

**ANALISIS KUALITAS KINERJA PERANGKAT DESA
DI DESA SAWAH KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2020**

SKRIPSI

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



OLEH

MELDA SAHARA
NPM. 180411040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Penitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Senin
Tanggal : 03
Bulan : Oktober
Tahun : 2022

Tim Penguji

Ketua Dewan Sidang

Sekretaris Dewan Sidang

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

Drs.H. SUMARLI.,M.M
NIDN.88694990019

- | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|----------------|
| 1. ALSAR ANDRI, S.Sos.,M.Si | (Pembimbing 1) | (.....) |
| 2. Drs.H. SUMARLI.,M.M | (Pembimbing 2) | (.....) |
| 3. EMILIA EMHARIS, S.Sos,M.Si | (Anggota) | (.....) |
| 4. SARJAN.M, S.Sos.,M.Si | (Anggota) | (.....) |

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,

RIKA RAMADHANTI, S.IP, M.Si
NIDN. 1030058402

TANDA PERSETUJUAN

**JUDUL PENELITIAN : ANALISIS ANALISIS KUALITAS KINERJA
PERANGKAT DESA DI DESA SAWAH
KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN
2020**

NAMA MAHASISWA : MELDA SAHARA

NPM : 180411040

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1005108901

Drs. H. SUMARLI, MM
NIDN. 8869490019

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Universitas Islam Kuantan Singingi

EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

MOTTO HIDUP

“Jadilah dirimu sendiri dan berbahagialah”

“Hiduplah sesuai keinginanmu, percayalah akan takdirmu

Karna beberapa orang tak bahagia sebab terlalu mendengar suara orang lain dan
tak percaya akan takdir”

“Baik hatilah tapi jangan terlalu baik”

KATA PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat, rahmat dan karunia-Nya menjadikan saya manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal mencapai kesuksesan.

Saya persembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda tercinta. Terimakasih yang tiada henti memberikan saya semangat, do'a, nasehat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat menjalani hidup dan terima kasih kepada Saudara Laki-laki dan juga saudara Perempuan saya tersayang yang juga telah memberi saya semangat sampai hari ini.

Ibu dan Bapak dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan dalam memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar kami menjadi lebih baik. Terima kasih banyak jasa kalian sangat berharga untuk kami sebagai mahasiswa.

Dan terima kasih juga kepada teman dan sahabat tersayang tanpa dukungan dari kalian tak akan mungkin saya sampai disini. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk teman-teman seperjuangan Administrasi Negara Angkatan 2018. Kalian semua bukan hanya menjadi teman kalian adalah saudara bagi saya. Semoga ilmu yang saya dapatkan bisa berguna di masa yang akan datang. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim,

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji dan syukur kita limpahkan kepada Sang Maha agung dan maha Tinggi, Allah SWT karena atas rahmat, nikmat, hidayah serta inaya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020”**.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran guna memperbaiki skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat ujian oral comprehensive guna memperoleh Sarjana Srata-1 di Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS). Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai bantuan dari pihak yang telah membantu dan memotivasi dan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Dr. H. Nopriadi, S.K.M, M.Kes** Selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu **Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si** Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak **Alsar Andri, S.Sos, M.Si** Selaku Dosen Pembimbing I yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Proposal ini.
4. Bapak **Drs. H. Sumarli, MM** Selaku Dosen Pembimbing II yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Proposal ini.
5. Bapak **Emilia Emharis, S.sos., M.Si** Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
7. Orang Tua penulis Ayahanda dan Ibunda serta Saudara saya yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan Proposal ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas semangat dan kerja samanya.

Akhir kata dengan sepuh ketulusan penulis berharap semoga Proposal ini berguna untuk kita dan dapat memberi manfaat bagi yang memerlukannya.

Teluk Kuantan, 15 Juli 2022

MELDA SAHARA
NPM. 180411040

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO HIDUP.....	i
KATA PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRACT.....	xi
ABSTRACK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara	5
2.1.2 Teori/Konsep Organisasi	7
2.1.3 Teori/Konsep Pemerintah Desa.....	9
2.1.4 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.5 Teori/Konsep Kinerja	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	20
2.3 Hipotesis.....	21
2.4 Definisi Operasional.....	22
2.5 Operasional Variabel.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Informan.....	25

3.3	Sumber Data	26
3.4	Fokus Penelitian	26
3.5	Lokasi Penelitian	26
3.6	Metode Pengumpulan Data	27
3.7	Metode Analisa Data	28
3.8	Jadwal Penelitian	30
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		31
4.1	Gambaran umum Desa Sawah	31
4.2	Demografi	31
4.2.1	Batas Wilayah	31
4.2.2	Luas dan Jarak Wilayah	31
4.2.3	Penduduk	31
4.2.4	Pendidikan	32
4.2.5	Fasilitas Umum	32
4.2.6	Lembaga Kemasyarakatan	33
4.2.7	Struktur Organisasi Pemerintah Desa	33
4.2.8	Peta Desa Sawah	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN		36
5.1	Identitas Informan	36
5.1.1	Informan Menurut Tingkat Umur	36
5.1.2	Informan Menurut Jenis Kelamin	37
5.1.3	Informan Menurut Tingkat Pendidikan	37
5.2	Pembahasan dan hasil penelitian	38
5.2.1	Indikator Produktivitas	38
5.2.2	Indikator Kualitas Layanan	42
5.2.3	Indikator Produktivitas	47
5.2.4	Indikator Responsibilitas	51
5.2.5	Indikator Responsivitas	55
BAB VI PENUTUP		59
6.1	Kesimpulan	59
6.2	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA.....	61
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 Operasional Variabel Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020.....	24
III.1 Informan Penelitian Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020.....	29
III.2 Jadwal Penelitian Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020.....	30
IV.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	32
IV.2 Kondisi Pendidikan Di Desa Sawah	32
IV.3 Jumlah Fasilitas Umum Di Desa Sawah	33
IV.4 Jumlah Lembaga Kemasyarakatan Di Desa Sawah.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Kerangka Pemikiran.....	21
IV.1	Skema Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Permendagri No.84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah	34
IV.2	Peta Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Wawancara Penelitian
- Lampiran 2 : Dokumentasi
- Lampiran 3 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 4 : Lembaran Bimbingan Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Izin Pelaksanaan Penelitian Riset

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS KINERJA PERANGKAT DESA DI DESA SAWAH KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI TAHUN 2020

OLEH

MELDA SAHARA

NPM. 180411040

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah Penelitian Kualitatif. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah 10 orang yaitu Kepala Desa Sawah, Sekretaris Desa Sawah dan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode wawancara, dokumentasi, *observasi* (pengamatan) dan *triangulasi* (penggabungan). Analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, *reduksi* data (kategorisasi data), penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penulisan ini dapat penulis simpulkan bahwa Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sangat baik karena sudah terlaksana dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan dilapangan yang menunjukkan Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sangat baik.

Kata kunci : Kualitas Kinerja Perangkat Desa

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE PERFORMANCE QUALITY OF VILLAGE EQUIPMENT IN THE VILLAGE OF SAWAH, KUANTAN CENTRAL DISTRICT, KUANTAN SINGINGI REGENCY IN 2020

BY

MELDA SAHARA
NPM. 180411040

This research was conducted in Sawah Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the Quality of Village Apparatus Performance in Sawah Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The type of research used in this study is qualitative research. Informants taken in this study were 10 people, namely the Head of Sawah Village, Secretary of Sawah Village and the people of Sawah Village, Central Kuantan District, Kuantan Singingi Regency. Data collection methods used in this study are interviews, documentation, observation (observation) and triangulation (combination). Data analysis used is data collection, data reduction (data categorization), data presentation and drawing conclusions. The results of this writing can be concluded that the analysis of the Quality of Village Apparatus Performance in Sawah Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency is very good because it has been carried out optimally. This can be seen from the results of interviews with informants in the field which show that the Performance Quality of Village Apparatus in Sawah Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency is very good.

Keywords: Village Apparatus Performance Quality

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penilaian tentang kinerja individu staf atau karyawan semakin penting ketika suatu organisasi atau lembaga akan melakukan reposisi staf atau karyawan. Pada gilirannya kinerja individu akan mencerminkan derajat kompetisi suatu organisasi/lembaga. Agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus mempunyai keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya.

Mengacu pada Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Pemerintah desa adalah kepala desa atau disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yangtelah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Oleh karena itu, menurut Donnelly, Gibson and Invancevich (dalam Hamid, 2014:90), kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor :

- a. Harapan mengenai imbalan
- b. Dorongan
- c. Kemampuan, kebutuhan dan sifat
- d. Persepsi terhadap tugas;
- e. Imbalan internal dan eksternal;
- f. Persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Dengan demikian, kinerja pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal, yaitu:

- 1. Kemampuan,
- 2. Keinginan
- 3. Lingkungan.

Dalam memberikan kinerja yang optimal maka seorang karyawan harus memberikan segala kemampuan yang dimiliki untuk dinilai memiliki kualitas yang baik, seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat yang pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Syukuri (dalam Kadir, 2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal di perlukan 4 (empat) persyaratan, yaitu :

- 1. Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan loyalitas dan

dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal;

2. Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang *quaified* diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar;
3. Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkeanjutan; dan
4. Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Adapun kendala yang dihadapi ialah masih rendahnya kinerja yang diberikan oleh Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, hal ini terlihat dari rendahnya kualitas kerja perangkat desa dan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang maksimal. Seperti kurangnya inisiatif, semangat kerja terutama dalam menyiapkan bahan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat.

