2020 mengatakan:

> *"Sejauh ini sudah, transparan dalam pendataan, seperti BLT-DD dan mengenai keuangan desa."*

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari Senin,13 juli 2020 mengatakan:

> *"Sudah meningkat dari tahun sebelumnya, seperti data-data bantuan sudah diumumkan di papan informasi milik desa, namun kedepannya harus diperbaiki lebih baik lagi."*

Menurut Ibu Darlis Mawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari Rabu, 15 juli 2020 mengatakan:

> *"Sudah cukup baik dan meningkat, namun masih ada beberapa kekurangan . masih ada yang harus dibenahi dan dievaluasi lagi lebih baik lagi."*

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti yang diwawancarai pada hari kamis 16 juli 2020 memberikan jawaban yang senada yaitu mengatakan:

> *"Sudah meningkat, semua program pelayanan selalu transparan bahkan data-data masyarakat yang mendapatkan bantuan sudah diumumkan di papan informasi milik desa."*

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam transparansi dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dari tahun sebelumnya sudah cukup baik dan meningkat, namun masih ada kekurangan – kekurangan yang harus diperbaiki di desa kopah kedepannya agar bisa lebih baik lagi.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan terhadap transparansi desa kopah dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, seperti masyarakat yang mendapatkan bantuan sudah diumumkan dipapan informasi, dalam melakukan evaluasi dari setiap pelaksanaan administrasi sudah dilakukan dengan baik dan teliti sehingga jika terdapat kesalahan-kesalahan harus dievaluasi ulang kembali.

5.2.1.2 Tanggapan Informan Mengenai Prosedur Dalam Pelayanan Masyarakat

> *"Bagaimana prosedur dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat di desa kopah? "*

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 dan Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari Senin 20 juli 2020 memberikan jawaban yang senada yaitu mengatakan:

> *"Tahap awalnya diadakan musyawarah segala elemen masyarakat dalam menentukan pelayanan desa, kemudian dalam pencatatan seperti data bantuan mengikuti prosedur yang sudah ada."*

Menurut Bapak Padila selaku Kepala Dusun yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

> *"Prosedur yang sudah mengikuti peraturan yang sudah ada dalam pemendagri no 113, peraturan bupati, dan UU tentang desa."*

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari Senin,13 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 selaku masyarakat memberikan jawaban yang sama mengatakan:

> *"Sudah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan sudah terkoordinir dengan baik, semuanya sudah berjalan dengan lancer sebagimana mestinya."*

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya sudah berjalan dengan baik dan terkendali mulai dari tahap awal pelayanan sampai dengan tahap akhir pelayanan."*

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya pelayanan di desa kopah sudah mengikuti prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan."*

Dari pendapat diatas dapat penulis simpulkan bahwa prosedur yang dijalankan di desa kopah sudah mengikuti peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan baik itu peraturan dari pemerintah pusat maupun kabupaten. Namun kadang masih terjadi kekeliruan dan kesalahan yang dilakukan oleh perangkat desa dalam pelayanan.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan dilapangan, prosedur dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat kopah sudah cukup baik dalam mengikuti prosedur yang dilakukan khususnya dalam pelayanan masyarakat mulai dari tahap awal pelayanan sampai dengan tahap akhir pelayanan.

5.2.1.3 Tanggapan Informan Mengenai Media Catatan Yang Digunakan Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat

"Media/catatan apa saja yang digunakan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? "

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

"Seperti baliho transparansi, papan pengumuman/informasi yang dapat dilihat masyarakat, dan media grup watsaap."

Menurut Bapak Padila selaku Kepala Dusun Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya seperti menggunakan komputer untuk membuat surat menyurat atau keperluan yang lain, buku tulis untuk menulis surat masuk dan surat keluar serta buku untuk tamu, dan papan informasi."

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

"Media papan informasi, media sosial, dan pengumuman menggunakan pengeras suara."

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya seperti media canang, papan informasi,dan lewat aplikasi watsaap."

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya seperti media sosial yang dapat mempercepat proses pelayanan dan menghimbau masyarakat melalui media canang."

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 dan ibu Noprida Yeti Selaku Masyarakat yang

diwawancarai pada hari kamis 16 juli 2020 memberikan jawaban yang senada yaitu mengatakan:

> *"Menurut saya papan informasi yang mudah dilihat dan surat yang ditempel di warung-warung yang mudah dilihat oleh masyarakat."*

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan media catatan pelayanan desa kopah seperti baliho transparansi, papan pengumuman/informasi yang dapat dilihat masyarakat, media sosial agar bisa diketahui oleh masyarakat desa kopah, pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, namun masih ada kekurangan - kekurangan yang harus diperbaiki di desa kopah kedepannya agar bisa lebih baik lagi.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan media catatan di desa kopah sudah digunakan dengan baik seperti adanya papan informasi masyarakat mudah untuk melihat informasi yang ada dipapan informasi milik desa, namun masih ada kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki kedepannya agar bisa lebih baik lagi.

Berkaitan dengan indikator transparansi jawaban yang diberikan oleh informan kebanyakan hampir sama yang bermakna pada satu kesimpulan saja, pada pertanyaan pertama tentang pelayanan yang transparansi di desa kopah. Pemerintah desa sudah menerapkan azas transparansi dan terus melakukan evaluasi pada setiap pelayanan yang telah dan yang sedang terlaksana yaitu dengan menyediakan sistem informasi desa seperti masyarakat yang mendapatkan bantuan sudah diumumkan dipapan informasi, dalam melakukan evaluasi dari setiap pelaksanaan administrasi sudah dilakukan dengan baik. Pada jawaban dari pertanyaan kedua yaitu tentang prosedur yang dijalankan dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat desa kopah, para informan juga memberikan jawaban yang hampir sama yaitu mengikuti peraturan dan perundang-undangan yang telah di tetapkan tentang desa, seperti pemendagri no 113, peraturan bupati tentang desa, dan UU tentang desa. Tahap awalnya diadakan musyawarah segala elemen masyarakat dalam menentukan pelayanan desa, kemudian dalam pencatatan seperti data bantuan mengikuti prosedur yang sudah ada. Pada jawaban dari pertanyaan ketiga tentang media catatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para informan juga memberikan jawaban yang tidak jauh berbeda yaitu dengan membuat seperti baliho transparansi, papan pengumuman/informasi untuk masyarakat desa kopah dan orang-orang yang memiliki kepentingan tertentu dan media sosial agar bisa diketahui oleh masyarakat desa kopah.

