



**KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
DI DESA RAMBIPUJI KECAMATAN RAMBIPUJI KABUPATEN
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara dan mencapai gelar sarjana sosial

Oleh

Meita Dwi Lestari

150910201022

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2019

PERSEMBAHAN

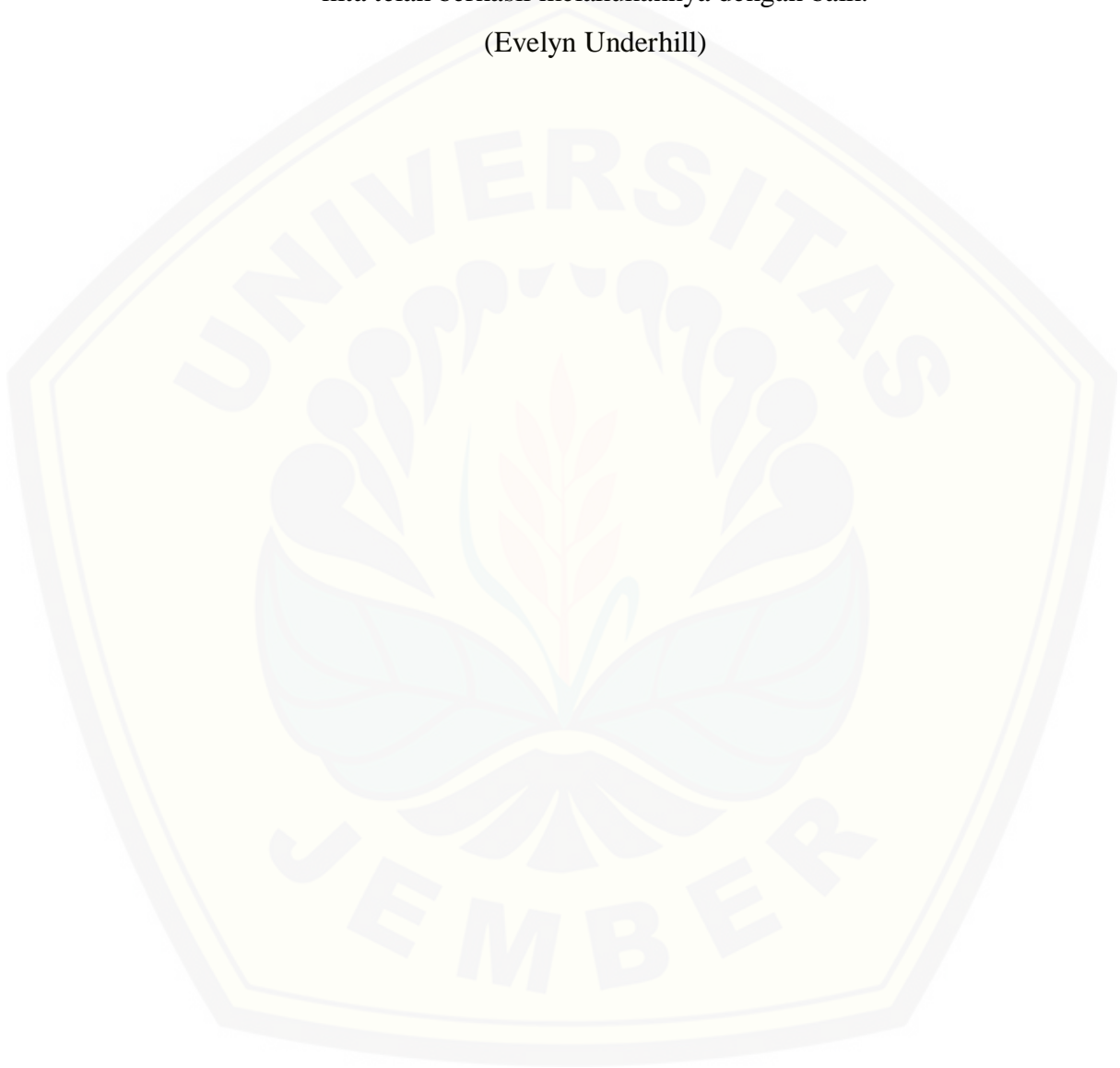
Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya, Ayah Ghatot Mujiono dan Ibu Amin Indayatin yang telah memberikan segalanya dan selalu memberikan yang terbaik untuk saya sehingga saya mampu mencapai pada tahap ini, kalian adalah alasan saya untuk selalu dapat berjuang.
2. Kakak saya Dian Nuarisca Indriani dan Denata Candra Pudi Gautama, serta Adik saya tercinta Dyah Ayu Anggraeni yang selalu menjadi motivasi saya agar selalu terus belajar.
3. Guru-guru saya sejak taman kanak-kanak (TK) sampai sekolah menengah atas (SMA) yang telah dengan sabar mendidik saya.
4. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, terutama dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah membimbing dan membantu saya dalam belajar serta menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup saya.
5. Almamater saya yang selalu saya banggakan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Motto

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

(Evelyn Underhill)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meita Dwi Lestari

NIM : 150910201022

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan skripsi yang berjudul “Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember” benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun, serta bersedia mendapat sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Jember apabila di kemudian hari terjadi ketidakbenaran pada pernyataan ini.