Gambaran masalah diatas masih merupakan opini yang diperoleh berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, benar tidaknya opini tersebut perlu dilakukan suatu penelitian yang mengedepankan prinsip aturan dan kaidah ilmiah agar hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Berdasarkan fenomena fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut maka dari itu penulis mengangkat suatu judul penelitian

yaitu **“Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penulisan proposal ini adalah “Bagaimanakah Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020 ”

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah
- 1.4.2 Manfaat Teoritis : Untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan berbirokrasi, khususnya untuk mengembangkan pengetahuan ilmu Pemerintahan. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
- 1.4.3 Manfaat Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Menurut Pasolong (2016:8) administrasi negara adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Agar lebih memahami apa arti administrasi negara, maka kita bisa merujuk kepada pendapat para ahli tentang definisi administrasi negara. Berikut ini adalah pengertian administrasi negara menurut para ahli:

Menurut Pfiffner dan Preshtus (dalam Syafiie, 2010:31), administrasi negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan kebijaksanaan pemerintahan, pengarahan, kecakapan dan teknink teknik yang tidak tenghingga jumlahnya, memeberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Atmosudirjo (dalam Syafiie, 2010:32) definisi administrasi negara adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tujuan tujuan yang bersifat kenegaraan.

Bagi suatu negara yang berdemokrasi, tujuan administrasi negara adalah untuk mencapai tujuan negara sesuai dengan keinginan rakyatnya. Beberapa keinginan yang ditetapkan oleh rakyat diantaranya; keamanan, kesejahteraan, ketertiban, keadilan, sehingga kehidupan masyarakat menjadi lebih baik.

Dengan begitu, para pelaksana administrasi negara adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada kepentingan rakyat. Agar tujuan administrasi tersebut dapat tercapai, maka di dalamnya harus terdapat beberapa hal berikut ini:

1. *Social Participation*, ini adalah tindakan nyata dari masyarakat dengan ikut serta di dalam administrasi negara.
2. *Social Responsibility*, ini adalah pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh pelaksana administrasi negara kepada masyarakat.
3. *Social Support*, ini adalah dukungan yang diberikan oleh rakyat terhadap pelaksanaan administrasi negara.
4. *Social Control*, ini adalah kontrol atau pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kegiatan administrasi negara.

Dalam upaya mewujudkan tujuan negara keinginan rakyat, pelaksana harus melakukannya secara demokratis, yang disebut juga dengan *democratic administration* atau *open management*.

Kita dapat mengenali administrasi negara melalui karakteristiknya. Berikut ini adalah ciri-ciri administrasi negara menurut Thoha (dalam Muhammad, 2019:32) :

1. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan organisasi organisasi swasta. Urgensi pelayanan ini karena menyangkut kepentingan semua masyarakat dan jika diserahkan atau ditangani oleh organisasi lainnya, tidak jalan.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semimonopoli.

3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat administrasi negara dan administratornya bertindak berdasarkan undang undang dan peraturan.
4. Administrasi negara dalam membirakn pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayanan oleh administrasi negara ditentukan oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
5. Usaha usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Administrasi negara merupakan institusi publik untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang bertujuan untuk mencapai peningkatan kualitas hidup tatanan negara. Namun, kualitas pelaksanaan administrasi negara sulit diukur karena sangat kompleks, bersifat politis, dan multitafsir.

Menurut Henry (dalam Pasolong, 2016:19) mengatakan ruang lingkup administrasi negara terdiri dari:

1. Organisasi publik pada prinsipnya berkenaan dengan model model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen Publik, mencakup beberapa hal penting seperti ilmu dan sistem manajemen, anggaran publik, evaluasi program, produktivitas, dan lain-lain.
3. Implementasi, yaitu pendekatan untuk kebijakan pulbik serta penerapannya, administrasi pemerintah, privatisasi dan etika birokrasi.

2.1.2 Teori/Konsep Organisasi

Organisasi telah dideskripsikan oleh beberapa para ahli sebagai sistem formal yang menetapkan bagaimana anggota diterima, bagaimana kepemimpinan dipilih,

dan bagaimana keputusan dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

Beberapa pakar lainnya mengungkapkan :

Menurut Robbins (dalam Edison dkk, 2016:49) organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk dicapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan.

Menurut Khalil (dalam Edison dkk, 2016:49) organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Koontz dkk (dalam Edison dkk, 2016:47) supaya suatu peran organisasi berada dan menjadi berarti orang orang peran itu harus mencakup tujuan tujuan yang bisa dibuktikan, suatu konsep yang jelas dari kewajiban kewajiban atau aktivitas yang terlibat, suatu bidang kebijakan yang dimengerti, atau otoritas sehingga orang yang memainkannya tahu apa yang dapat dilakukannya untuk memperoleh hasil. Selain itu untuk menjadikan suatu peran bisa dioperasikan harus diadakan penyediaan berupa informasi yang diperlukan dan alat alat lain serta sumber sumber yang penting bagi prestasi dalam suatu peran. Dimana peran ini akan terlihat dalam struktur organisasi, diperjelas dalam uraian pekerjaan (*job description*) dan program kerja.

Ruang lingkup pemahaman teori organisasi menekankan pada struktur dan desain organisasi. Pembentukan struktur dan desain yang *representatif* akan melahirkan organisasi yang memiliki daya tahan dan adaptasi tinggi pada perubahan. Secara lebih tegas Robbins (dalam Pasolong, 2017:27) mengatakan

teori organisasi menunjuk aspek aspek deskriptif maupun preskriptif dari disiplin ilmu tersebut. Teori itu menjelaskan bagaimana organisasi sebenarnya terstruktur dan menawarkan tentang bagaimana organisasi dapat dikonstruksi guna meningkatkan keefektifan mereka.

Struktur organisasi merupakan suatu rangka kerjasama dan berbagai bagian menurut pola yang menghendaki adanya tertib, penyusunan yang logis dan hubungan yang serasi. Jadi dalam suatu struktur organisasi terdapat rangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara fungsi fungsi serta wewenang tanggung jawab tiap anggota organisasi.

2.1.3 Teori/Konsep Pemerintah Desa

Menurut Syafiie (2011:20) Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan mampu berkiat serta kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan, adalah karena memenuhi syarat syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan memiliki objek, baik objek material maupun formal, *universal* sifatnya, sistematis secara spesifik (khas).

Menurut Rasyid (dalam Raharjo, 2021:4) menyebutkan bahwa pada dasarnya fungsi pemerintahan dibagi menjadi empat bagian yaitu pelayanan (*publik service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*) dan pengaturan (*regulation*). Menurut Raharjo (2021:4) pelayanan pemerintahan desa yang baik hanya akan dapat dilakukan apabila ada pemerintahan desa yang

memahami akan fungsinya tersebut. Disaat yang sama warga desa juga dapat mengerti bahwa pelayanan yang pemerintah desa berikan kepada mereka juga harus didukung dengan kesadaran untuk berpartisipasi. Adapun pengaturan yang baik menciptakan regulasi yang tepat dan adil sesuai kebutuhan warga desanya . disaat yang sama, semua warga desa harus mematuhi serta mendukung aturan yang telah dibuat oleh pemerintah desa tersebut.

Mengacu pada Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Pemerintah desa adalah kepala desa atau disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 26 kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. Pembangunan desa sebagai bagian dari pembangunan nasional merupakan ujung tombak dari pembangunan nasional yang strategis, maksudnya yaitu pembangunan desa merupakan bagian terpenting yang menentukan keberhasilan dari pembangunan nasional nantinya. Suksesnya pembangunan desa akan berimbas pada keberhasilan pembangunan nasional secara keseluruhan.

Kepala Desa itu sendiri yang merupakan kepala pemerintahan di desa yang didampingi oleh sekretaris desa dalam urusan pemerintahan desa. Unit satuan pemerintahan terkecil dalam sistem pemerintahan Indonesia pada saat ini adalah pemerintahan desa, yang dalam masa perkembangannya pada saat

ini merupakan ujung tombak kunci dari pelayanan pemerintahan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada Peraturan Menteri Negara Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Dalam pemerintahannya Kepala Desa dibantu oleh Perangkat Desa yang terdiri dari :

1. Sekretariat Desa

Sekretariat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a dipimpin oleh Sekretaris Desa dan dibantu oleh unsur staf sekretariat. Sekretariat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling banyak terdiri atas 3 (tiga) urusan yaitu urusan tata usaha dan umum, urusan keuangan, dan urusan perencanaan, dan paling sedikit 2 (dua) urusan yaitu urusan umum dan perencanaan, dan urusan keuangan. Masing-masing urusan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipimpin oleh Kepala Urusan.

2. Pelaksanaan Kewilayahan

Pelaksana Kewilayahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b merupakan unsur pembantu Kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Jumlah unsur Pelaksana kewilayahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan secara proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dengan kemampuan keuangan desa serta memperhatikan luas wilayah kerja, karakteristik, geografis, jumlah kepadatan penduduk, serta sarana prasarana penunjang tugas. Tugas kewilayahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi, penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan desa,

pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Pelaksana Kewilayahan dilaksanakan oleh kepala dusun atau sebutan lain yang ditetapkan lebih lanjut dalam Peraturan Bupati/Walikota dengan memperhatikan kondisi sosial budaya masyarakat setempat

3. Pelaksanaan Teknis

Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf c merupakan unsur pembantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling banyak terdiri atas 3 (tiga) seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan dan seksi pelayanan, paling sedikit 2 (dua) seksi yaitu seksi pemerintahan, serta seksi kesejahteraan dan pelayanan. Masing-masing seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dipimpin oleh Kepala Seksi.

1. Sekretariat Desa

Pasal 7 Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.