Pada indikator transparan berdasarkan hasil dari pernyataan yang diberikan informan dan keadaan dilapangan dalam pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan berupa informasi hak akses yang sama untuk mengetahui proses pelayanan menyangkut aspirasi dan kepentingan masyarakat dengan demikian tuntutan akan kelayakan pelayanan sesungguhnya ada dari pemerintah desa. Namun berdasarkan keadaan dilapangan peneliti melihat bahwa transparansi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, tidak ada lagi keputusan yang sepihak tanpa berkoordinasi dengan BPD dan tokoh masyarakat, ketika memberikan pertanyaan –pertanyaan yang menyangkut tentang pelayanan masyarakat. Beberapa dari informan mengatakan semuanya berjalan lancar, selalu meningkat tiap tahunnya dan semua pelayanan terkendali

dengan sebaik mungkin dan sudah mengikuti prosedur yang ada. Dengan melihat penjabaran diatas secara umum dapat diketahui prosedur mulai dari tahap awal pelayanan sampai tahap akhir pelayanan, dengan ini sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dengan berbagai indikasi yaitu: Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa kopah yang dimusyawarahkan dengan BPD, dan tokoh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dengan kepala dusun " Dalam rangka menjauhi asas keterbukaan dalam pelayanan kepada masyarakat diadakan rapat dengan BPD, tokoh masyarakat untuk menghasilkan keputusan bijaksana demi kemajuan desa."(wawancara tanggal 3 Juli 2020) hal senada diungkapkan bapak kepala desa bentuk transparansi sudah dilakukan dengan cukup baik dengan melibatkan tokoh masyarakat, pembuatan baliho anggaran yang dipasang ditempat yang mudah dilihat oleh masyarakat. Hal tersebut untuk memberikan informasi secara terbuka tanpa ada yang ditutup-tutupi kepada siapapun masyarakat yang ingin mengetahui demi perbaikan pemerintahan desa secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang saya lakukan terhadap transparan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di desa kopah sudah cukup baik dan meningkat namun masih ada kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki, dan jika terdapat kesalahan-kesalahan akan dievaluasi ulang kembali. Berdasarkan prosedur dalam pelayanan masyarakat sudah mengikuti peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan baik itu peraturan dari pemerintah pusat maupun kabupaten, namun masih ada kekeliruan dan kesalahan yang dilakukan oleh perangkat desa dalam pelayanan, prosedur dalam

pelaksanaan pelayanan masyarakat sudah cukup baik khususnya dalam pelayanan mulai dari tahap awal sampai dengan tahap akhir pelayanan. Berdasarkan media catatan yang digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik seperti baliho transparansi, papan pengumuman/informasi yang dapat dilihat oleh masyarakat, media sosial agar bisa diketahui oleh masyarakat desa kopah, namun masih ada kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki agar lebih baik lagi.

5.2.2 Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan konsep etika ataupun pertanggung jawaban dari pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengatur tatanan administrasi publik.

5.2.2.1 Tanggapan Informan Mengenai Tanggung Jawab Dalam Memberikan Pelayanan

> *"Apakah pemerintah desa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan?"*

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

> *"Pemerintah desa sudah bertanggung jawab, setiap masyarakat yang berurusan dilayani dengan baik dengan sepenuhnya tanpa dibebani biaya adminitrasi setiap pembuatan dokumen."*

Menurut Bapak Padila selaku Kepala Dusun Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

> *"Pemerintah desa sudah melakukan tanggung jawabnya masing-masing seperti mendatangi rumah warga masyarakatnya jika mendapatkan bantuan apapun."*

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

“Bertanggung jawab, seperti pembuatan surat menyurat yang selesai tepat waktu.”

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

“Menurut saya sudah, pemerintah wajib atau menjadi keharusan seorang aparatur desa melayani kepentingan masyarakatnya.”

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

“Menurut saya selama ini pemerintah desa sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis 16 juli 2020 mengatakan:

“Menurut saya belum, karena masih adanya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan dari pemerintah desa seperti pemerintah desa yang kurang tangganp dalam memberikan pelayanan.”

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa bentuk pertanggung jawab sudah berjalan dengan baik, dalam pelayanan kepada masyarakat pemerintah desa sudah bertanggung jawab setiap masyarakat yang berurusan dilayani dengan baik tanpa dibebani administrasi setiap pembuatan dokumen.

Berdasarkan observasi yang yang saya lakukan bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan sudah cukup baik, pemerintah sudah melakukan tanggung jawabnya seperti mendatangi rumah-rumah warga untuk memberitahu jika mendapatkan bantuan apapun, namun sebagian masyarakat masih ada yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pemerintah desa seperti kurangnya daya tangganp dari pemerintah desa.

5.2.2.2 Tanggapan Informan Mengenai Konsekuensi Yang Diterima Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan

"Bagaimana konsekuensi yang diterima pemerintah desa jika melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan?"

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

"Jika melakukan kesalahan pemerintah desa melakukan musyawarah dan evaluasi disetiap ada kesalahan dan pelanggaran dan diminta tidak terjadi lagi hal yang sama serta disertai surat peringatan."

Menurut Bapak Padila selaku Kepala Dusun yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Diubah dan dan diperbaiki sampai selesai, jika ada pelayanan yang belum terlaksana."

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

"Pemerintah desa siap menerima teguran dari masyarakat."

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis 16 juli 2020 mengatakan:

"Pemerintah desa akan mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan desa."

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya pemerintah desa harus dihukum pidana jika terjadi kesalahan yang sangat fatal."

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis 16 juli 2020 mengatakan:

"Diberi teguran, agar pemerintah desa memperbaiki kesalahannya untuk lebih baik lagi."

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa konsekuensi yang diterima perangkat desa jika melakukan kesalahan hanya sekedar memperbaiki yang salah saja. Tidak adanya ganjaran yang bisa membuat mereka jerah jika melakukan kesalahan, sehingga tidak ada rasa takut dalam diri perangkat desa dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan ganjaran/sanksi yang diterima perangkat desa jika melakukan kesalahan kurang memberikan efek jerah, pemerintah desa hanya diberi sanksi berupa teguran dari kepala desa dan melakukan musyawarah dan evaluasi disetiap ada kesalahan, dan diminta tidak terjadi lagi hal yang sama.

5.2.2.3 Tanggapan Informan Mengenai Pekerjaan Dan Tanggung Jawab

"Apakah pemerintah desa sudah melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab? Jelaskan!?"

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

"Pemerintah desa sudah melakukan pekerjaan dan tanggung jawabnya sesuai dengan kemampuan pemerintah desa."

Menurut Bapak Padila selaku Kepala Dusun yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Sudah, dimana pemerintah desa sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugasnya masing-masing."

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

“Sudah, pemerintah desa sudah cukup transapran dengan masyarakat.”

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 memberikan jawaban yang senada yaitu:

> *“Menurut saya sudah, seperti bantuan BLT-DD, BANSOS, BST, yang sudah merata di desa kopah.”*

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis 16 juli 2020 mengatakan:

> *“Menurut saya sudah, setiap informasi selalu disampaikan kepada masyarakat.”*

Menurut Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> *“Menurut saya belum, karena masih adanya pemerintah desa belum sepenuhnya melakukan pekerjaannya dengan baik.”*

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa sudah melakukan pekerjaannya dengan tanggung jawab seperti adanya bantuan yang diberikan secara merata, namun belum sepenuhnya pemerintah desa melakukan pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan pemerintah desa sudah melakukan pekerjaan dengan cukup baik, setiap informasi selalu disampaikan kepada masyarakat dan pemerintah desa sudah cukup transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti bantuan BLT-DD, BANSOS, BST, yang sudah merata di desa kopah.