Jember, 27 Juli 2019

Yang menyatakan

Meita Dwi Lestari

NIM 150910201022

SKRIPSI

**KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
DI DESA RAMBIPUJI KECAMATAN RAMBIPUJI KABUPATEN
JEMBER**

Oleh:

Meita Dwi Lestari

150910201022

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Boedijono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember” karya Meita Dwi Lestari telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 17 September 2019

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP. 195805101987022001

Pembimbing Utama

Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si
NIP.196103311989021001

Anggota I

M. Hadi Makmur, S.Sos, M.AP
NIP. 197410072000121001

Pembimbing Anggota

Drs. Boedijono, M.Si
NIP.197003221995122001

Anggota II

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si
NIP. 195607261989021001

Mengesahkan,
Penjabat Dekan

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP. 196106081988021001

RINGKASAN

“Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember”; Meita Dwi Lestari, 150910201022, 2019: 101 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. Fenomena muncul karena adanya prestasi yang didapatkan Desa Rambipuji yang masuk dalam daftar 100 desa terbaik se Indonesia oleh Kementerian Desa Pembangunan Desa Tertinggal dan Transmigrasi yang dimuat dalam Suara Indonesia, berita yang tertulis menyatakan bahwa Desa Rambipuji termasuk dalam desa terbaik se Indonesia. Berangkat dari prestasi tersebut maka penulis ingin mengetahui alasan yang melatar belakangi prestasi yang didapatkan Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. Menurut artikel yang tertulis di internet dan wawancara observasi tahap awal yang dilakukan kepada Kepala Desa Rambipuji prestasi tersebut didapatkan karena beberapa faktor, salah satunya adalah kinerja Perangkat Desa Rambipuji. Maka dari itu peneliti menganalisis bagaimana kinerja Perangkat Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember sehingga mendapatkan prestasi 100 desa terbaik se Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah kinerja Perangkat Desa Rambipuji dalam pelayanan administrasi yang akan dianalisis menggunakan tiga dimensi dari teori Michael Pidd. Data yang digunakan adalah kata-kata dengan metode wawancara terhadap informan dengan cara bertatap muka, dan sumber tertulis melalui dokumen. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive*. Data yang telah didapatkan kemudian dilihat keabsahannya melalui triangulasi sumber, dan teknik. Data yang telah lulus setelah dicek keabsahannya, kemudian

disajikan dan dianalisis dengan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Perangkat Desa sudah baik dan sesuai dilihat dari tiga dimensi yaitu hasil pelaksanaan pekerjaan, kompetensi Pegawai Kantor, tanggungjawab pekerjaan namun ada ketidaksesuaian antara struktur desa dengan proses pelayanan yang dijalankan terkait antara koordinasi Perangkat Desa. Hasil pelaksanaan pekerjaan sudah menunjukkan bahwa Perangkat Desa telah menyelesaikan pekerjaannya dalam bentuk pelayanan administrasi berupa surat-surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dapat dikatakan baik. Masyarakat disediakan web Desa Rambipuji yang di dalamnya terdapat informasi-informasi mengenai persyaratan dalam mengurus surat. Pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa dilakukan selama 24 jam sehingga memudahkan masyarakat yang sedang dalam keadaan darurat untuk mendapatkan pelayanan administrasi dengan cepat. Dimensi Kedua yaitu kompetensi Perangkat Desa sesuai standar pendidikan yang sudah tertulis dalam standar ketentuan menurut peraturan kementerian dalam negeri nomor 67 tahun 2017 pasal 2 tertulis bahwa pendidikan minimal Perangkat Desa adalah SMU atau sederajat maka semua Perangkat Desa sudah memenuhi standar tersebut. Aspek lain selain pendidikan juga sudah menunjukkan bahwa Perangkat Desa telah kompeten. Dimensi ketiga yaitu tanggungjawab pekerjaan yang telah dilakukan Perangkat Desa dalam melakukan pelayanan administrasi adalah dengan membuat laporan-laporan pertanggungjawaban yang dilakukan dalam setiap tahunnya, apabila menyangkut tentang domisili penduduk, Perangkat Desa membuat laporan yang dikirimkan ke Kecamatan sebagai bentuk tanggungjawab. Selain laporan pertanggungjawaban Perangkat Desa juga membuat program yang bernama *tilik dusun* yang merupakan program desa mengontrol dan mengevaluasi kinerja Perangkat Desa dan menjadikannya sebagai wadah aspirasi masyarakat dalam mengungkapkan keluh kesah masyarakat selama menerima sebuah pelayanan di Desa. Dimensi tanggungjawab pekerjaan ini Perangkat Desa sudah menunjukkan baik dalam melaksanakan tanggungjawab.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT selalu dipanjatkan, karena dengan rahmat serta hidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi tugas akhir dalam menyelesaikan program strata (S1) sekaligus memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Akhmad Toha, M.Si dan Bapak Drs. Supranoto, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Sutomo, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Ibu Dr. Selfi Budi H, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sabar dan selalu memberikan motivasi kepada penulis agar mampu menyelesaikan tulisan ini dengan baik. Banyak sekali pembelajaran berharga yang selalu beliau sisipkan ketika bimbingan sampai saat ini penulis belajar banyak hal yang sangat berharga dalam hidup.
5. Bapak Drs. Boedijono, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Memberikan literatur untuk memperkuat penyusunan skripsi serta nasehat-nasehat ketika penulis mengalami kebingungan dengan sentuhan religi membuat penulis terus semangat untuk segera menyelesaikannya.