- c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

Pasal 8 Kepala urusan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat. Kepala urusan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan mempunyai fungsi:

- a. Kepala urusan tata usaha dan umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- b. Kepala urusan keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

- c. Kepala urusan perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan

Pasal 9 Kepala seksi berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis. Kepala seksi bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi mempunyai fungsi:

- a. Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan Profil Desa.
- b. Kepala seksi kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- c. Kepala seksi pelayanan memiliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

2. Pelaksanaan Kewilayahan

Kepala Kewilayahan atau sebutan lainnya berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Kewilayahan/Kepala Dusun memiliki fungsi:

- a. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
- c. Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- d. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya serta bertanggung jawab kepada Kepala Desa dan Perangkat Desa diangkat oleh Kepala Desa setelah berkoordinasi dengan Camat atas nama Bupati/Walikota.

2.1.4 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Samsudin (2019:20) Sumber Daya Manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk ini membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Menurut Simamora (dalam Sutrisno, 2019:5) manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

Menurut Schuler (dalam Sutrisno, 2017:6) manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Adapun fungsi dari sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Fungsi pengadaan tenaga kerja meliputi kegiatan penentuan kebutuhan tenaga kerja (baik mengenai mutu maupun jumlahnya), mencari sumber-sumber tenaga kerja secara efektif dan efisien, mengadakan seleksi terhadap para pelamar, menempatkan tenaga kerja sesuai dengan posisi yang sesuai, dan memberikan pendidikan serta latihan yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas bagi para tenaga kerja baru.
2. Fungsi pemeliharaan tenaga kerja mencakup pelaksanaan program-program ekonomis maupun non-ekonomis, yang diharapkan dapat memberikan ketentraman kerja bagi pekerja, sehingga mereka dapat

bekerja dengan tenang dan penuh konsentrasi guna menghasilkan prestasi kerja yang diharapkan oleh organisasi.

Tujuan manajemen SDM menurut Samsudin (2019:30) adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. Tujuan manajemen SDM tidak hanya mencerminkan kehendak manajer senior tetapi juga menyeimbangkan tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia dan orang-orang yang terpengaruh.

Menurut Cushway (dalam Sutrisno, 2017:7-8) tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi :

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur sumber daya manusia yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam membangun arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.

5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuan.
6. Menyediakan media komunikasi antar pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia.

2.1.5 Teori/Konsep Kinerja

Menurut Fahmi (2015:2) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu priode waktu. Secara lebih tegas Amstrong dan Baron (dalam Fahmi, 2015:2) mengatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (*strategic planning*) suatu organisasi.

Dalam konteks manajemen, pengertian kinerja menurut Amstrong (dalam Hery, 2020:2) adalah sebuah proses sistematis untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan mengembangkan kinerja individu dan tim sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik, dengan memahami dan mengelola kinerja dalam rangka kerja yang disepakati tentang tujuan yang terencana, standar dan persyaratan kompetensinya.

Pengertian Kinerja Menurut Para Ahli agar lebih memahami apa itu kinerja, maka kita dapat merujuk pada pendapat para ahli berikut ini:

Mangkunegara (dalam Pasolong, 2017:204) , pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut Widodo (dalam Mukarom dan Laksana, 2019:52) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja seseorang dalam suatu organisasi akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Mahmudi (dalam Pasolong, 2017:221) berikut ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja :

1. Faktor *Personal/Individual* (pribadi), yaitu faktor dari dalam diri seseorang yang mempengaruhi kinerjanya, meliputi: pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, percaya diri, motivasi, dan komitmen.
2. Faktor Kepemimpinan, yaitu faktor dukungan yang diberikan oleh atasan kepada seseorang, meliputi: dorongan, motivasi, dan arahan.
3. Faktor Tim, yaitu faktor dukungan yang diberikan oleh rekan kerja kepada seseorang, meliputi: kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan anggota tim.
4. Faktor Sistem, yaitu faktor yang berasal dari organisasi tempat seseorang bekerja, meliputi: budaya kerja, sistem kerja, fasilitas kerja, dan lain-lain.
5. Faktor Kontekstual (Situasional), yaitu faktor yang berasal dari lingkungan internal dan eksternal seseorang, meliputi: lingkungan keluarga, lingkungan kerja, tekanan kerja, dan lain-lain.

Fungsi kinerja Sedarmayanti (dalam Surajiyo dkk, 2020:13) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan prestasi kerja dengan adanya penilaian, baik pimpinan maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya.
2. Memberikan kesempatan kerja yang adil dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan mencapai sisi pekerjaan sesuai kemampuannya.
3. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan, terdektesi karyawan yang kemampuannya mudah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
4. Penyesuaian kompensasi, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi dan sebagainya.
5. Keputusan promosi dan demosi, dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan mendomisikan karyawan.
6. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan, kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan.
7. Menilai proses rekrutmen dan seleksi, kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen ada seleksi.

Adapun indikator kinerja menurut Dwiyanto (dalam Pasolong, 2017:206-208) adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

2.2 Kerangka pemikiran

Pada dasarnya penguraian kerangka pemikiran didasarkan kepada manfaat administrasi kearsipan dalam memperlancar tugas pegawai. Kantor Desa

merupakan suatu tempat dimana masyarakat dapat mengaspirasikan keperluan penduduk, maksud dari keperluan penduduk adalah pelayanan publik dan desa merupakan bagian organisasi terkecil dalam suatu Negara.

Bagan II.1 Kerangka Pemikiran tentang Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020



Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2021

2.3 Defenisi Operasional

2.3.1 Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengatur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

2.3.2 Kualitas Layanan

Isi mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanan.

2.3.3 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

2.3.4 Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun

implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

2.3.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

2.4 Operasional Variabel

Tabel II.1 Operasional Variabel Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Konsep	Variabel	Indikator	Indikator Penilaian	Ukuran
Analisis Teori Dwiyanto	Kualitas Kinerja Perangkat Desa	1. Produktivitas	a. Efektivitas pelayanan	Sangat Baik Baik
			b. Kemampuan	Kurang baik Tidak baik
		2. Kualitas Layanan	a. Waktu	Sangat Baik Baik
			b. Sarana Prasarana	Kurang baik Tidak baik
		3. Responsivitas	a. Tindakan pegawai	Sangat Baik Baik
			b. Kemampuan merespon	Kurang baik Tidak baik
		4. Responsibilitas	a. Penegakan sanksi	Sangat Baik Baik
			b. Tingkat penentuan dan target kegiatan	Kurang baik Tidak baik
		5. Akuntabilitas	Bentuk pertanggungjawaban	Sangat Baik Baik
				Kurang baik Tidak baik

Sumber : Modifikasi penelitian Tahun 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (dalam Tersiana, 2018:10) adalah penelitian salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Jenis penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2016:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

3.2 Informan

Menurut Nugrahani (2014:111) posisi informan atau narasumber sebagai sumber data sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasi. Narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan terhadap masalah yang ditanyakan, tetapi juga memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang dimilikinya.

Untuk mendapatkan keterangan dengan masalah yang dikaji disarankan tentang sumber bukti lain yang mendukung penelitian, peneliti menentukan informan kunci selain itu dapat memanfaatkan informan tambahan agar informasi yang diperoleh lebih lengkap dan beragam. Narasumber dapat dipilih dalam posisinya dengan beragam peran yang berbeda, yang memungkinkan akses informasi yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan peneliti.

Tabel III.1 Informan Penelitian Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020.

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaris Desa	1
3	Masyarakat	8
Total		10

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2021

3.3 Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

3.3.1 Data primer menurut Bungin (dalam Rahmadi, 2011:71) yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.

3.3.2 Data sekunder menurut Bungin (dalam Rahmadi, 2011:71) adalah data yang diperoleh dari sumber data kedua atau sekunder dari data yang dibutuhkan.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk melihat Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Kepala Desa Sawah Jl. KH. Umar Usman No. 111A - Kode Pos : 29562 Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data. Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

3.6.1 Wawancara

Menurut Moleong (dalam Sidiq dan Choiri, 2019:75) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

3.6.2 Dokumentasi

Menurut Saleh (2017:60) adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang dapat memberikan informasi terhadap objek penelitian terutama dokumen yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti baik dokumen berupa catatan penting, peraturan perundang-undangan, naskah , foto-foto, manuskrip, dan dokumen lain yang menunjang. Atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa metode dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk mencari mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan sebagainya.

3.6.3 Observasi (Pengamatan)

Menurut Saleh (2017:57) merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati secara langsung sasaran (subjek) penelitian dengan merekam peristiwa perilaku secara wajar, asli, tidak

dibuat buat dan spontan dalam kurun waktu tertentu sehingga diperoleh data yang cermat, mendalam dan rinci. Metode digunakan oleh peneliti agar memperoleh pengalaman langsung dan dijadikan alat untuk menguji kebenaran.

3.6.4 *Triangulasi* (Penggabungan)

Menurut Sidiq dan Choiri (2019:15-16) adalah data atau informasi dari satu pihak harus dicek kebenarannya dengan cara memperoleh data dari sumber lain, misalnya dari pihak kedua, ketiga dan seterusnya dengan menggunakan metode yang berbeda beda. Tujuannya ialah membandingkan informasi tentang hal sama yang diperoleh dari berbagai pihak, agar ada jaminan tentang tingkat kepercayaan data. Cara ini juga mencegah bahaya subjektivitas.