Berkaitan dengan i ndikator akuntabel jawaban yang diberikan informan

cukup beragam, pada pertanyaan pertama yang peneliti berikan yaitu tentang bentuk tanggung jawab pemerintah desa kopah dalam pelayanan kepada masyarakat. Jawban yang diberikan oleh para informan adalah dalam pelayanan kepada masyarakat pemerintah sudah bertanggung jawab setiap masyarakat yang berurusan dilayani dengan baik seperti dalam pengurusan surat menyurat tanpa dibebani biaya administrasi. Berdasarkan jawaban yang informan berikan pemerintah desa sudah melakukannya dengan baik sesuai pada peraturan yang telah ditetapkan. Pada pertanyaan yang kedua tentang sanksi/ konsekuensi yang diterima perangkat desa jika melakukan kesalahan dan kekeliruan hanya sebatas disuruh untuk memperbaiki saja. Kesalahan dan kekeliruan yang terjadi dalam pelayanan menurut pandangan peneliti salah satu faktornya adalah masih rendahnya pengetahuan dan perilaku pemerintah desa dalam pelayanan masyarakat, tidak ada sanksi yang diberikan sehingga tidak ada efek jerah yang diterima perangkat desa yang seharusnya diberi sanksi yang tegas agar dapat memotivasinya agar lebih teliti dan serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini terjadi karena masih rendahnya tingkat kedisiplinan dan rasa tanggung jawab antar pengurus desa dalam pelayanan masyarakat, jika tidak ada sanksi yang diberikan maka kesalahan-kesalahan yang sama akan tetap terjadi pada pelayanan kepada masyarakat. Pada pertanyaan ketiga yaitu tentang mengenai pekerjaan dan tanggung jawab, jawaban yang diberikan informan hampir sama yaitu pemerintah desa sudah melakukan pekerjaan dan tanggung jawabnya seperti adanya bantuan yang diberikan secara merata, setiap informasi selalu disampaikan kepada masyarakat dan pemerintah desa sudah cukup

transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti bantuan BLT-DD, BANSOS, BST, yang sudah merata di desa kopah.

Pemerintah desa kopah telah berusaha menerapkan akuntabilitas dalam pelaksanaan administrasi desa. Memang akuntabilitas tidak dapat dibangun melalui perangkat desa saja namun juga datang dari evaluasi yang dilakukan pihak luar pemerintah desa seperti kecamatan dan BPD. Pertanggung jawaban setiap jajaran anggota perangkat desa harus memiliki tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi desa tersebut. Berdasarkan pengamatan peneliti pertanggungjawaban di desa kopah sudah cukup maksimal, hal ini dapat dilihat dari setiap tahunnya untuk pelayanan yang juga sama.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang saya lakukan terhadap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik, dalam p elayanan kepada masyarakat pemerintah sudah bertanggung jawab setiap masyarakat yang berurusan dilayani dengan baik tanpa dibebani biaya administrasi setiap pembuatan dokumen, dan pemerintah desa sudah melakukan tanggung jawabnya seperti mendatangi rumah-rumah warga untuk memberitahukan jika mendapatkan bantuan apapun. Berdasarkan konsekuensi yang diterima pemerintah desa dalam memberikan pelayanan disimpulkan bahwa konsekuensi yang diterima perangkat desa jika melakukan kesalahan kurang memberikan efek jerah, pemerintah desa hanya diberikan sanksi berupa teguran dari kepala desa dan melakukan musyawarah dan evaluasi disetiap ada kesalahan dan diminta tidak terjadi lagi hal yang sama. Berdasarkan pekerjaan dan tanggung jawab sudah cukup baik setiap informasi sudah disampaikan kepada masyarakat

dan pemerintah desa sudah cukup transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti bantuan BLT-DD, BANSOS, BST, yang sudah merata di desa kopah.

5.2.3 Indikator Kondisional

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsif efesiensi dan efektivitas.

5.2.3.1 Tanggapan Informan Mengenai Pelayanan Yang Sesuai Dengan Kondisi Dan Tepat Sasaran

> *"Apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa sesuai dengan kondisi dan sudah tepat sasaran? Jelaskan!*

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan

> *"Sudah sesuai dengan kondisi dan tepat sasaran, pemerintah desa selalu melayanai dan membantu masyarakat di dalam segala hal keperluan administrasi dan pelayanan apapun."*

Menurut Bapak Padila selaku Kepala Dusun yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

> *"Selama ini pemerintah desa sudah melihat dari kondisi masyarakatnya, seperti masyarakat miskin yang sangat membutuhkan."*

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya sudah seperti orang yang lanjut usia, tuna netra dan keterbatasan fisik lainnya yang berhak mendapatkan pelayanan."*

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada

hari senin tanggal 13 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatkan:

> *"Menurut saya sudah, seperti masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan dalam pembuatan apapun."*

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya sudah, seperti masyarakat yang kurang mampu dengan melihat keadaan dan kondisinya."*

Dari pernyataan diatas dapat penulis simpulkan bahwa dalam pelayanan masyarakat sudah cukup baik dari tahun sebelumnya sudah sesuai dengan kondisi pemerintah desa selalu melayanai dan membantu masyarakat di dalam segala hal keperluan administrasi dan pelayanan apapun.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan dilapangan pelayanan pemerintah desa sudah tepat sasaran, pemerintah desa selalu melayani dan membantu masyarakat di dalam segala hal keperluan administrasi seperti masyarakat yang kurang mampu yang sangat membutuhkan dengan melihat keadaan dan kondisinya.

5.2.3.2 Tanggapan Informan Mengenai Efektif Dan Efesien Dalam Memberikan Pelayanan

> *"Apakah pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sudah efektif dan efesien ?"*

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 dan Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 memberikan jawaban yang senada yaitu mengatakan:

"Sudah, pelayanan untuk masyarakat desa kopah sudah dilaksanakan dikantor setiap jam kerja menurut peraturan yang dibuat pemerintah."

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya sudah terlaksana dengan baik, seperti dalam pembuatan surat menyurat sudah efektif dan efesien."

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya sudah, apabila kami datang kekantor desa untuk mengurus suatu keperluan, pemerintah desa selalu kami jumpai dan melayani dengan baik."

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya belum, masih kurangnya daya tanggap pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat."