6. Bapak Dr. Ardiyanto, M.Si (Almarhum) selaku dosen wali selama penulis berstatus sebagai mahasiswa.
7. Bapak Drs. Boedijono, M.Si selaku dosen wali pengganti dari Almarhum Dr. Ardiyanto, M.Si.
7. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, Bapak M. Hadi Makmur, S.Sos. M.AP, dan Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si yang telah berbagi waktu, pikiran, dan tenaganya untuk menguji penulis demi kesempurnaan skripsi ini .
8. Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan semua Aparatur Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember yang telah berkenan memberikan izin penelitian sekaligus memberikan informasi sebagai bahan penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Ibu dosen Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- 11.Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- 12.Keluarga besar Administrasi Negara angkatan 2015 termasuk teman-teman konsentrasi Manajemen Publik yang telah memberikan semangat, menjadi teman untuk berjuang bersama dalam menimba ilmu di Universitas Jember ini.
- 13.Sahabat saya Sindi Dwi Yunike dan Fatma Aisha Rimadhini yang dengan senang hati bersedia membantu saya serta memberikan dukungan kepada saya setiap saat.
- 14.UKM Protokol Fisip sebagai wadah dalam belajar dan berkembang yang sangat berharga serta mengajari bersosialisasi yang baik sesuai etika dan estetika.

Segala kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi penyempurnaan dan kebaikan skripsi ini.

Jember, 27 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
HALAMAN PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Konsep Administrasi Publik	12
2.2.1 Definisi	12
2.2.2 Ruang Lingkup	15
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	17
2.3.1 Definisi.....	17
2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	19
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik	21
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	22

2.3.5 Bentuk Pelayanan Publik	23
2.3.6 Pelayanan Administrasi	25
2.4 Kinerja Perangkat Desa.....	26
2.4.1 Definisi Kinerja	26
2.4.2 Penilaian Kinerja	28
2.4.3 Perangkat Desa	32
2.5 Penelitian Terdahulu	33
2.6 Kerangka Pikir	37
BAB 3. METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.3 Situasi Sosial	40
3.4 Desain Penelitian	41
3.4.1 Fokus Penelitian	42
3.4.2 Data dan Sumber Data	42
3.4.3 Penentuan Informan Penelitian	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1 Observasi	45
3.5.2 Wawancara	45
3.5.3 Dokumentasi	46
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	48
3.7.1 Pengumpulan Data	49
3.7.2 Kondensasi Data	49
3.7.3 Penyajian Data	51
3.7.4 Penarikan Kesimpulan.....	51
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember.....	52
4.1.2 Visi, Misi, Strategi, dan Sasaran Desa Rambipuji	54

4.1.3 Gambaran Umum Perangkat Desa Rambipuji	56
4.2 Penyajian Hasil Penelitian	64
4.2.1 Hasil Pelaksanaan Pekerjaan Perangkat Desa Rambipuji	65
4.2.2 Kompetensi Perangkat Desa Rambipuji	75
4.2.3 Tanggungjawab Pekerjaan Perangkat Desa Rambipuji	78
4.3 Analisis Hasil Penelitian	80
4.3.1 Kinerja Perangkat Desa Rambipuji	80
BAB 5 PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

1.1 Daftar pelayanan administrasi pada bulan Januari 2019 di kantor desa Rambipuji	2
2.1 Identifikasi penelitian terdahulu	33
3.1 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	49
4.1 Keadaan pegawai menurut tingkat pendidikan pada kantor Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember	62
4.2 Keadaan pegawai menurut masa kerja	63
4.3 Keadaan pegawai menurut tingkat gaji	63
4.4 Keadaan pegawai sarana dan prasarana kerja pada kantor Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember	64
4.5 Jenis keahlian Perangkat Desa	82
4.6 Verifikasi Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	39
Gambar 3.1 Model analisis data interaktif kualitatif (Sumber: Miles, Hiberman, dan Saldana 2014)	51
Gambar 4.1 Struktur organisasi Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember	58
Gambar 4.2 Alur/proses Pelayanan Administrasi pada jam kantor	69
Gambar 4.3 Alur/proses Pelayanan Administrasi diluar jam kantor	69
Gambar 4.4 Jumlah pengguna layanan administrasi Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
6.1 Dokumentasi Foto Penelitian	93
6.2 Surat Izin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember	95
6.3 Surat Rekomendasi dari Bakesbangpol	96
6.4 Surat Rekomendasi dari Kecamatan Rambipuji	97
6.5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Desa Rambipuji	98
6.6 Pedoman Wawancara	99
6.7 Buku Registrasi Pelayanan Rambipuji	103
6.8 Tata Cara Mengurus Surat Keterangan	104
6.9 Transkrip Wawancara	105

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa untuk melayani baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, baik itu dalam bidang administrasi, bidang kesehatan, infrastruktur dan sebagainya. Dalam memberikan pelayanan publik baik itu di tingkat kota, kabupaten, kecamatan maupun tingkat desa tidak lepas dari adanya fenomena-fenomena dalam proses memberikan pelayanan publik.