3.7 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data mengikuti model analisis interaktif yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman (dalam Saleh, 2017:87-89) yang terdiri dari 4 (empat) komponen, yaitu penumpulan data, *reduksi data* atau kategorisasi data, Penyajian data, dan Penarikan Kesimpulan. Kemudian analisis dilakukan dengan menggabungkan keempat komponen tersebut dengan langkah-langkah sebagai berikut :

3.7.1 Pengumpulan Data

Data diperoleh hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi ditatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari bagian deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami (catatan tentang apa

yang didengar, dilihat, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami). Catatan reflektif adalah catatan yang berisi komentar, kesan, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

3.7.2 *Reduksi Data* (Kategorisasi Data)

Setelah data terkumpul selanjutnya dibuat *reduksi data* (kategorisasi data) guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian, kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal hal penting tentang hasil temuan dan maknannya.

3.7.3 Penyajian Data

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi secara baik keseluruhan atau bagian bagian tertentu dari hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif penyajian data biasa dilakukan dengan uraian singkat, bagian hubungan antar kategori dan sejenisnya dengan menggunakan teks yang bersifat naratif sebagai berikut :

- a. Sangat Baik (Apabila Semua Indikator Terpenuhi)

- b. Baik (Apabila Satu Indikator Tidak Terpenuhi)
- c. Kurang Baik (Apabila Dua Indikator Tidak Terpenuhi)
- d. Tidak Baik (Apabila Semua Indikator Tidak Terpenuhi)

3.7.4 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data (kategorisasi data) setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara dan setelah data benar benar lengkap maka diambil kesimpulan terakhir.

3.8 Jadwal Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021 - 2022														
		J u l i	A g u s t u s	S e p t e m b e r	O k t o b e r	N o v e m b e r	D e s e m b e r	J a n u a r i	F e b r u a r i	M a r e t	A p r i l	M e i	J u n i	J u l i	A g u s t u s	S e p t e m b e r
1.	Pembuatan Proposal	X	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	X					
7.	Pengolahan Data										X	X	X			
8.	Bimbingan Skripsi												X	X		
9.	Sidang Skripsi														X	
10.	Revisi Skripsi															X

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Edison, Emron; Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : CV. Alfabeta
- Fahmi, Irham, 2015, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung : CV. Alfabeta
- Hamid, Sanusi, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*, Yogyakarta : Deepublish
- Hery, 2020, *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta : Gava Media
- Kencana Syafiie, Inu, 2010, *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Muhammad, 2019, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Sulawesi : Unimal Press
- Mukarom, Zaenal, dan Wijaya Laksana, Muhibudin, 2019, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Goverment And Good Governance*, Lingkar Selatan : CV. Pustaka Setia
- Nugrahani, Farida, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Solo : Cakra Books
- Pasolong, Harbani, 2016, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : CV. Alfabeta
- Pasolong, Harbani, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : CV. Alfabeta
- Raharjo, Muhammad Mu'iz, 2021, *Tata Kelola Pemerintah Desa*, Jakarta Timur : PT. Bumi Aksara
- Rahmadi, 2011, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Kalimantan Selatan : Antasari Press
- Saleh, Sirajuddin, 2017, *Analisis Data Kualitatif*, Bandung : Pustaka Ramadhan
- Samsudin, Sadili, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : CV. Pustaka Media
- Sidiq, Umar, dan Choiri, Miftachul, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif Dibidang Pendidikan*, Ponorogo : CV. Nata Karya
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*, Bandung : CV. Alfabeta
- Surajiyo; Nasruddin dan Paleni, Herman, 2020, *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori Dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows)*, Yogyakarta : Deepublish
- Sutrisno, Edy, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana

Tersiana, Andra, 2018, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Yogyakarta

B. DOKUMENTASI

Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Peraturan Menteri Dalam Negara Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015
Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintahan Desa

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Desa Sawah

Desa Sawah merupakan desa yang berada Pada Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, Desa Sawah terdiri dari empat (4) Dusun yaitu Dusun Keramat, Dusun Lahan Mulia, Dusun Suka Maju dan Dusun Bungur Jaya.

4.2 Demografi

4.2.1 Batas Wilayah Desa

1. Sebelah Utara : Desa Pulau Komang Sentajo
2. Sebelah Selatan : Kelurahan Pasar Taluk
3. Sebelah Barat : Desa Beringin Taluk
4. Sebelah Timur : Sungai Batang Kuantan

4.2.2 Luas dan Jarak Wilayah

Luas wilayah Desa Sawah $\pm$ 350 Ha yang terdiri dari pemukiman, pertanian, sawah, perkantoran, sekolah dan jalan. Jarak Desa Sawah dari pusat pemerintahan sebagai berikut :

1. Jarak ke Ibu kota Kecamatan terdekat : 3 Km
2. Lama jarak tempuh ke Ibukota kecamatan : 15 menit
3. Jarak ke Ibu kota kabupaten : 8 Km
4. Lama jarak tempuh ke Ibukota Kabupaten : 30 menit

4.2.3 Penduduk

Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi memiliki jumlah penduduk keseluruhan 2820 jiwa, terdiri dari laki laki berjumlah 1163 jiwa dan perempuan 1657 jiwa.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki Laki	1163	41,3%
2	Perempuan	1657	58,7%
Jumlah		2820	100%

Sumber : Data Desa Sawah

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi lebih banyak jumlah perempuan dari pada laki laki. Adapun jumlah perempuan 1657 orang dengan persentase 58,7% sedangkan jumlah laki laki 1163 orang dengan persentase 41,3%.

4.2.4 Pendidikan

Adapun jenjang pendidikan pada masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut :

Tabel IV.2 Kondisi Pendidikan di Desa Sawah

Jenjang Pendidikan	Jumlah
TK/PAUD	20
SD/MI	320
SLTP/MTs	247
SLTA/MA	357
Diploma/S1	108
S2	3
S3	-
Putus Sekolah	10
Buta Huruf	2

Sumber : Data Desa Sawah

4.2.4 Fasilitas Umum

Untuk melihat fasilitas umum apa saja yang ada di Desa Sawah dapat dilihat di tabel berikut ini :

Tabel IV.3 Jumlah Fasilitas Umum di Desa Sawah

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1	Gedung TK/PAUD	1
2	SD/MI	1
3	SLTP/MTs	-
4	SLTA/MA	-
5	MDTA/MDA	1
Jumlah		3

Sumber : Data Desa Sawah

4.2.5 Lembaga Kemasyarakatan

Tabel IV.4 Jumlah Lembaga Kemasyarakatan di Desa Sawah

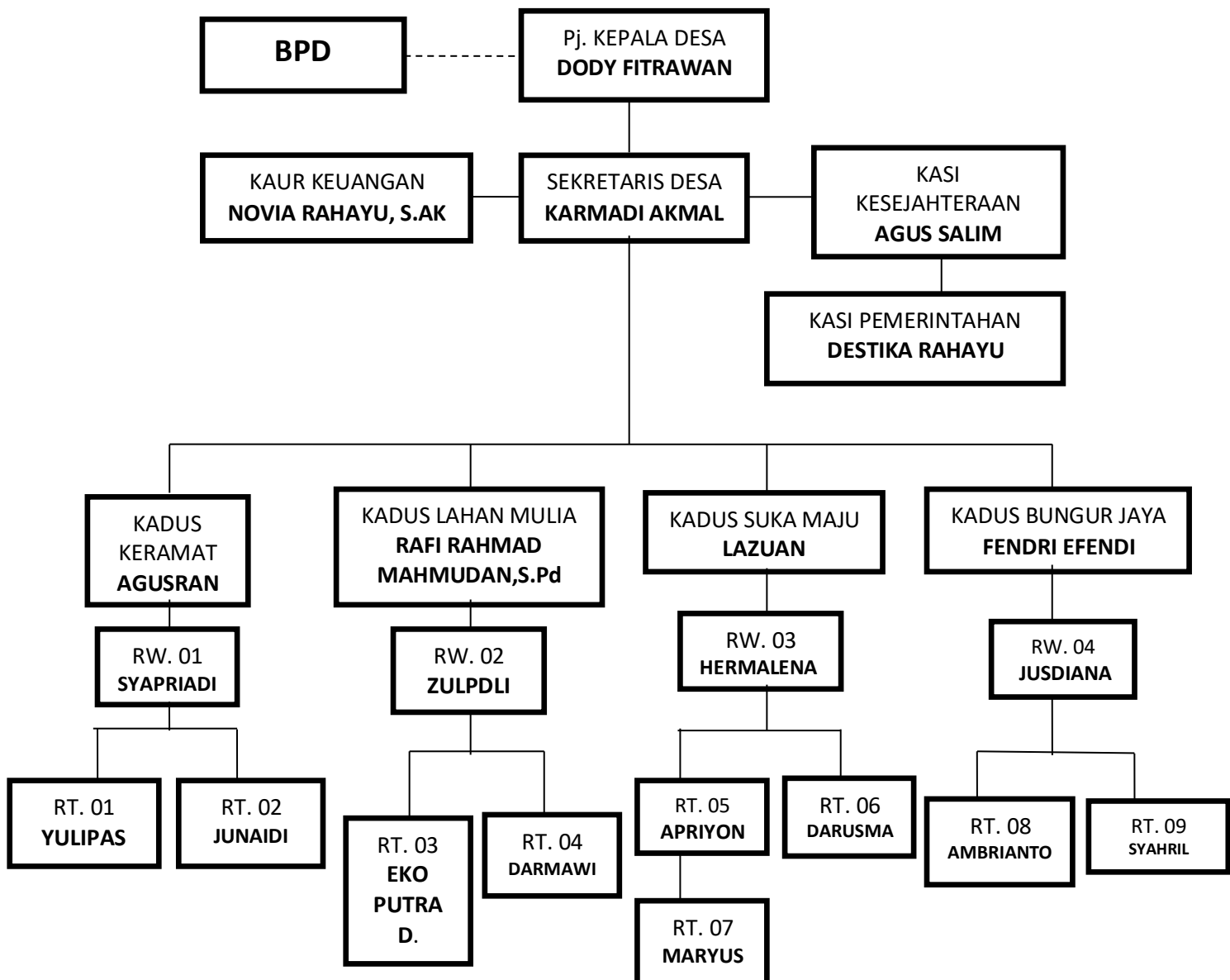
No	Lembaga/Kelompok	Jumlah
1	LPM	1
2	PKK	1
3	BUMDes	1
4	Posyandu	2
5	Pos Bindu	1
6	Pos Lansia	1
7	Pos Jiwa	1
8	Taman Obat Keluarga (TOGA)	1
9	Pengajian	1
10	Arisan	1
11	Simpan Pinjam	2
12	Kelompok Usaha Bersama (KUBE)	3
13	Kelompok Tani	1
14	Ormas/LSM	1
Jumlah		18

Sumber : Data Desa Sawah

4.2.6 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Sawah

Struktur organisasi Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah menganut System Kelembagaan pemerintah Desa dengan pola minimal, selengkapnya disajikan dengan gambar sebagai berikut :

Gambar 1 : Skema Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan Permendagri No.84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa.