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan masyarakat sudah dilakukan dengan cukup baik apabila masyarakat membutuhkan pelayanan, seperti kantor sudah dibuka setiap jam kerja.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan dilapangan pemerintah desa sudah cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti dalam membuat surat menyurat dan pelayanan untuk masyarakat desa kopah sudah dilakukan dikantor desa jika membutuhkan suatu pelayanan, namun sebagian masyarakat ada yang mengeluh atas kurangnya daya tanggap pemerintah

Desa dalam memberikan pelayanan.

5.2.3.3 Tanggapan Informan Mengenai Pelayanan Yang Sesuai Dengan Keinginan Dan Menjadi Prioritas Bagi Masyarakat

"Bagaimana pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan menjadi prioritas bagi masyarakat?"

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 dan Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 memberikan jawaban yang senada yaitu mengatakan:

"Dalam pengurusan dokumen apapun pemerintah desa tanpa membebani biaya administrasi."

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

"Pemerintah desa melayani sesuai dengan prosedur yang sudah berlaku."

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 mengatakan:

"Pemerintah desa harus bersikap adil dan memberikan pelayanan secepatnya, cepat tanggap dalam segala hal."

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Apabila masyarakat ada keperluan pada hari libur pemerintah desa tetap melaksanakan pekerjaannya seperti hari kerja."

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

"Saya ingin pemerintah desa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya dan tidak membedah-bedahkan masyarakatnya."

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa sudah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan menjadi prioritas bagi masyarakat seperti dalam pengurusan dokumen apapun pemerintah desa tanpa membebani biaya administrasi.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan pemerintah desa sudah melayani sesuai dengan prosedur yang sudah berlaku tanpa membebani biaya administrasi apabila masyarakat ada keperluan pada hari libur pemerintah desa selalu tanggap dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berkaitan dengan indikator kondisional jawaban yang diberikan informan cukup beragam. Pada pertanyaan pertama tentang pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan tepat sasaran. Jawaban yang diberikan informan Dari pernyataan diatas dapat penulis simpulkan bahwa dalam pelayanan masyarakat sudah cukup baik dari tahun sebelumnya sudah sesuai dengan kondisi. Pelayanan pemerintah desa sudah tepat sasaran, pemerintah desa selalu melayani dan membantu masyarakat di dalam segala hal keperluan administrasi seperti masyarakat yang kurang mampu yang sangat membutuhkan dengan melihat keadaan dan kondisinya. Pada pertanyaan yang kedua tentang efektif dan efesien dalam memberikan pelayanan. Jawaban yang diberikan informan adalah pelayanan masyarakat sudah dilakukan dengan cukup baik apabila masyarakat membutuhkan pelayanan, seperti kantor sudah dibuka setiap jam kerja. Pemerintah desa sudah cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti dalam membuat surat menyurat dan pelayanan untuk masyarakat desa

kopah sudah dilakukan dikantor desa jika membutuhkan suatu pelayanan, namun sebagian masyarakat ada yang mengeluh atas kurangnya daya tanggap dari pemerintah desa dalam memberikan pelayanan. Pada pertanyaan yang ketiga tentang pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan menjadi prioritas bagi masyarakat. Jawaban yang diberikan informan cukup beragam yaitu dalam pengurusan dokumen apapun pemerintah desa tanpa membebani biaya administrasi. Dan apabila masyarakat ada keperluan pada hari libur pemerintah desa selalu tanggap dalam melaksanakan pekerjaannya demi keinginan masyarakatnya.

Pemerintah desa kopah menuturkan bahwa pelayanan yang baik adalah yang sesuai dengan prioritas utama desa dan juga masyarakat, selain itu pelayanan yang baik juga berpedoman pada peraturan dan prosedur yang ada.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia Prioritas adalah sesuatu yang di dahulukan dan diutamakan dari pada hal yang lain. Menurut Merriam Webster adalah sesuatu yang dirasa lebih penting dari pada yang lain yang harus dikerjakan atau di selesaikan terlebih dahulu.

Pelayanan masyarakat menjadi prioritas dalam program desa seperti dalam pembuatan surat menyurat yang sesuai dengan ketentuan dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tercipta pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang saya lakukan terhadap pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan tepat sasaran sudah cukup baik dari tahun sebelumnya sudah sesuai dengan kondisi pemerintah desa selalu

melayanai dan membantu masyarakat di dalam segala hal keperluan administrasi dan pelayanan apapun. Berdasarkan efektif dan efesien dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan cukup baik apabila masyarakat membutuhkan pelayanan, seperti kantor sudah dibuka setiap jam kerja, dalam membuat surat menyurat dan pelayanan untuk masyarakat desa kopah sudah dilakukan dikantor desa jika membutuhkan suatu pelayanan, namun sebagian masyarakat ada yang mengeluh atas kurangnya daya tanggap dari pemerintah desa dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan menjadi prioritas bagi masyarakat sudah cukup baik seperti dalam pengurusan dokumen apapun pemerintah desa tanpa membebani biaya administrasi dan apabila masyarakat ada keperluan pada hari libur pemerintah desa selalu tanggap dalam melaksanakan pekerjaannya.

5.2.4 Indikator Partisipatif

Partisipatif merupakan pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5.2.4.1 Tanggapan Informan Mengenai Partisipasi Untuk Pembangunan Desa

"Apakah yang dilakukan pemerintah desa untuk mendorong masyarakat agar ikut berpatisipasi untuk pembangunan desa?"

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 dan mengatakan:

"Dengan mengadakan musyawarah yang melibatkan tokoh masyarakat, BPD, RT/RW, dan tokoh lainnya."

Menurut Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari

senin tanggal 13 juli 2020 dan mengatakan:

> *"Dengan memperkerjakan masyarakat itu sendiri seperti pembuatan jalan, pembuatan dreinase dan hal yang lainnya."*

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 dan Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 dan mengatakan:

> *"Melaksanakan gotong royong di desa, menggalakkan program posyandu, karang taruna, pemuda dan olahraga."*

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan mengatakan:

> *"Menurut saya mengajukan aspirasi, ide-ide yang bisa membangun desa kopah menjadi lebih baik lagi."*

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 memberikan jawaban yang senada yaitu mengatakan:

> *"Dalam hal ini masyarakat selalu di ikut sertakan dalam musyawarah dan musrenbang desa."*

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat selalu di ikut sertakan dalam musyawarah dan musrenbang desa dan mengajukan aspirasi, ide-ide yang bisa membangun desa kopah menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan dengan memperkerjakan masyarakat itu sendiri seperti pembuatan jalan, pembuatan dreinase, melaksanakan gotong royong di desa, menggalakkan program posyandu, karang taruna, pemuda dan olahraga.

5.2.4.2 Tanggapan Informan Mengenai Pelayanan Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Harapan Masyarakat

"Apakah pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan dan harapan masyarakat ?"

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

"Sudah sesuai, sampai saat ini pemerintah desa sanggup memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, namun tentunya belum bisa memenuhi semua keinginan masyarakat."

Menurut Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Sudah cukup sesuai, karena sampai saat ini permintaan masyarakat diterima dengan baik."