Fenomena yang terjadi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember menjadi fokus peneliti yaitu kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari artikel Suara Indonesia bahwa pada tahun 2018 desa Rambipuji masuk dalam daftar 100 Desa terbaik se-Indonesia. Informasi tersebut menjelaskan bahwa desa Rambipuji memiliki Sumber Daya Manusia yang bagus, fasilitas kesehatan yang baik, Kinerja yang baik dan indikator lainnya yang memicu desa Rambipuji masuk dalam daftar 100 Desa terbaik se-Indonesia. Prestasi yang didapat oleh Desa Rambipuji dibuktikan oleh IDM atau Indeks Desa membangun yang telah dikirimkan kepada Kementerian Desa pembangunan Desa tertinggal dan transmigrasi. Pada awalnya IDM atau Indeks Desa Membangun yang dikirimkan pada tahun 2014 sebesar 0,7845 desa Rambipuji berstatus sebagai desa maju, lalu terjadi peningkatan pada tahun 2018 bulan april IDM atau Indeks Desa Membangun desa Rambipuji sebesar 0,8524 berstatus sebagai desa mandiri.

Tabel 1.1 Daftar pelayanan administrasi pada bulan Januari 2018 di kantor desa Rambipuji:

No	Jenis Pelayanan Administrasi	Jumlah Pengguna Layanan
1.	Surat Keterangan Pengantar Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian	26 Orang
2.	Surat Keterangan Domisili	17 Orang
3.	Surat Keterangan Usaha	44 Orang
4.	Surat Keterangan Lahir	29 Orang
5.	Surat Keterangan Kematian	20 Orang
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu	12 Orang
7.	Surat Keterangan Beda Nama/Tanggal Lahir	21 Orang
8.	Surat Keterangan Belum Menikah	30 Orang
9.	Surat Keterangan Penghasilan	24 Orang
10.	Surat Keterangan Kehilangan	4 Orang
	Total	227 Orang

Sumber : Buku Administrasi Desa Rambipuji, 2019

Berdasarkan data diatas masyarakat desa Rambipuji tergolong aktif dalam menggunakan pelayanan administrasi yang telah disediakan di desa Rambipuji tersebut. Dalam waktu satu bulan banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan administrasi tercatat 227 orang dari total semua jenis pelayanan yang telah disediakan. Banyaknya pengguna layanan dapat terjadi karena beberapa faktor, salah satunya yaitu karena pelayanan yang baik sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk pembuatan surat yang diajukan sesuai kebutuhan masyarakat sehingga banyak keperluan administrasi yang dapat ditangani dalam waktu yang cepat.

Pelayanan administrasi di desa Rambipuji seperti informasi yang didapatkan bahwa kinerja Perangkat Desa Desa dalam memberikan pelayanan selalu memuaskan namun ada hal yang belum diketahui masyarakat secara umum yaitu adanya sebuah kendala dalam memberikan pelayanan. Hal ini didapat dari wawancara awal observasi pada hari Jum'at tanggal 22 Februari 2019 bersama Ibu Dwi Diyah Setyorini selaku Kepala Desa Rambipuji yang biasa dikenal dengan panggilan Ibu Ririn. Kepala Desa mengatakan bahwa pelayanan publik di desa ini memiliki berbagai macam kendala diantaranya yaitu kurangnya manajemen pelayanan dari masa sebelum Ibu Ririn menjabat sebagai kepala desa. Ibu Ririn mengatakan bahwa Sebenarnya sebagian besar masalah yang dihadapi dalam pelayanan publik ini adalah masa jabatan sebelum Ibu Ririn yaitu kepala desa yang lama jarang ke kantor desa maka dari itu Perangkat Desa lainnya juga mengikuti jejak kepala desa tersebut. Sehingga muncul pelayanan publik yang dijalankan tidak semestinya khususnya dalam bidang administrasi yang disebabkan aparatur desa tidak bekerja dengan sesuai yang telah ditentukan.

Menurut Kepala Desa awal mula masa jabatan didapat olehnya langsung mengadakan penataan ulang sampai sekarang terhitung hampir 6 tahun proses berjalan. Perangkat Desa dituntut bekerja penuh dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat desa Rambipuji. Melakukan *strenght* kepada Perangkat Desa Rambipuji yang dilakukan oleh ibu Ririn selaku Kepala Desa Rambipuji membuat beberapa Perangkat Desa kurang menyukai Kepala Desa yang baru. Karena Kepala Desa juga menuntut Perangkat Desa Rambipuji memberikan layanan 24 jam jika terjadi desakan keadaan yang tidak diinginkan ataupun masyarakat desa dalam kondisi sedang membutuhkan pelayanan. Selain itu Kepala Desa menambahkan bahwa beliau pribadi melakukan pendekatan kepada masyarakat di desa Rambipuji dengan cara setiap hari Kamis sore berjalan kaki di area rumah warga untuk bertanya mengenai pelayanan yang dijalankan oleh Perangkat Desa itu seperti apa yang dirasakan oleh masyarakat berupa saran atau keluhan-kesah. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu media *controlling*.

Hampir sama dengan pendapat Kepala Desa, hal ini diperkuat oleh wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu Perangkat Desa yaitu Ibu Sulikah selaku Sekretaris Desa Rambipuji pada hari Jum'at 22 Februari 2019. Ibu Sulikah mengungkapkan bahwa memang banyak Perangkat Desa lainnya yang kurang setuju dengan gaya kepemimpinan Kepala Desa karena Perangkat Desa dituntut memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus ada batas jam dalam arti menerima keluhan atau siap melayani diluar jam kerja yang telah ditetapkan. Apabila warga membutuhkan surat-surat atau pelayanan lainnya yang mendesak dapat menghubungi Perangkat Desa melewati alat komunikasi atau bisa juga langsung datang kerumah salah satu Perangkat Desa Rambipuji jika jam kantor desa sudah lewat atau Perangkat Desa sudah pulang. Ibu Sulikah mengatakan sebagian Perangkat Desa menjalankan tugasnya dengan baik namun sebagian Perangkat Desa yang lama terlanjur nyaman pada zona yang salah sebelumnya sehingga masih kurang disiplin meskipun pelayanan publik yang dijalankan sekarang sudah memberikan hasil yang baik untuk Desa Rambipuji tersebut. Untuk mengubah pola pikir Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya dalam bidang administrasi sangatlah susah dan membutuhkan perjuangan keras. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik juga membutuhkan kerjasama yang baik antar Perangkat Desa.