Sumber : Data Desa Sawah

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

5.1 Identitas Informan

Informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa dan Masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun semua data yang diberikan oleh informan kemudian dikumpulkan dan dideskripsikan berdasarkan temuan yang telah didapatkan.

5.1.1 Informan Menurut Tingkat Umur

Informan menurut tingkat umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.1 berikut :

Tabel V.1. Klarifikasi informan menurut tingkat umur

Kelompok Umur	Jumlah	
	Orang	Persentase (%)
20 s/d 30	5	50%
31 s/d 40	2	20%
41 s/d 50	2	20%
>51	1	10%
Jumlah	10	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat dijelaskan bahwa klarifikasi umur informan dapat dikategorikan diantaranya yang berumur 20 s/d 30 tahun berjumlah 5 orang atau sebesar 50%, informan yang berumur 31 s/d 40 tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 20%, informan yang berumur 41 s/d 50 tahun berjumlah 2 atau sebesar 20% dan informan yang berumur melebihi 51 tahun berjumlah 1 orang atau sebesar 10%. Dapat disimpulkan bahwa informan yang

paling banyak yaitu 20 s/d 30 tahun berjumlah 5 orang atau sebesar 50% dan yang paling sedikit adalah berumur > 50 tahun yang jumlahnya 1 orang atau 10%.

5.1.2 Informan Menurut Jenis Kelamin

Informan menurut jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.2 berikut :

Tabel V.2 Klasifikasi Informan Menurut Jenis Kelamin

Kelompok Umur	Jumlah	
	Orang	Persentase (%)
Laki-laki	7	70%
Perempuan	3	30%
Jumlah	10	100%

Sumber : Data Olahan Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa informan yang paling banyak laki-laki dengan jumlah informan sebanyak 7 informan atau sebesar 70% dan informan perempuan dengan jumlah informan 3 informan atau sebesar 30% .

5.1.3 Informan Menurut Tingkat Pendidikan

Informan menurut tingkat pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.3 berikut :

Tabel V.3 Klasifikasi informan menurut tingkat pendidikan

Kelompok Umur	Jumlah	
	Orang	Persentase (%)
SLTP	1	10%
SLTA	3	30%
S1	5	50%
S2	1	10%
Jumlah	10	100%

Sumber : data olahan lapangan tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa rata-rata pendidikan informan pada penelitian ini yaitu Strata Satu (S1) dengan rincian pendidikan

berjumlah 5 orang atau sebesar 50%. Hal ini dapat dilihat bahwa mayoritas informan pendidikan Strata Satu (S1).

5.2 Pembahasan Dan Hasil Penelitian Tentang Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Berdasarkan hasil penelitian lapangan telah diperoleh berbagai informasi dari berbagai informan mengenai analisis kualitas kinerja perangkat desa di desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi tahun 2020 adapun indikator yang diteliti yakni mengenai produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Item tersebut dapat dijabarkan dari hasil wawancara berikut :

5.2.1 Indikator Produktivitas Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Konsep produktivitas tidak hanya mengatur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

5.2.1.1 Efektivitas Pelayanan Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Menurut Moenir dan Widodo (dalam Nashar, 2020:7) efektivitas pelayanan adalah taraf pencapaian suatu tujuan tentang pemenuhan keperluan dan

kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun pertanyaannya menurut bapak apakah kinerja perangkat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan desa telah terlaksana dengan baik. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan kepala desa dan sekretaris desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi

“Menurut saya sudah baik karna berdasarkan dengan yang telah ditentukan”. (Wawancara langsung dengan Kepala Desa Sawah bapak Dody Fitrawan, 13 Juni 2022 10.51 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

“Sudah terlaksana dengan semestinya dan dengan syarat syarat yang berlaku”. (Wawancara langsung dengan Sekretaris Desa Sawah bapak Karmadi Akmal, 13 Juni 2022 11.30 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwasanya Kantor Kepala Desa Sawah sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sesuai dengan syarat atau peraturan yang berlaku.

Berikut adalah hasil jawaban dari wawancara penulis dengan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kauntan Singingi. Adapun pertanyaannya Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah hasil kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“Menurut saya sudah cukup baik” (Wawancara langsung dengan Wahyu Prima Reza, 13 Juni 2022)

“Baik karena perangkat desa langsung turun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Wawancara langsung dengan Tedi Rosadi, 13 Juni 2022)

“Cukup baik karena sigap dalam merespon permohonan dan keluhan yang diajukan masyarakat” (Wawancara langsung dengan Bima Alva Miko Pratama, 17 April 2022)

“Baik berdasarkan syarat yang telah ditentukan” (Wawancara langsung dengan Andrian Puriya Pratama, 14 Juni 2022)

“Menurut saya cukup baik” (Wawancara langsung dengan Arif Nal, 14 Juni 2022)

“Sudah baik karena perangkat desa siap melayani dan masyarakat kapanpun dan dimanapun” (Wawancara langsung dengan Bella Selvia, 18 Mei 2022)

“Sudah Cukup Baik” (Wawancara langsung dengan Naswardi, 16 Mei 2022)

“Cukup memuaskan karena dalam pelayanannya masih terbilang lambat” (Wawancara langsung dengan Destri Ramadhani, 15 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa sudah terlaksana dengan baik dan dari pengamatan penulis tinggal bagaimana perangkat desa memberikan pelayanan yang lebih prima kedepannya agar masyarakat merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh perangkat desa.

5.2.1.2 Kemampuan Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Menurut Robbins (dalam Sisca dkk, 2020:66) kemampuan adalah sebagai suatu kapasitas individu untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan tertentu kemampuan seorang pegawai menjadi pendorong untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Adapun pertanyaannya menurut Bapak apakah pelayanan yang diberikan perangkat desa kepada masyarakat sudah memenuhi standar operasional prosedur. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan kepala desa dan sekretaris desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi

“Sudah dengan memberikan pemberitahuan kepada masyarakat bahwa apabila dalam pembuatan surat menyurat atau urusan lainnya harus disiapkan terlebih dahulu oleh masyarakat tersebut syarat syarat yang diperlukan untuk pembuatan surat menyurat lalu kemudian bisa dilaksanakan dan dikerjakan”. (Wawancara langsung dengan Kepala Desa Sawah bapak Dody Fitrawan, 13 Juni 2022 10.51 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

“Sudah baik karna sudah mengikuti prosedur dengan baik”. (Wawancara langsung dengan Sekretaris Desa Sawah bapak Karmadi Akmal, 13 Juni 2022 11.30 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

Adapun rangkuman penjelasannya dapat penulis simpulkan bahwa Kantor Kepala Desa Sawah sudah melaksanakan dan memenuhi pelayanan standar operasional prosedur dengan baik.

Berikut adalah hasil jawaban dari wawancara penulis dengan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kauntan Singingi. Adapun pertanyaannya menurut Bapak/Ibu bagaimanakah persiapan dan pelaksanaan perangkat desa dalam pengelolaan adminidtrasi pembuatan surat menyurat.

“Sampai saat ini sudah cukup baik walaupun masih ada beberapa kasus yang masih ada miss komunikasi” (Wawancara langsung dengan Wahyu Prima Reza, 13 Juni 2022)

“Baik dalam pengurusan administrasi tidak dikenakan biaya” (Wawancara langsung dengan Tedi Rosadi, 13 Juni 2022)

“Persiapan dan pelaksanaan pembuatan surat menyurat yang dilakukan pada kantor kepala desa cukup cepat dan tidak memakan waktu banyak” (Wawancara langsung dengan Bima Alva Miko Pratama, 17 April 2022)

“Perlu disiapkan syarat-syarat administrasi setelah itu baru dilaksanakan dan dikerjakan pembuatan surat menyurat” (Wawancara langsung dengan Andrian Purija Pratama, 14 Juni 2022)

“Agak lama tidak disegerakan” (Wawancara langsung dengan Arif Nal, 14 Juni 2022)

“Sudah baik karena perangkat desa cepat dalam pengerjaan surat menyurat dan tidak dikenakan administrasi apapun” (Wawancara langsung dengan Bella Selvia, 18 Mei 2022)

“Sudah baik dan cepat” (Wawancara langsung dengan Naswardi, 16 Mei 2022)

“Cukup mudah tapi proses penyelesaian suratnya menghitung hari” (Wawancara langsung dengan Destri Ramadhani, 15 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa dalam pengelolaan administrasi pembuatan surat menyurat perangkat desa sudah cukup baik walaupun masih ada beberapa tugas yang tidak disegerakan.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa produktivitas Perangkat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2020 sudah baik terlihat dari efektivitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa dan hasil kinerja yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa sawah dan kemampuan kinerja perangkat desa yang dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya.