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

"Sudah sesuai, seperti dalam musrenbang desa masyarakat menyampaikan aspirasi, pemerintah desa menanggapi dengan baik."

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 memberikan jawaban yang senada yaitu mengatakan:

"Menurut saya belum karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pemerintah desa."

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya sudah, karena kantor sudah dibuka setiap hari kerja."

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis

tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya sudah sesuai, seperti adanya bantuan COVID-19 yang berupa uang tunai dan sembako sudah hampir mendapatkan semuanya."*

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi namun belum bisa memenuhi keinginan masyarakat seperti adanya bantuan COVID-19 yang berupa uang tunai dan sembako sudah hampir mendapatkan semuanya.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan dilapangan pemerintah desa menerima permintaan masyarakat dengan cukup baik, namun masih banyaknya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pemerintah desa yang belum sesuai dengan harapan masyarakat.

5.2.4.3 Tanggapan Informan Mengenai Kritik Dan Saran Dari Masyarakat

"Adakah kritik dan saran dari masyarakat dalam memberika pelayanan?"

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 dan Bapak Padila selaku Kadus Tengah desa yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

> *"Ada, terutama setiap memberikan bantuan pemerintah desa belum bisa memenuhi semua keinginan masyarakat."*

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

> *"Ada, masyarakat ingin pemerintah desa bersikap adil dan tidak membedah-bedahkan dalam pelayanan apapun."*

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

"Menurut kritik saya pemerintah desa kopah harus lebih giat lagi bekerja dalam melayanani masyarakat-masyarakatnya, dan saran saya pemerintah desa harus memberikan pelayanan kepada masyarakat desa kopah dan tidak membedah-bedahkan pelayanan apapun di desa kopah."

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

"Kritik saya, lambatnya pemerintah desa dalam melakukan administrasi dalam membuat surat, dan menurut saran saya pemerintah desa harus cepat tanggap dalam melakukan suatu pelayanan."

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kritik dan saran dari masyarakat, masyarakat ingin pemerintah desa bersikap adil dalam memberikan pelayanan dan pemerintah desa kopah harus lebih cepat tanggap dalam melayani masyarakat-masyarakatnya.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan lambatnya pemerintah desa dalam melakukan suatu administrasi pelayanan, karena kurangnya daya tanggap dari pemerintah desa, pemerintah desa harus cepat tanggap dalam melakukan suatu pelayanan agar kedepannya lebih baik.

Berkaitan dengan indikator patisipatif jawaban yang diberikan cukup beragam. Pada pertanyaan pertama tentang patisipasi dalam pembangunan desa, jawaban yang diberikan informan adalah masyarakat selalu di ikut sertakan dalam musyawarah dan musrenbang desa dan mengajukan aspirasi, ide-ide yang bisa membangun desa kopah menjadi lebih baik lagi dengan memperkerjakan masyarakat itu sendiri seperti pembuatan jalan, pembuatan dreinase, melaksanakan gotong royong di desa, menggalakkan program posyandu, karang taruna, pemuda dan olahraga. Pada pertanyaan kedua tentang pelayanan yang

sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, jawaban yang diberikan informan adalah bahwa kebutuhan masyarakat sudah terpenuhi namun belum bisa memenuhi keinginan masyarakat seperti adanya bantuan COVID-19 yang berupa uang tunai dan sembako sudah hampir mendapatkan semuanya dan pemerintah desa menerima permintaan masyarakat dengan cukup baik, namun masih adanya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pemerintah desa yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan begitu pemerintah desa akan berusaha lagi agar masyarakat mendapatkan semua pelayanan yang lebih baik. Pada pertanyaan ketiga tentang kritik dan saran dari masyarakat, jawaban yang diberikan informan yaitu masyarakat ingin pemerintah desa bersikap adil dalam memberikan pelayanan, tidak membedah-bedahkan dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap dalam melakukan suatu pelayanan agar kedepannya pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang saya lakukan terhadap pasrtisipasi untuk pembangunan desa dapat disimpulkan bahwa masyarakat selalu di ikut sertakan dalam musyawarah dan musrenbang desa dan mengajukan aspirasi, ide-ide yang bisa membangun desa kopah menjadi lebih baik lagi, memperkerjakan masyarakat itu sendiri seperti pembuatan jalan, pembuatan dreinase, melaksanakan gotong royong di desa, menggalakkan program posyandu, karang taruna, pemuda dan olahraga. Berdasarkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sudah terpenuhi, namun belum bisa memenuhi keinginan masyarakat seperti adanya bantuan COVID-19 yang berupa uang tunai dan sembako sudah hampir mendapatkan semuanya.

Berdasarkan kritik dan saran dari masyarakat, masyarakat ingin pemerintah desa bersikap adil dalam memberikan pelayanan dan pemerintah desa kopah harus lebih cepat tanggap dalam melayani masyarakat-masyarakatnya agar kedepannya lebih baik lagi.

5.2.5 Indikator Kesamaan Hak

Kesamaan hak merupakan suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya tidak adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan dan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

5.2.5.1 Tanggapan Informan Mengenai Perbedaan Dalam Memberikan Pelayanan

> *"Menurut bapak/ibu apakah pemerintah desa tidak membedah-bedahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan?"*

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

> *"Dalam pelayanan kami pemerintah desa sudah cukup adil kepada masyarakat dan kami tidak membedah-bedahkan masyarakat desa kopah."*

Menurut Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 dan Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

> *"Tidak, pemerintah desa sudah memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya."*

Menurut Ibu Darlismawati selaku masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya pemerintah desa membedah-bedahkan, karena saya sudah perna merasakan pelayanan yang kurang baik untuk diri saya sendiri."

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Sejauh yang saya ketahui pemerintah desa sudah memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat."

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya tidak, saya sudah melihat masyarakat miskin yang sangat membutuhkan sudah mendapatkan pelayanan terbaik."

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa sudah cukup adil dan tidak mebedah-bedahkan masyarakat desa kopah.

Berdsarkan observasi yang saya lakukan pemerintah desa sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masyarakat miskin yang sangat membutuhkan pelayanan, namun masih adanya masyarakat yang diberikan pelayanan yang kurang baik.

5.2.5.2 Tanggapan Informan Mengenai Pelayanan Yang Sudah Tepat Sasaran

"Apakah menurut bapak/ibu pelayanan yang diberikan pemerintah desa sudah tepat sasaran?"

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

"Sejauh ini sudah, seperti masyarakat sudah menerima bantuan pangan kecuali BPD dan perangkat desa."