Berbeda dengan hasil dari observasi awal yang telah dilakukan peneliti kepada Perangkat Desa kini wawancara dilakukan kepada pengguna pelayanan publik yaitu masyarakat Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. Desa Rambipuji memiliki 6 Dusun yaitu dusun Kidul Pasar, dusun Curah ancar, dusun Gudang Karang, dusun Krajan, dusun Kaliputih dan dusun Gudang Rejo. Kali ini wawancara dilakukan kepada dua pengguna pelayanan publik, yang pertama wawancara dilakukan peneliti pada hari Senin 25 Februari 2019 kepada Bapak Supriyadi warga dusun Kidul Pasar mengatakan bahwa pelayanan administrasi di kantor Desa Rambipuji rumit karena proses meminta surat berbelit-belit, dijelaskan oleh Bapak Supriyadi bahwa prosedurnya kurang dipahami untuk usia seperti bapak Supriyadi yang tergolong tua dan pembuatan

surat harus jam kerja atau jam kantor, ditambahkan oleh Bapak Supriyadi bahwa beliau lebih menyukai Kepala Desa yang lama dikarenakan lebih mudah dalam memberikan surat meskipun tidak ada Kepala Desa di kantor tetaplah dilayani dan dibuatkan surat. Selain itu menurut bapak Supriyadi pelayanan di kantor desa terdapat diskriminasi atau dibeda-bedakan bahwasanya untuk warga Dusun Kidul Pasar menurutnya dipersulit dalam meminta pelayanan. Menurutnya hal ini disebabkan warga dusun setempat bukan golongan pendukung Kepala Desa waktu pemilihan terdahulu berbeda dengan dusun lain yang dikenal sebagai warga pendukung Kepala Desa waktu pemilihan.

Data yang akan ditambahkan untuk memperkuat fenomena yang ada, dilakukan wawancara awal dengan warga dusun Curah Ancar yang dikenal sebagai warga pendukung kepala desa. Wawancara dilakukan pada hari yang sama Senin 25 Februari 2019 kepada Ibu Naning warga dusun Curah Ancar. Menurut Ibu Naning pelayanan administrasi di kantor desa Rambipuji sangat baik, tidak rumit, tidak perlu menunggu lama untuk pembuatan surat sampai surat jadi, dan surat bisa langsung diminta kepada Perangkat Desa yang ada dikantor tanpa perlu menunggu adanya Kepala Desa kecuali memang dibutuhkan tandatangan Kepala Desa. Hal ini tentu berbanding terbalik dengan wawancara yang dilakukan kepada warga sebelumnya yaitu Bapak Supriyadi dusun Kidul Pasar. Maka dari itu penulis ingin mengkaji lebih dalam mengenai kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi.

Dari paparan di atas dapat diketahui bahwa kinerja Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di desa Rambipuji masih perlu diteliti lebih lanjut. Pelayanan yang diberikan masih kurang tepat sasaran sehingga masih ada masyarakat desa Rambipuji yang merasa bahwa pelayanan administrasi yang diberikan kurang memuaskan. Selain itu, kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa hanya dapat dirasakan oleh pihak tertentu saja. Namun bisa jadi masalah hanya dirasakan karena asumsi pribadi narasumber di atas, maka dari itu penelitian ini harus dilakukan untuk diketahui kebenarannya.

Masalah-masalah dalam hal pelayanan publik bukan lagi menjadi hal yang asing, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Di negara berkembang ini masih banyak terdengar komplain dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang didapatkan, baik itu dalam bidang administrasi atau lain sebagainya. Dalam bidang administrasi sering masyarakat mengeluhkan adanya pelayanan yang kurang efektif karena masyarakat harus mengantri panjang dalam pengurusan administrasi yang dijalankan. Terkadang harus menunggu beberapa hari untuk surat yang diajukan jadi. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan bahwa aparatur desa kurang pengertian akan kebutuhan warga. Untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan dengan kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Dwiyanto (2002) dalam Mukaron dan Laksana (2016:44) menyatakan bahwa kinerja pelayanan birokrasi pemerintah pada masa reformasi walaupun telah berjalan lebih kurang empat tahun tidak banyak perubahan. Para aparatur negara masih tetap menunjukkan rendahnya akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan publik. Padahal di Indonesia menganut prinsip *good governance*. Karena pemahaman awal dengan adanya *good governance* adalah dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik.

Menurut Iatianto (2011:89) *Good Governance* menjadi sangat penting dan strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan Indonesia, mengingat kemunculannya di saat penyelenggaraan pemerintah sedang mengalami distorsi terhadap efektivitas pelayanan kepada publik, dalam arti bahwa sudah bukan menjadi rahasia umum apabila berurusan dengan birokrasi pemerintah yang dialami yaitu berbelit-belit sangat lamban. Good Governance dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik apabila terdapat komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat.