5.2.2 Indikator Kualitas Layanan Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Isi mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas pelayanan.

5.2.2.1 Waktu Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijakan nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu ketepatan waktu dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Adapun pertanyaannya Menurut Bapak apakah penyelesaian kinerja yang diberikan perangkat desa sudah tepat waktu. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan kepala desa dan sekretaris desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi :

“Sudah sesuai dengan yang ditentukan dan dengan kinerja yang diberikan” (Wawancara langsung dengan Kepala Desa Sawah bapak Dody Fitrawan, 13 Juni 2022 10.51 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

“Baik sesuai dengan yang telah ditentukan oleh jadwal perangkat desa” (Wawancara langsung dengan Sekretaris Desa Sawah bapak Karmadi Akmal, 13 Juni 2022 11.30 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

Rangkuman penjelasannya dapat penulis simpulkan bahwa ketetapan waktu perangkat desa dalam menyelesaikan pekerjaan sudah baik dan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh perangkat desa.

Berikut adalah hasil jawaban dari wawancara penulis dengan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kauntan Singingi. Adapun pertanyaannya Menurut Bapak/Ibuk bagaimana ketetapan waktu perangkat desa dalam menyelesaikan pekerjaannya.

“Sudah tepat dan tidak memerlukan waktu yang lama” (Wawancara langsung dengan Wahyu Prima Reza, 13 Juni 2022)

“Kurang baik karena dalam menyelesaikan tugasnya jarang tepat waktu” (Wawancara langsung dengan Tedi Rosadi, 13 Juni 2022)

“Cukup cepat tidak membutuhkan waktu banyak hingga berminggu-minggu dalam pengerjaannya” (Wawancara langsung dengan Bima Alva Miko Pratama, 17 April 2022)

“Baik sesuai dengan yang ditentukan oleh jadwal perangkat desa” (Wawancara langsung dengan Andrian Puriya Pratama, 14 Juni 2022)

“Sudah tepat dan tidak memerlukan waktu yang lama” (Wawancara langsung dengan Arif Nal, 14 Juni 2022)

“Mengetahui ketetapan waktu menurut saya mereka cepat dan tidak berbelit-belit, cukup dengan melampirkan persyaratan dengan lengkap sehingga hasilnya tepat waktu dan tidak ada biaya” (Wawancara langsung dengan Bella Selvia, 18 Mei 2022)

“Sudah baik dan cepat dalam pengerjaannya” (Wawancara langsung dengan Naswardi, 16 Mei 2022)

“Cukup memuaskan tapi harus lebih ditingkatkan lagi agar penyelesaian surat yang dibutuhkan cepat bisa digunakan sebagaimana semestinya” (Wawancara langsung dengan Destri Ramadhani, 15 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa ketetapan waktu yang diberikan oleh perangkat desa cukup baik dan tidak berbelit-belit dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga hasil yang diinginkan diterima bisa digunakan secepatnya.

5.2.2.2 Sarana dan Prasarana Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sarana dan prasaran merupakan suatu alat yang memiliki peran sangat penting dalam sebuah proses agar dapat mencapai keberhasilan dan pencapaian pada hasil akhirnya.

Adapun pertanyaannya menurut Bapak bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di kantor kepala desa. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan kepala desa dan sekretaris desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi

“Sudah mencukupi karena sarana prasarana sudah banyak dikantor desa seperti komputer,ac,meja,printer” (Wawancara langsung dengan Kepala Desa Sawah bapak Dody Fitrawan, 13 Juni 2022 10.51 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

“Cukup walaupun kursi tunggu untuk masyarakat masih kurang” (Wawancara langsung dengan Sekretaris Desa Sawah bapak Karmadi Akmal, 13 Juni 2022 11.30 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

Adapun rangkuman penjelasannya dapat penulis simpulkan bahwa sarana dan prasarana di kantor kepala desa sawah sudah mencukupi walaupun masih ada sarana dan prasarana yang kurang.

Berikut adalah hasil jawaban dari wawancara penulis dengan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kauntan Singingi. Adapun pertanyaannya menurut Bapak/Ibu bagaimanakah sarana dan prasaran yang ada di kantor kepala desa.

“Sudah memadai” (Wawancara langsung dengan Wahyu Prima Reza, 13 Juni 2022)

“Baik karena sarana dan prasarana di kantor kepala desa sawah sudah lengkap” (Wawancara langsung dengan Tedi Rosadi, 13 Juni 2022)

“Cukup memadai untuk membantu kerja perangkat desa dan melayani masyarakat yang datang” (Wawancara langsung dengan Bima Alva Miko Pratama, 17 April 2022)

“Cukup memadai” (Wawancara langsung dengan Andrian Purija Pratama, 14 Juni 2022)

“Masih bagus atau masih keadaan baik” (Wawancara langsung dengan Arif Nal, 14 Juni 2022)

“sarana dan prasarana di kantor kepala desa sawah sudah cukup memadai seperti adanya pendopo didepan kantor kepala desa sehingga warga yang datang cukup ramai tidak perlu diberdiri panas pnsan diluar dan bisa menunggu dengan tenang” (Wawancara langsung dengan Bella Selvia, 18 Mei 2022)

“Sudah cukup memadai” (Wawancara langsung dengan Naswardi, 16 Mei 2022)

“Fasilitas yang ada di kantor desa lumayan lengkap dan layak dipakai” (Wawancara langsung dengan Destri Ramadhani, 15 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di kantor kepala desa sawah sudah cukup memadai dan menunjang untuk kelangsungan kegiatan di kantor kepala desa tersebut.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa kualitas pelayanan Perangkat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2020 sudah baik terlihat dari waktu dan sarana dan prasarana yang diberikan oleh perangkat desa dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya serta melayani masyarakat desa sawah.

5.2.3 Indikator Responsivitas Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

5.2.3.1 Tindakan Pegawai Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Menurut Marihot (2007:195) Tindakan pegawai adalah unjuk hasil kerja yang dihasilkan pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai perannya dalam organisasi. Tindakan pegawai merupakan suatu hal yang penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatnya suatu penilaian kerja.

Adapun pertanyaannya menurut Bapak apakah tindakan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan kepala desa dan sekretaris desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi :

“Pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa pada masyarakat sudah baik dan sigap melayani dalam setiap kondisi yang ada” (Wawancara

langsung dengan Kepala Desa Sawah bapak Dody Fitrawan, 13 Juni 2022 10.51 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

“Baik dan siap menindak lanjuti masalah yang timbul dan sigap dalam melayani masyarakat” (Wawancara langsung dengan Sekretaris Desa Sawah bapak Karmadi Akmal, 13 Juni 2022 11.30 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

Rangkuman penjelasannya dapat penulis simpulkan bahwa perangkat desa bersama kepala desa sawah sudah memberikan respon dengan baik terhadap setiap aspirasi masyarakat sesuai dengan syarat atau peraturan yang berlaku dan selalu siap dengan segala keluhan yang datang dari masyarakat.

Berikut adalah hasil jawaban dari wawancara penulis dengan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kauntan Singingi. Adapun pertanyaannya menurut Bapak/Ibu bagaimana tindakan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“Cukup dapat dimengerti” (Wawancara langsung dengan Wahyu Prima Reza, 13 Juni 2022)

“Tindakan yang dilakukan oleh perangkat desa cukup baik dan mudah dipahami oleh masyarakat” (Wawancara langsung dengan Tedi Rosadi, 13 Juni 2022)

“Tindakan yang diberikan terarah dan mudah dimengerti” (Wawancara langsung dengan Bima Alva Miko Pratama, 17 April 2022)

“Siap menindak lanjuti masalah yang ada” (Wawancara langsung dengan Andrian Purija Pratama, 14 Juni 2022)

“Cukup baik dan mudah dimengerti” (Wawancara langsung dengan Arif Nal, 14 Juni 2022)

“Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh perangkat desa sangat baik, meskipun tidak dikantor dan bukan jam kerja seperti malamnya kita datang kerumah kepala desa, tetap dilayani dengan baik” (Wawancara langsung dengan Bella Selvia, 18 Mei 2022)

“Sudah baik dalam melayani masyarakat” (Wawancara langsung dengan Naswardi, 16 Mei 2022)

“Sudah baik” (Wawancara langsung dengan Destri Ramadhani, 15 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa tindakan perangkat desa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat.

5.2.3.2 Kemampuan Merespon Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Menurut Thamrin (2014:48) kemampuan merespon dalam arti mampu mengambil keputusan untuk mewujudkan bisnis yang menguntungkan.

Adapun pertanyaannya menurut Bapak bagaimanakah kecepatan dan kejelasan perangkat desa sawah dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan kepala desa dan sekretaris desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi :

“Sudah baik karena apabila ada informasi yang harus diketahui masyarakat maka perangkat desa selaku informan penting di desa selalu memberikan informasi tersebut kepada masyarakat melalui papan informasi atau diberitahukan langsung kepada masyarakat melalui ketua rt/rw atau kepala dusun yang ada di desa sawah” (Wawancara langsung dengan Kepala Desa Sawah bapak Dody Fitrawan, 13 Juni 2022 10.51 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

“Sudah baik sesuai dengan tuntutan dan peraturan yang ada di kantor kepala desa sawah” (Wawancara langsung dengan Sekretaris Desa Sawah bapak Karmadi Akmal, 13 Juni 2022 11.30 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

Adapun rangkuman penjelasannya dapat penulis simpulkan bahwa kecepatan dan kejelasan perangkat desa dalam memberikan informasi kepada masyarakat

sudah baik dan sesuai dengan peraturan dan tuntutan yang ada di kantor kepala desa sawah.