Menurut Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari

senin tanggal 13 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> *"Sudah, sejauh ini pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang baik dan tepat sasaran."*

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

> *"Sudah, pemerintah desa sudah tepat sasaran seperti masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan."*

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya sudah, pemerintah desa sudah tepat sasaran sejauh ini."*

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

> *"Sejauh ini sudah, apapun informasi yang kami butuhkan sudah bisa dilihat dipapan informasi, namun masih ada juga yang sudah mendapatkan bantuan pangan tidak tertera dipapan informasi milik desa."*

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya sudah, seperti lansia,keluarga miskin,orang cacat yang sangat berhak untuk menerima."*

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang baik dan tepat sasaran seperti masyarakat yang sangat membutuhkan sudah menerima bantuan pangan kecuali BPD dan perangkat desa.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan pemerintah desa kopah sudah

memberikan pelayanan yang tepat sasaran, informasi yang kami butuhkan sudah bisa dilihat dipapan informasi milik desa.

5.2.5.3 Tanggapan Informan Mengenai Pelayanan Secara Merata Di Desa Kopah

> *"Apakah pemerintah desa melakukan pelayanan secara merata kepada masyarakat desa kopah?"*

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

> *"Sudah, dengan selalu mengutamakan transparansi dan musyawarah setiap adanya kegiatan."*

Menurut Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 dan Bapak Demi Harjo selaku ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

> *"Sudah, pemerintah desa selalu memberikan pelayanan secara merata agar tidak adanya kesalah pahaman dari masyarakat itu sendiri."*

Menurut Ibu Darlismawati selaku masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya sudah, karena saya sendiri sudah perna mendapatkan pelayanan yang baik."*

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya cukup merata, setau saya pemerintah desa sudah melakukan pelayanan secara merata kepada masyarakat, namun masih banyaknya masyarakat yang mengeluh akan pelayanan yang diberikan pemerintah desa."*

Menurut Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 Ibu Noprida Yeti selaku masyarakat yang diwawancara

pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya belum, karena masih banyaknya masyarakat itu-itu saja yang mendapatkan bantuan pangan sedangkan masyarakat yang lain juga membutuhkannya."*

Dari penjelasan diatas dapat saya simpulkan bahwa pemerintah desa sudah melakukan pelayanan yang cukup merata namun masih banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan dari pemerintah desa.

Dari observasi yang saya lakukan dilapangan masih banyaknya masyarakat itu-itu saja yang mendapatkan bantuan pangan sedangkan masyarakat yang lain juga membutuhkannya.

Berkaitan dengan indikator kesamaan hak jawaban yang diberikan cukup beragam. Pada pertanyaan pertama tentang perbedaan masyarakat dalam pelayanan. Jawaban yang diberikan informan adalah pemerintah desa sudah cukup adil dan tidak mebedah-bedahkan masyarakat desa kopah seperti masyarakat miskin yang sangat membutuhkan pelayanan, namun masih adanya masyarakat yang diberikan pelayanan yang kurang baik. Pada pertanyaan kedua tentang pelayanan yang diberikan pemerintah desa sudah tepat sasaran, jawaban yang diberikan informan adalah pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang baik dan tepat sasaran seperti masyarakat yang sangat membutuhkan sudah menerima bantuan pangan kecuali BPD dan perangkat desa dan informasi yang dibutuhkan sudah bisa dilihat dipapan informasi milik desa. Pada pertanyaan ketiga tentang pelayanan secara merata kepada masyarakat, jawaban yang diberikan informan adalah pemerintah desa sudah melakukan pelayanan yang cukup merata namun masih banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan

dari pemerintah desa karena banyaknya masyarakat itu-itu saja yang mendapatkan bantuan pangan sedangkan masyarakat yang lain juga membutuhkannya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang saya lakukan terhadap perbedaan dalam memberikan pelayanan pemerintah desa sudah cukup adil dan tidak membedah-bedahkan masyarakat desa kopah dan pemerintah desa memberikan pelayanan kepada masyarakat miskin yang sangat membutuhkan pelayanan. Berdasarkan pelayanan yang sudah tepat sasaran disimpulkan bahwa pemerintah desa sudah memberikan pelayanan yang baik dan tepat sasaran seperti masyarakat yang sangat membutuhkan sudah menerima bantuan pangan kecuali BPD dan perangkat desa dan informasi yang dibutuhkan sudah bisa dilihat dipapan informasi milik desa. Berdasarkan pelayanan secara merata di desa kopah disimpulkan bahwa pemerintah desa sudah melakukan pelayanan yang cukup merata namun masih banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan dari pemerintah desa. Yang saya lakukan dilapangan masih banyaknya masyarakat itu-itu saja yang mendapatkan bantuan pangan sedangkan masyarakat yang lain juga membutuhkannya.

5.2.6 Indikator Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pelayanan yang sesuai dengan aturan tanpa memandang masyarakat dari status sosialnya dan pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

5.2.6.1 Tanggapan Informan Mengenai Pelayanan Yang Sesuai Dengan Aturan Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

"Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan dan bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?"

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 dan Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

> *"Sudah sesuai dengan aturan, dan masyarakat sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan."*

Menurut Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

> *"Sudah, masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa."*

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya sudah cukup sesuai dengan aturan, karena saya sudah pernah melakukan pembuatan surat dikantor desa dan dilayani denga cukup baik."*

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 dan Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> *"Menurut saya sudah cukup sesuai dengan aturan, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku."*

Dari penjelasan diatas dapat saya simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan aturan, masyarakat sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku seperti melakukan pembuatan surat dikantor desa dan sudah dilayani dengan cukup baik.

5.2.6.2 Tanggapan Informan Mengenai Pelayanan Yang Layak Tanpa Memandang Masyarakat Dari Status Sosialnya

"Apakah pemerintah desa telah memberikan pelayanan yang layak tanpa memandang masyarakat tersebut dari status sosialnya?"

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 mengatakan:

"Sejauh ini sudah, pemerintah desa sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti bantuan pangan kepada masyarakat yang layak untuk menerimanya."

Menurut Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 dan Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

"Pemerintah desa tidak memandang masyarakat tersebut dari status sosialnya, pemerintah desa selalu bersikap adil kepada masyarakatnya."

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Ibu Marlis selaku masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya tidak, karena masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pemerintah desa yang dilihat dari status sosialnya."

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 dan Ibu Noprida Yeti selaku masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

"Menurut saya sudah, pemerintah desa sudah telah cukup adil dalam pelayanan apapun."

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa sudah cukup memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti bantuan pangan kepada masyarakat yang layak untuk menerimanya.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan pemerintah desa sudah cukup adil dalam memberikan pelayanan masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pemerintah desa yang dilihat dari status sosialnya.