Negara Indonesia menerapkan sistem pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyat bebas untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung maupun melalui *social media*. Menurut Weni dan Yunisca (2017:2) Pada era reformasi sekarang membuka jalan bagi setiap daerah untuk memajukan

daerahnya sendiri. Wujud dari demokrasi dalam pemerintahan adalah adanya asas desentralisasi dan otonomi daerah. Dalam sistem pemerintah Indonesia, selain otonomi daerah terdapat juga otonomi desa.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Weni dan Yunisca (2017:3) fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti : pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak sebagai warga Negara Republik Indonesia.

Kinerja Perangkat Desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang Tahun 2009 tentang pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wibowo (2012:3) sumber daya manusia memainkan peran yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi. Dalam lingkup desa, sumber daya manusia meliputi unsur Kepala Desa, Perangkat Desa, dan Masyarakat Desa. Perangkat Desa bertugas untuk membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Sumber daya manusia tidak lagi dipandang sebagai salah satu faktor produksi sebagaimana pendapat manajemen kuno, yang memperlakukan manusia seperti halnya mesin. Tetapi sekarang ini Aparatur Desa betul-betul sebagai *Human Capital* yang sangat berperan sesuai dengan pandangan manajemen modern. Perbedaan pandangan itu membawa indikasi pada

perlakuan atas sumber daya manusia. Dalam pandangan yang pertama sumber daya manusia dikelola sejajar dengan manajemen produksi. Keuangan dan pemasaran yang tentunya tidak sesuai dengan harkat martabat manusia. Karena manusia bukan sekedar sumber melainkan pelaksana yang menjalankan lembaga atau motor pengarah organisasi.

Ahmad dan Iman (2017:2) menyatakan bahwa Sumber daya manusia mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektivitas organisasi dibanding dengan sumber daya yang lain. Seberapa baik sumber daya manusia dikelola akan menentukan kesuksesan organisasi dimasa mendatang. Pengelolaan sumber daya manusia sendiri akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi pemerintah. Jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka efektivitas tidak akan tercapai. Menurut Wibowo (2012:79) kinerja dalam organisasi dilakukan oleh sumber daya manusia, baik unsur pimpinan maupun bawahan.

Desa Rambipuji pada tahun 2016 termasuk kriteria desa maju dan pada tahun 2018 desa Rambipuji masuk dalam kriteria desa mandiri, oleh karena itu dapat diketahui bahwa Desa Rambipuji memiliki perubahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibandingkan dengan desa lain yang masih dalam kategori desa berkembang. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang dijalankan oleh aparatur desa pastinya tidak lepas dari bagaimana sumber daya manusia Perangkat Desa tersebut. Sumber daya manusia yang bagus pastinya akan menciptakan kinerja Perangkat Desa yang baik dan efektif karena sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan atau instansi.

Pelayanan dapat dikatakan baik dan efektif apabila sudah memenuhi standar atau prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan. Meningkatnya efektivitas

pelayanan ditentukan oleh faktor kemampuan dalam meningkatkan kinerja aparatur desa. Berhasil tidaknya instansi dalam meningkatkan kinerja pegawainya.

Berdasarkan paparan di atas penulis ingin mengkaji lebih dalam. Dari informasi yang diperoleh tersebut perlu dibuktikan dan diteliti tentang kebenarannya. Maka dari itu Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai Kantor dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Pada dasarnya setiap penelitian yang akan dilakukan selalu berangkat dari masalah atau fenomena. Setelah masalah atau fenomena diketahui maka akan dipilah dan diidentifikasi. Langkah selanjutnya adalah membuat rumusan masalah. Rumusan masalah merupakan tulisan singkat berupa pertanyaan yang digunakan untuk menjelaskan masalah atau isu yang akan dibahas. Perumusan masalah wajib ada pada setiap penelitian karena pertanyaan tersebut yang akan dijawab pada bab pembahasan.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan pengertian diatas, maka untuk memberikan arahan yang jelas dalam pembahasan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah mendapatkan suatu rumusan hasil dari sebuah penelitian. Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang akan dicapai dan dituju dalam penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah, “Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji kecamatan Rambipuji kabupaten Jember”.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah dampak dari pencapaian tujuan. Manfaat penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Menurut Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:49), manfaat penelitian memaparkan kegunaan hasil penelitian yang akan dicapai, baik untuk kepentingan ilmu, kebijakan pemerintah, maupun masyarakat luas. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah diuraikan diatas, penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut.

1. Peneliti

Melatih kemampuan diri penulis dan menambah pengetahuan serta wawasan bagi penulis tentang pelayanan publik di desa dan memberikan kesempatan kepada penulis agar mampu bersosialisasi lebih mendalam kepada masyarakat. Memberikan pengalaman kepada penulis atas ilmu yang diterima selama di bangku perkuliahan dan diterapkan pada penelitian ini sebagai salah satu upaya pemenuhan tugas akhir kuliah.

2. Praktis

penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelayanan publik bidang administrasi pada pihak yang berkepentingan serta stimulasi ke arah yang lebih baik pada pemerintah maupun masyarakat. Peneliti ingin memberikan kontribusi pemikiran terkait pentingnya kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi sehingga Perangkat Desa dapat menjadikan ini sebagai acuan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu bahan evaluasi kinerja Perangkat Desa.

3. Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Negara, baik bersifat teoritis maupun praktis, serta bisa menjadi bahan acuan bagi kalangan akademis khususnya bidang ilmu administrasi negara.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.