Berikut adalah hasil jawaban dari wawancara penulis dengan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kauntan Singingi. Adapun pertanyaannya enurut Bapak/Ibu bagaimanakah tanggapan perangkat desa dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.

“Cukup sigap dan cepat” (Wawancara langsung dengan Wahyu Prima Reza, 13 Juni 2022)

“Baik karena perangkat desa selalu menindak lanjuti setiap keluhan yang diberikan oleh masyarakat” ” (Wawancara langsung dengan Tedi Rosadi, 13 Juni 2022)

“Mereka memberikan respon yang baik dalam mendengarkan dan menangani keluhan yang diajukan oleh masyarakat” (Wawancara langsung dengan Bima Alva Miko Pratama, 17 April 2022)

“Selalu siap melayani dalam keadaan apaun dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat” (Wawancara langsung dengan Andrian Purija Pratama, 14 Juni 2022)

“Membeeikan respon yang baik saat mendengarkan keluhan yang dialami oleh masyarakat” (Wawancara langsung dengan Arif Nal, 14 Juni 2022)

“Tanggapan perangkat desa dalam menanggapi keluhan dari masyarakat cepat dan tanggap mereka selalu mendengarkan apa saja yang dikeluhkan masyarakat dan merespon dengan cepat apapun yang dibutuhkan oleh masyarakat” (Wawancara langsung dengan Bella Selvia, 18 Mei 2022)

“Tanggapan perangkat desa sudah cukup baik” (Wawancara langsung dengan Naswardi, 16 Mei 2022)

“Perangkat desa ketika mendengarkan keluhan meresponnya dengan baik dan memberikan penyelesaian atau jalan keluarnya pada masyarakat” (Wawancara langsung dengan Destri Ramadhani, 15 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa perangkat desa cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan yang timbul dilingkungan masyarakat dan selalu siap dalam menghadapi masalah yang timbul dalam lingkungan masyarakat desa sawah.

Berdasarkan observasi penulis lapangan bahwa responsivitas Perangkat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2020 sudah baik terlihat dari tindakan yang diberikan dalam melayani masyarakat dan kemampuan merespon dalam menanggapi keluhan yang diberikan oleh masyarakat, perangkat desa cepat tanggap dalam membantu masalah yang timbul dalam lingkungan masyarakat dan mendengarkan apa pun yang disampaikan masyarakat.

5.2.4 Indikator Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5.2.4.1 Penegakan Sanksi Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Penegakan sanksi adalah suatu usaha yang dilakukan sebagai suatu cara untuk memaksa orang menaati perjanjian atau menaati ketentuan undang undang yang berlaku.

Adapun pertanyaannya Menurut Bapak apakah kebijakan yang telah ditetapkan kantor desa sudah dilaksanakan oleh perangkat desa dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan kepala desa dan sekretaris desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi :

“Sudah terlaksana dengan baik karna pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan yang ditetapkan oleh kantor kepala desa sawah” (Wawancara langsung dengan Kepala Desa Sawah bapak Dody Fitrawan, 13 Juni 2022 10.51 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

“Sudah baik sesuai dengan yang ditetapkan oleh kantor kepala desa sawah” (Wawancara langsung dengan Sekretaris Desa Sawah bapak Karmadi Akmal, 13 Juni 2022 11.30 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

Rangkuman penjelasan dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa kepada masyarakat terlaksana dengan baik dan sudah sesuai dengan yang ditetapkan serta optimal baik yang dirasakan oleh perangkat desa maupun masyarakat.

Berikut adalah hasil jawaban wawancara penulis dengan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kauntan Singingi. Adapun pertanyaannya Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kesadaran masing masing perangkat desa dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintahan desa.

“Sampai saat ini para perangkat desa sudah cukup baik dan mengerti tentang apa yang harus mereka lakukan” (Wawancara langsung dengan Wahyu Prima Reza, 13 Juni 2022)

“Baik karena perangkat desa sadar akan tugasnya masing masing” (Wawancara langsung dengan Tedi Rosadi, 13 Juni 2022)

“Perangkat desa menjalankan tugas sesuai dengan peraturan yang dibuat pemerintah desa sawah dengan profesional tanpa ada

kecurangan” (Wawancara langsung dengan Bima Alva Miko Pratama, 17 April 2022)

“Tanggun

gjawab terhadap tugas yang telah diberikan sesuai dengan tugasnya masing masing” (Wawancara langsung dengan Andrian Puriya Pratama, 14 Juni 2022)

“Tugas sudah sesuai dengan peraturan yang dibuat pemerintah tanpa ada kekurangan” (Wawancara langsung dengan Arif Nal, 14 Juni 2022)

“Saya melihat perangkat desa dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pelayanan sudah baik, selama ini saya tidak pernah merasa dirugikan sedikit pun” (Wawancara langsung dengan Bella Selvia, 18 Mei 2022)

“Perangkat desa dalam melakukan tugasnya sudah cukup baik” (Wawancara langsung dengan Naswardi, 16 Mei 2022)

“Baik perangkat desa melakukan tugasnya sesuai instruksi yang diberikan” (Wawancara langsung dengan Destri Ramadhani, 15 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran dari perangkat desa atas tugas yang harus dilakukannya sudah baik dan sesuai dengan yang telah ditentukan.

5.2.4.2 Tindakan Penentuan Dan Target Kegiatan Kualitas Kinerja

Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah

Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Tindakan penentuan dan target kegiatan adalah pemahaman akan tujuan yang hendak dicapai karena tujuan dan target kegiatan adalah hal yang penting untuk menyangkut kegiatan yang akan datang. Hanya setelah keadaan organisasi setelah ini dianalisa baru dapat dirumuskan target kegiatan lebih lanjut.

Adapun pertanyaannya menurut Bapak apakah perangkat desa sawah memiliki rancangan kegiatan yang jelas, yang akan dijadikan acuan untuk pelaksanaan kegiatan pemerintahan di desa sawah. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan kepala desa dan sekretaris desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi :

“Perangkat desa sawah sudah memiliki rancangan kegiatan yang jelas yang akan dijadikan sebagai acuan untuk melakukan setiap kegiatan kedepannya” (Wawancara langsung dengan Kepala Desa Sawah bapak Dody Fitrawan, 13 Juni 2022 10.51 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

“Sudah ada dan terlaksana dengan baik sesuai dengan musyawarah desa” (Wawancara langsung dengan Sekretaris Desa Sawah bapak Karmadi Akmal, 13 Juni 2022 11.30 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

Adapun rangkuman penjelasannya dapat penulis simpulkan bahwa setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh perangkat desa sawah sudah memiliki acuan agar semua kegiatan yang akan dilakukan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan acuan yang sudah ada agar kedepannya semua kegiatan yang akan dilakukan terarah dan dapat terlaksana dengan optimal.

Berikut adalah hasil jawaban wawancara penulis dengan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun pertanyaannya menurut Bapak/Ibu bagaimana kesesuaian program dengan peraturan pemerintah yang ada di kantor kepala desa di desa sawah.

“Cukup sesuai walaupun masih ada beberapa yang masih kurang” (Wawancara langsung dengan Wahyu Prima Reza, 13 Juni 2022)

“Sudah sesuai dengan program yang direncanakan” ” (Wawancara langsung dengan Tedi Rosadi, 13 Juni 2022)

“Cukup sesuai walaupun ada beberapa program yang dijalankan belum mencapai target karena belum adanya peraturan yang diatur” (Wawancara langsung dengan Bima Alva Miko Pratama, 17 April 2022)

“Setiap program yang ada terlaksana dengan baik sesuai dengan musyawarah desa” (Wawancara langsung dengan Andrian Purija Pratama, 14 Juni 2022)

“Cukup sesuai” (Wawancara langsung dengan Arif Nal, 14 Juni 2022)

“Pemerintah desa sudah melakukan program dengan berpedoman pada peraturan pemerintahan desa dan sudah sesuai dengan yang ada” (Wawancara dengan Bella Selvia, 18 Mei 2022)

“Sudah sesuai” (Wawancara langsung dengan Naswardi, 16 Mei 2022)

“Program yang terlaksana di desa sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah desa yang ada di kantor kepala desa sawah” (Wawancara langsung dengan Destri Ramadhani, 15 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa setiap program yang dilakukan oleh perangkat desa sudah cukup sesuai dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat desa sawah walaupun masih ada beberapa program yang belum mencapai target yang diinginkan oleh masyarakat. Tinggal bagaimana cara perangkat desa kedepannya dapat memenuhi target yang diinginkan oleh masyarakat agar kepuasan pelayanan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat desa sawah.

Berdasarkan observasi penulis lapangan bahwa Responsibilitas Perangkat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2020 sudah baik terlihat dari penegakan sanksi atau tingkat kesadaran perangkat desa dalam melakukan tugas sesuai dengan peraturan desa dan tingkat penentuan dan target kegiatan atau kesesuaian program dengan peraturan pemerintahan yang

ada di kantor kepala desa di desa sawah dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

5.2.5 Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

5.2.5.1 Bentuk Pertanggungjawaban Kualitas Kinerja Perangkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengahkabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pertanggungjawaban atau tanggung jawab merupakan keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya dalam hal ini jika dijabarkan tanggung jawab adalah kesadaran seseorang atas kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang diperbuatnya.

Adapun pertanyaannya menurut Bapak apakah perangkat desa bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam organisasi. Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan kepala desa dan sekretaris desa sawah kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi :

“Sudah bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam pemerintahan desa dan melayani masyarakat” (Wawancara langsung dengan Kepala Desa Sawah bapak Dody Fitrawan, 13 Juni 2022 10.51 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

“Bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya dan fungsinya dalam organisasi pemerintahan desa” Wawancara langsung dengan Sekretaris Desa Sawah bapak

Karmadi Akmal, 13 Juni 2022 11.30 WIB di Kantor Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah)

Rangkuman penjelasan dapat penulis simpulkan bahwa perangkat desa sudah dengan baik dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya yang ada di organisasi pemerintahan desa beserta melakukan fungsinya dengan baik seperti melayani dan memberikan bimbingan kepada masyarakat yang ada di desa sawah.