5.2.6.3 Tanggapan Informan Mengenai Tugas Dari Pemerintah Desa Dan Fungsinya Masing-Masing

> *"Apakah tugas dari pemerintah desa sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing?"*

Menurut Bapak Desko Putra selaku Kepala Desa yang diwawancarai pada hari selasa tanggal 14 juli 2020 dan Bapak Padila selaku Kadus Tengah yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 mengatakan:

> *"Sejauh ini sudah pemerintah desa sudah menjalankan tugasnya masing-masing."*

Menurut Bapak Demi Harjo selaku Ketua BPD yang diwawancarai pada hari senin tanggal 20 juli 2020 mengatakan:

> *"Sudah, pemerintah desa sudah melakukan tugas dan fungsinya masing-masing."*

Menurut Ibu Darlismawati selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari rabu tanggal 15 juli 2020 dan Ibu Yeti selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> "*Menurut saya belum karena masih adanya tugas yang belum terselesaikan dengan baik."*

Menurut Bapak Parlan Antoni selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari senin tanggal 13 juli 2020 dan Ibu Marlis selaku Masyarakat yang diwawancarai pada hari kamis tanggal 16 juli 2020 mengatakan:

> "*Sejauh ini sudah, dilihat dari struktur organisasi dilihat berdasarkan tugasnya masing-masing."*

Dari beberapa pendapat diatas dapat saya simpulkan bahwa tugas dan fungsi dari pemerintah desa sudah sesuai, pemerintah desa sudah menjalankan tugasnya masing-masing.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan pemerintah desa sudah melakukan tugas dan fungsinya dilihat dari struktur organisasi berdasarkan tugasnya masing-masing, namun masih adanya kekurangan yang harus diperbaiki untuk kedepannya lebih baik lagi.

Berkaitan dengan indikator keseimbangan hak dan kewajiban, jawaban yang diberikan cukup beragam. Pada pertanyaan pertama tentang aturan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Jawaban yang diberikan informan adalah bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan aturan, masyarakat sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku seperti melakukan pembuatan surat dikantor desa dan sudah dilayani dengan cukup baik. Pada pertanyaan kedua tentang pelayanan yang layak tanpa memandang dari status sosialnya, jawaban yang diberikan informan adalah bahwa pemerintah desa sudah cukup memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti bantuan pangan kepada masyarakat yang layak untuk menerimanya dan pemerintah desa sudah cukup adil dalam memberikan pelayanan namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pemerintah desa yang dilihat dari status sosialnya. Pada pertanyaan ketiga tentang tugas dan fungsinya masing-masing, jawaban yang diberikan informan adalah bahwa tugas dan fungsi dari pemerintah desa sudah sesuai, pemerintah desa sudah menjalankan tugasnya masing-masing.

yang dilihat dari struktur organisasi berdasarkan tugasnya masing-masing, namun masih adanya kekurangan yang harus diperbaiki untuk kedepannya lebih baik lagi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang saya lakukan terhadap pelayanan yang sesuai dengan aturan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan aturan, masyarakat sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, seperti melakukan pembuatan surat dikantor desa sudah dilayani dengan cukup baik. Berdasarkan pelayanan yang layak tanpa memandang masyarakat dari status sosialnya sudah cukup adil memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti bantuan pangan kepada masyarakat yang layak untuk menerimanya namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pemerintah desa yang dilihat dari status sosialnya. Berdasarkan tugas dari pemerintah desa dan fungsinya masing-masing sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya, pemerintah desa sudah menjalankan tugasnya masing-masing dilihat dari struktur organisasi berdasarkan tugasnya masing-masing, namun masih adanya kekurangan yang harus diperbaiki untuk kedepannya lebih baik lagi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan masyarakat di desa kopah cukup baik. Karena dari enam indikator yang saya teliti pemerintah desa hanya menjalankan tiga indikator dengan baik berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat di desa kopah. Dalam transparansi masih kurang baik karena masih adanya kekurangan-kekurangan seperti data-data bantuan tidak semuanya ditempel dipapan informasi desa.

Akuntabilitas yang sudah berusaha dijalankan sesuai peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah desa kopah dengan baik dan terkendali karena semua bentuk kegiatannya bisa dipertanggungjawabkan namun masih ada keterbatasan-keterbataan yang dimiliki oleh pemerintah desa. Kondisional yang sudah berusaha dijalankan sesuai dengan kondisi dan tepat sasaran dimana pemerintah desa selalu melayani dan membantu masyarakat yang sangat membutuhkan dengan melihat keadaan dan kondisinya, dan pemerintah desa berusaha secara efektif dan efesien dalam menjalankan tugasnya supaya pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai dengan keinginan dan menjadi prioritas bagi masyarakat. Partisipatif yang masih kurang baik karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pemerintah desa yang belum sesuai dengan harapan masyarakat dan adanya kritik dan saran dari masyarakat untuk pemerintah desa agar bersikap adil dan cepat tanggap dalam pelayanan. Kesamaan hak masih kurang baik karena masih adanya masyarakat yang diberikan pelayanan yang kurang baik, masih banyaknya masyarakat itu-itu saja yang yang mendapatkan bantuan pangan sedangkan masyarakat lain juga membutuhkan. Keseimbangan hak dan kewajiban yang sudah berusaha dijalankan sesuai dengan aturan seperti bantuan pangan yang diberikan kepada masyarakat yang layak untuk menerimanya, dan sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing namun masih ada kekurangan yang harus diperbaiki lagi untuk kedepannya lebih baik lagi.

5.3 Analisa Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dalam ukuran penilaian yang peneliti buat maka item penilaian sangat baik yaitu apabila semua indikator dalam penelitian ini terpenuhi dan berjalan dengan baik sesuai prosedur yang telah ditetapkan yaitu indikator Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak Dan Kewajiban. Pada item penilaian baik apabila lima dari enam indikator yang ada berjalan dengan baik. Pada item penilaian cukup baik apabila hanya tiga dari enam indikator yang ada berjalan dengan baik. Dan pada item penilaian tidak baik apabila semua indikator dalam penlitian yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban ini tidak berjalan dengan baik.

Maka berdasarkan penjelasan diatas hasil penelitian yang peneliti lakukan berada pada item penilain cukup baik, karena pada indikator Transparansi masih belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pada indikator Partisipatif masih kurang baik karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan pemerintah desa yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Pada indikator Kesamaan Hak masih kurang baik karena masih banyaknya masyarakat itu-itu saja yang mendapatkan bantuan pangan sedangkan masyarakat yang lain juga membutuhkan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah peneliti lakukan mengenai Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sebagai lokasi penelitian, maka peneliti mengambil kesimpulan dalam penelitian ini bahwa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah yaitu cukup baik.

6.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan sebagai masukan terhadap kualitas Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2020 adalah:

1. Bagi Kepala Desa agar tidak bertindak melawan hukum yang salah satunya berkenaan dengan pelayanan, selalu memantau dan memberikan bimbingan kepada bawahannya yang bertindak sebagai pelaksana dalam pelaksana pelayanan, memaksimalkan elemen-elemen masyarakat desa yang dirasa dapat mendukung pelayanan desa mulai dari tahap awal sampai dengan tahap akhir pelayanan.
2. Bagi Kasi Pemerintahan dan Kaur Umum desa agar dapat memaksimalkan apa yang ada dalam pelaksanaan pelayanan, gunakan kelebihan yang ada untuk menutupi kendala yang menghadang dan yang terpenting adalah lakukan pelayanan desa kopah dengan baik dan benar demi pelayanan desa

yang berkelanjutan.