2.1 Landasan Teori

Setelah masalah penelitian dirumuskan, maka langkah kedua dalam proses penelitian adalah mencari teori, konsep dan generalisasi hasil penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk pelaksanaan penelitian. Menurut Suryabrata (dalam Sugiyono, 2006:55) menyatakan bahwa Landasan teori perlu ditegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh dan bukan sekedar perbuatan coba-coba. Adanya landasan teori merupakan ciri bahwa penelitian ini merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data.

Menurut Sugiyono (2006:55) Teori itu berkenaan dengan konsep, asumsi dan generalisasi yang logis yang berfungsi untuk mengungkapkan serta menjelaskan perilaku yang memiliki keteraturan sebagai stimultan dan panduan untuk mengembangkan pengetahuan. Setiap penelitian memerlukan kejelasan titik atau landasan berpikir dalam memecahkan suatu fenomena atau masalah yang ada. Dalam penelitian kualitatif peneliti berangkat dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas dan berakhir dengan suatu teori. Untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti dibutuhkan sebuah konsep yang dapat menyederhanakan pemikiran. Peranan konsep dalam penelitian sangat penting karena menghubungkan observasi dengan teori atau antara abstraksi dengan realita. Untuk itu konsep perlu didefinisikan secara tepat sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penelitian.

Berdasarkan paparan di atas maka konsep-konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan pada bab satu sebagai berikut:

1. Administrasi Publik
2. Pelayanan Publik
3. Kinerja

2.2 Administrasi Publik

2.2.1 Definisi

Secara etimologi administrasi berasal dari kata latin ‘ad’ dan ‘ministrare’ yang berarti melaksanakan, menerapkan, kemudian pula berarti mengendalikan. Publik berasal dari kata Public yang berarti umum , masyarakat atau warga negara. Administrasi publik berarti proses dimana sumber daya dan personil publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan – keputusan dalam kebijakan publik. Dalam dunia politik, administrasi publik dianggap sebagai “what government does” atau apa yang pemerintahan lakukan, baik secara langsung atau tidak. Sebagai suatu tahapan siklus pembuatan kebijakan publik, implementasi kepentingan publik, dan sebagai kegiatan yang dibutuhkan secara kolektif karena tidak dapat dilakukan secara individu.

Menurut Keban (2008:4) administrasi publik memiliki tiga terjemahan yaitu *administration of public*, *administration for publik*, dan *administration by public*. *Administration of public* diartikan dengan bagaimana pemerintah berperan sebagaimana agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator yang aktif dan inisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah yang baik untuk masyarakat. Kemudian *administration for pubic* diartikan sebagai suatu konteks yang lebih maju karena pemerintah berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Selanjutnya *administration by public* merupakan suatu konsep yang berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat, lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat. Ketiga variasi terjemahan tersebut menunjukkan adanya suatu perkembangan yang baik karena dari paradigma administrasi publik yang awalnya tidak memperhatikan pemberdayaan masyarakat sampai akhirnya benar-benar memperhatikan pemberdayaan masyarakat.

Menurut Syafri (2012:25) administrasi publik yaitu menyangkut kerja sama kelompok orang dalam lingkup organisasi negara (legislatif, eksekutif, dan yudikatif) untuk mencapai tujuan negara melalui berbagai kebijakan dan program yang telah dirumuskan. Siagian dalam Syafri (2012:25) mendefinisikan administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh

aparatur pemerintah dari suatu negara. Menurut Keban (2008:6) administrasi publik adalah what government does (apa yang dikerjakan pemerintah) baik langsung maupun tidak langsung, sebagai suatu tahapan siklus pembuatan kebijakan publik, sebagai implementasi kepentingan publik, dan sebagai kegiatan yang dilakukan secara kolektif karena tidak dapat dikerjakan secara individu. Dari ketiga pengertian di atas dapat dipahami bahwa administrasi publik bukanlah pekerjaan yang bisa dilakukan individu saja tetapi administrasi publik merupakan kegiatan yang menyangkut kerja sama kelompok atau aparatur pemerintah dalam lingkup organisasi negara untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.

Menurut Syafri (2012:26) administrasi publik adalah proses kerja sama kelompok orang yang terdiri dari aparatur negara, anggota legislatif, partai politik, lembaga swadaya masyarakat/LSM, kelompok kepentingan, organisasi profesi, media massa, atau masyarakat sipil lain dalam merumuskan, mengimplementasi berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara secara efisien dan berkeadilan. Keban (2008:7) menyatakan bahwa administrasi publik merupakan suatu bentuk profesi mulai dari tukang sapu sampai dokter ahli operasi otak di sektor publik dimana semua mereka tidak sadar bahwa mereka adalah administrator publik, sebagai upaya yang cerdas untuk memperebutkan program dan proyek yang dapat diberikan dana pemerintah. Dari kedua definisi tersebut dapat diartikan bahwa administrasi publik adalah proses kerja sama kelompok yang terdiri dari berbagai profesi yang bekerja dalam naungan pemerintah dengan tujuan yang sama yaitu untuk kepentingan dalam negara.

Ciri – ciri administrasi negara yang dapat dipergunakan untuk membedakan serta mendeskripsikan secara jelas dengan sebagai berikut :

1. Administrasi negara adalah suatu kegiatan yang tidak bisa dihindari .Setiap orang selama hidupnya selalu berhubungan dengan administrasi negara. Mulai dari lahir sampai nanti meninggalkan dunia ini orang tidak bisa melepaskan diri dari sentuhan kegiatan administrasi negara. Baik warga negara ataupun warga negara asing tidak dapat lepas dari kegiatan dari administrasi negara.