Berikut adalah hasil jawaban wawancara penulis dengan masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kauntan Singingi. Adapun pertanyaannya menurut Bapak/Ibu bagaimanakah bentuk tanggungjawab perangkat desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam organisasi.

“Sudah bertanggungjawab dan sadar akan tugas yang mereka bimbing” (Wawancara langsung dengan Wahyu Prima Reza, 13 Juni 2022)

“Baik karena perangkat desa sudah bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya” ” (Wawancara langsung dengan Tedi Rosadi, 13 Juni 2022)

“Perangkat desa menjalankan tugasnya dengan penuh tanggungjawab sampai keluhan yang diajukan dapat terselesaikan dengan tepat dan cepat” (Wawancara langsung dengan Bima Alva Miko Pratama, 17 April 2022)

“Saling bekerjasama dalam menghadapi tanggungjawab yang dibebankan kepada perangkat desa” (Wawancara langsung dengan Andrian Puriya Pratama, 14 Juni 2022)

“Melaksanakan tugasnya sebagai tanggungjawab yang diselekaikan dengan cepat” (Wawancara langsung dengan Arif Nal, 14 Juni 2022)

“Ccukup baik saya tidak pernah merasa dirugikan dan semua yang saya butuhkan terpenuhi dengan baik dan tidak sedikitpun kesalahan sehingga harus bolak balik untuk mengurus kembali” (Wawancara langsung dengan Bella Selvia, 18 Mei 2022)

“Sudah bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya” (Wawancara langsung dengan Naswardi, 16 Mei 2022)

“Bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik didalam organisasi maupun dalam hal membantu masyarakat” (Wawancara langsung dengan Destri Ramadhani, 15 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa perangkat desa telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang telah ditentukan dan selalu menjalankan tugasnya dengan baik seperti melayani dan mengayomi masyarakat.

Berdasarkan observasi penulis lapangan bahwa akuntabilitas Perangkat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2020 sudah baik terlihat dari bentuk pertanggungjawaban yang diberikan perangkat desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya didalam organisasi pemerintahan desa. Perangkat desa bertanggung jawab dan sadar akan tugasnya dan mampu menjalankan tugasnya.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terhadap Analisis Kualitas Kinerja Pengkat Desa Di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020 dapat disimpulkan bahwa perangkat desa sudah menjalankan tugasnya dengan sangat baik sesuai dengan yang telah ditentukan terutama dalam memberikan pelayanan yang cukup cepat, kualitas kerja yang baik, tepat waktu dalam mengerjakan dan melakukan tugasnya, merespon keluhan yang diberikan masyarakat dengan baik dan bertanggung jawab dalam segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang ada di masyarakat serta dapat dipertanggungjawabkan

6.2 Saran

Berdasarkan dari uraian di atas maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

- 6.2.1 Diharapkan kepala desa mampu dan selalu mengawasi kinerja yang diberikan oleh perangkat desa.
- 6.2.2 Diharapkan kepada perangkat desa selalu memperhatikan dan berkomitmen meningkatkan kualitas kerja agar dapat memberikan kinerja yang lebih berkualitas.
- 6.2.3 Diharapkan kepada masyarakat lebih kritis dalam memberikan tanggapan kepada perangkat atau pemerintah desa agar dapat mempertahankan dan

memberikan kualitas kinerja yang lebih prima dan bermutu bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

C. BUKU

- Edison, Emron; Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : CV. Alfabeta
- Fahmi, Irham, 2015, *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung : CV. Alfabeta
- Hamid, Sanusi, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*, Yogyakarta : Deepublish
- Hery, 2020, *Manajemen Kinerja*, Yogyakarta : Gava Media
- Kencana Syafiie, Inu, 2010, *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Muhammad, 2019, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Sulawesi : Unimal Press
- Mukarom, Zaenal, dan Wijaya Laksana, Muhibudin, 2019, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Goverment And Good Governance*, Lingkar Selatan : CV. Pustaka Setia
- Nashar, 2020, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*, Jl. Masjid Nurul Falah Lekoh Barat Bangkes Kadur Pamekasan : Duta Media Publishing
- Nugrahani, Farida, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Solo : Cakra Books
- Pasolong, Harbani, 2016, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : CV. Alfabeta
- Pasolong, Harbani, 2017, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : CV. Alfabeta
- Raharjo, Muhammad Mu'iz, 2021, *Tata Kelola Pemerintah Desa*, Jakarta Timur : PT. Bumi Aksara
- Rahmadi, 2011, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Kalimantan Selatan : Antasari Press
- Saleh, Sirajuddin, 2017, *Analisis Data Kualitatif*, Bandung : Pustaka Ramadhan
- Samsudin, Sadili, 2019, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : CV. Pustaka Media
- Sidiq, Umar, dan Choiri, Miftachul, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif Dibidang Pendidikan*, Ponorogo : CV. Nata Karya

- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*, Bandung : CV. Alfabeta
- Surajiyo; Nasruddin dan Paleni, Herman, 2020, *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori Dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows)*, Yogyakarta : Deepublish
- Sisca, Dkk, 2020, *Teori Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yayasan Kita Menulis
- Sutrisno, Edy, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Kencana
- Tersiana, Andra, 2018, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Yogyakarta
- Thamrin, 2014, *Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : CV : Budi Utama
- Tua Efendi Hariandja, Marihot, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Grasindo

D. DOKUMENTASI

Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
 Peraturan Menteri Dalam Negara Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015
 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintahan Desa
 Pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63
 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN

Berikut daftar wawancara untuk Perangkat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

A. Identitas Peneliti

Nama	: MELDA SAHARA
NPM	: 180411040
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial
Universitas	: Universitas Islam Kuantan Singingi
Jenjang Pendidikan	: S-1 (Strata Satu)
Pekerjaan	: Mahasiswa
No.HP/WA	: 0812 2639 414

Judul : Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

B. Identitas Responden

Nama	:
Jenis Kelamin	:
Umur	:
Alamat	:
Status Pendidikan	:
Pekerjaan	:

C. PEDOMAN WAWANCARA

1. Wawancara ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari / mendapatkan data-data penelitian mengenai Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I, akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.
3. Atas keikhlasan dan keluahan untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.

D. Daftar Pertanyaan tentang Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020 :

I. Indikator Produktivitas

1. Menurut Bapak/Ibu apakah kinerja perangkat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan desa telah terlaksana dengan baik?
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
2. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan perangkat desa kepada masyarakat sudah memenuhi standar operasional prosedur?
.....
.....
.....
.....
.....
.....

II. Indikator Kualitas Layanan

- 1 Menurut Bapak/Ibu apakah penyelesaian kinerja yang diberikan perangkat desa sudah tepat waktu?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di kantor kepala desa?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

III. Indikator Responsivitas

- 1 Menurut Bapak/Ibu apakah tindakan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah kecepatan dan kejelasan perangkat desa sawah dalam memberikan informasi kepada masyarakat?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Indikator Responsibilitas

1. Menurut Bapak/Ibu apakah kebijakan yang telah ditetapkan kantor desa sudah dilaksanakan oleh perangkat desa dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat?

.....

2. Menurut Bapak/Ibu apakah perangkat desa sawah memiliki rancangan kegiatan yang jelas, yang akan dijadikan acuan untuk pelaksanaan kegiatan pemerintahan di desa sawah?

.....

V. Indikator Akuntabilitas

Menurut Bapak/Ibu apakah perangkat desa bertanggung jawab untuk menjalankan tugas dan fungsinya dalam organisasi?

.....

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN

Berikut daftar wawancara untuk masyarakat Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

A. Identitas Peneliti

Nama	: MELDA SAHARA
NPM	: 180411040
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial
Universitas	: Universitas Islam Kuantan Singingi
Jenjang Pendidikan	: S-1 (Strata Satu)
Pekerjaan	: Mahasiswa
No.HP/WA	: 0812 2639 414

Judul : Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

B. Identitas Responden

Nama	:
Jenis Kelamin	:
Umur	:
Alamat	:
Status Pendidikan	:
Pekerjaan	:

C. PEDOMAN WAWANCARA

1. Wawancara ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari / mendapatkan data-data penelitian mengenai Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I, akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.
3. Atas keikhlasan dan keluungan untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.

D. Daftar Pertanyaan tentang Analisis Kualitas Kinerja Perangkat Desa di Desa Sawah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020 :

I. Indikator Produktivitas

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah hasil kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

.....

2. Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah persiapan dan pelaksanaan perangkat desa dalam pengelolaan administrasi pembuatan surat menyurat?

.....

.....

II. Indikator Kualitas Layanan

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana ketepatan waktu perangkat desa dalam menyelesaikan pekerjaannya?

.....

- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah sarana dan prasarana yang ada di kantor kepala desa?

.....

III. Indikator Responsivitas

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana tindakan perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

.....

- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah tanggapan perangkat desa dalam menganggapi keluhan dari masyarakat?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Indikator Responsibilitas

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat kesadaran masing masing perangkat desa dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintahan desa?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kesesuaian program dengan peraturan pemerintahan yang ada di kantor kepala desa di desa sawah?

.....

.....

.....

.....

.....

V. Indikator Akuntabilitas

Menurut Bapak/Ibu bagaimana bentuk tanggungjawab perangkat desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam organisasi?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DOKUMENTASI