3. Dalam transparansi harus lebih ditingkatkan lagi, menempelkan semua data-data seperti data bantuan yang seharusnya ditempel dipapan iformasi desa yang harus dipergunakan sebagaimana mestinya agar masyarakat desa mengetahui yang seharusnya diketahui.
4. Lebih tepat waktu dalam pelayanan, lebih tertib dalam waktu dan cepat tanggap dalam segala hal agar pelaksanaan pelayanan di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi bisa lebih baik lagi untuk kedepannya demi terwujudnya pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta

A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama

Bangun. Wilson.2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Erlangga

Cepy Priatna.2015, *Perilaku Organisas*. PT. Remaja Rosdakarya.Bandung

Edward H, Litchfield. *Administrasi Negara*. PT Bumi Aksara.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Hayat. 2018. *Kebijakan publik.* Intrans publishing

Hasibuan, Melayu S.P 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. Delapan Belas. Remaja Rosdakarya

Hasibuan. Malayus.P.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Kreitner, R Dan Kinicki, A, 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Salemba Empat

Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Pt Remaja Rosdakarya

Makmur. Rohana. Thahier.2017. *Kerangka Teori Administrasi Negara.* Depok: Pt Raja Grfindo Persada

Mulyadi, Dedi. (2015). *Perilaku Organisasi Dan Kepemimpinan pelayanan*. Bandung: Alfabeta

Sarwoto, 2010. *Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Pt RINEKA CIPTA

Syafiie. 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, 2015. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta

Sutarto, 2002. *Dasar – Dasar Organisasi*. Jogjakarta.: Gadjha Mada University Press.

Sinambela, L.P (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*: *Membangun Tim Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Pt. Bumi Aksara

Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung:Alfabeta

Wiliam M, Dulan. 2009. *Evaluasi Penaksiran*. Jakarta. Riant Nugroho

Winardi, J. 2014. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Group

B. Sumber-Sumber Lain

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Pedoman Penyusun Tugas Akhir (SKRIPSI) Tahun 2018

Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Pasal 6 Tentang Tugas Dan Fungsi Kepala Desa

C.Website

https://ejournal.unsrat.ac.id/indek.php/jurnaleksekutif/article/viewfile/16192/1569

https://ejournal.unsrat.ac.id

Daftar Wawancara

Penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Responden Yth.

Dengan segala kerendahan hati maka kami memohon kesediannya untuk bersedia untuk di wawancarai. jawaban anda tidak berpengaruh apapun terhadap nama baik anda.semoga jawaban bapak/ibu/saudara/i dipakai untuk perbaikan di masa yang akan datang.

I.Identitas Peneliti

Nama	: LILIS KARMILA
Npm	: 160411057
Jenis Kelamin	: Perempuan
Umur	: 22 Tahun
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Alamat	: Kopah
Nomor Hp/Wa	: 0812-7515-7417
Universitas	: Universitas Islam Kuantan Singingi
Judul	: Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

II.Identitas informan

Nama	:
Jenis Kelamin	:
Umur	:
Tingkat Pendidikan	:
Jabatan/Pekerjaan	:
Masa Kerja	:
Alamat	:

III. Petunjuk

1. Daftar pertanyaan ini hanya dimaksud untuk menuliskan skripsi dan tidak merugikan siapapun dan dimasukadkan untuk syarat pengumpulan data informasi sehubungan dengan penulisan penelitian ilmiah.
2. Hasil wawancara dalam penelitian ini diharapkan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama penulis.
3. Identitas Bapak/Ibu/Saudara/i dijamin kerahasiaannya
4. Atas kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih

IV. Pertanyaaan

A. Indikator Transparansi

1. Apakah pemerintah desa telah transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

   .....

   .....

2. Bagaimana prosedur dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat di desa kopah?

   .....

   .....

3. Media/catatan apa saja yang digunakan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

   ……

   ……

B. Indikator Akuntabilitas

1. Apakah pemerintah desa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan?

   ……

   ……

2. Bagaimana konsekuensi yang diterima pemerintah desa jika melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan ?

   ……

   ……

3. Apakah pemerintah desa sudah melakukan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab? Jelaskan!

   ……

   ……

C. Indikator Kondisional

1. Apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa sesuai dengan kondisi dan sudah tepat sasaran ? jelaskan!

   ……

   ……

2. Apakah pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sudah efektif dan efesien?

   ……

   ……

3. Bagaimana pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan menjadi prioritas bagi masyarakat?

   ……

   ……

D. Indikator Partisipatif

1. Apakah yang dilakukan pemerintah desa untuk mendorong masyarakat agar ikut berpatisipasi untuk pembangunan desa?

   ……

   ……

2. Apakah pemerintah desa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat ?

   ……

   ……

3. Adakah kritik dan saran dari masyarakat dalam memberikan pelayanan ?

   ……

   ……

E. Indikator Kesamaan Hak

1. Menurut bapak/ibu apakah pemerintah desa tidak membedah-bedahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan?

   .....

   .....

2. Apakah menurut bapak/ibu pelayanan yang diberikan pemerintah desa sudah tepat sasaran?

   ……

   ……

3. Apakah pemerintah desa telah melakukan pelayana secara merata kepada masyarakat desa kopah?

……

……

F. Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

1. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan, dan bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?

   ……

   ……

2. Apakah pemerintah desa telah memberikan pelayanan yang layak tanpah memandang masyarakat tersebut dari status sosialnya?

   ……

   ……

3. Apakah tugas dari pemerintah desa sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing?

   ……

   ……

Penelitian Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

---

Foto-Foto Kantor Desa Kopah, Perangkat dan Masyarakat Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Kantor Desa Kopah Kecamatan Kuantan Tengah

Ruang Kerja Kepala Desa Kopah

Wawancara Dengan Bapak Desko Putra Selaku Kepala Desa Kopah

Wawancara Dengan Bapak Demi Harjo Selaku Ketua BPD Desa Kopah

Wawancara Dengan Bapak Jumardi Selaku Kepala Dusun Sukaramai Desa Kopah

Wawancara Dengan Bapak Parlan Antoni Selaku Masyarakat Desa Kopah

Wawancara Dengan Ibu Darlismawati Selaku Masyarakat Desa Kopah

Wawancara Dengan Ibu Marlis Selaku Masyarakat Desa Kopah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	: LILIS KARMILA
Tempat Tanggal Lahir	: Kopah, 22 September 1997
Jenis Kelamin	: Perempuan
Status	: Belum Kawin
Agama	: Islam
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Kopah Kecamatan Kuantan Tengah
Pendidikan	: 1. SD N 016 Kopah 2010
	2. SMP N 06 Teluk Kuantan 2013
	3. SMAN 2 Teluk Kuantan 2016

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan,13 Agustus 2020

Penulis,

Lilis Karmila
NPM. 160411057