2. Administrasi negara memerlukan adanya kepatuhan. Dalam hal ini administrasi negara mempunyai monopoli untuk mempergunakan wewenang dan kekuasaan yang ada padanya untuk memaksa setiap warga negara mematuhi peraturan – peraturan dan segala perundangan yang telah ditetapkan.
3. Administrasi negara mempunyai prioritas. Banyak kegiatan yang bisa dilakukan oleh administrasi negara. Dari sekian banyaknya kegiatan tersebut tidak semua dapat dilakukan secara bersamaan. Prioritas diperlukan terhadap masyarakat, sebab jika tidak dilakukan prioritas ini, akan terjadi adanya suatu kegiatan yang bisa dikerjakan secara baik dan ada pula yang dapat mencelakakan orang banyak.
4. Administrasi negara mempunyai ukuran yang tidak terbatas. Besar lingkup kegiatan administrasi negara meliputi seluruh wilayah negara, didarat, dilaut dan diudara. Dapat dibayangkan betapa besar lingkup kegiatan, dan hal tersebut sulit diukur. Tidak ada organisasi lainnya yang dapat menandingi organisasi negara dan tidak ada kegiatan administrasi dari organisasi lainnya yang sebesar administrasi negara.
5. Pimpinan atas bersifat politis. Administrasi negara dipimpin oleh pejabat – pejabat politik. Hal ini berarti bahwa pimpinan tertinggi dari administrasi dijabat oleh pejabat yang dipilih atau diangkat berdasarkan ketentuan – ketentuan yang berlaku.
6. Pelaksanaan administrasi negara sangat sulit diukur. Oleh karena administrasi negara sebagian kegiatannya bersifat politis dan tujuan – tujuannya antara lain untuk mencapai perdamaian, kedamaian, kebebasan, keamanan, kesehatan, pendidikan, keadilan, kemakmuran, pertahanan, kemerdekaan, dan persamaan maka hal tersebut sangat sulit diukur.
7. Banyak yang diharapkan dari administrasi negara, dalam hubungan ini akan terdapat dua standar penilaian, disatu pihak masyarakat menghendaki administrasi negara berbuat banyak untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dipihak lain administrasi negara mempunyai kemampuan, keahlian, dana, dan sumber – sumber lain yang terbatas. Masyarakat banyak menghendaki

pejabat – pejabat administrasi negara seharusnya berbuat melindungi kepentingan – kepentingan orang banyak, bukan hanya pada satu golongan saja.

Administrasi Publik memiliki 5 Paradigma menurut Henry Fayol. Pada paradigma kelima yaitu Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara telah menjadi administrasi negara dengan diketemukannya fokus pada organisasi publik, yang berbeda tujuannya dengan organisasi bisnis. Perkembangan ilmu administrasi negara ternyata akhir-akhir ini semakin mendekatkan hubungan administratif antara organisasi publik dan privat. Kemudian muncul pandangan baru yaitu dari Nicholas Henry yang mengemukakan adanya paradigma ilmu administrasi negara baru, di mana fokus administrasi negara adalah teori organisasi (*organization theory*) dan ilmu manajemen (*management science*) dan fokusnya adalah kepentingan publik (*public interest*) dan masalah- masalah publik (*public affairs*). Terjadi pergeseran orientasi dari berorientasi pada birokrasi menjadi berorientasi kepada kepentingan publik. Kepentingan publik tidak lepas dari pelayanan publik, dimana pelayanan publik merupakan kepentingan publik yang harus dijalankan sesuai dengan aturan-aturan yang sudah berlaku.

2.2.2 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi Negara sangatlah kompleks tergantung dari perkembangan kebutuhan atau dinamika masalah yang dihadapi masyarakat. Menurut Chander dan Plano (dalam Keban, 2008:8) menyatakan bahwa apabila kehidupan manusia menjadi semakin kompleks permasalahannya maka apa yang dikerjakan pemerintah atau administrasi publik juga akan semakin kompleks. Syafri (2012:114) menyatakan bahwa administrasi publik harus terlebih dahulu memahami kaitan seluruh permasalahan yang menyeluruh. Artinya, mampu memahami kaitan masalah yang satu dengan masalah yang lain. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa di dalam administrasi publik memiliki banyak masalah yang tergolong kompleks, untuk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi perlu memahami kaitan masalah yang satu dengan yang lain dalam

memahami masalah tersebut dapat dengan mudah apabila mengetahui ruang lingkup administrasi negara.

Nicolas Henry (1995) dalam Keban memberikan beberapa ruang lingkup yang dapat dilihat dari topik – topik yang dibahas (selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri), antara lain:

1. Organisasi publik, yang pada prinsipnya berkenaan dengan model – model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan pelaksanaannya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Menurut Keban (2008:10) unsur yang dipandang penting dalam literatur maka administrasi publik harus dilihat setidaknya-tidaknya dari enam dimensi strategis, yaitu:

1. Dimensi Kebijakan, menyangkut proses pembuatan keputusan untuk penentuan tujuan dan cara terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
2. Dimensi Astruktur Organisasi, berkenaan dengan pengaturan struktur yang meliputi pembentukan unit, pembagian tugas antar unit untuk mencapai tujuan dan target, termasuk wewenang dan tanggung jawab.
3. Dimensi Manajemen, menyangkut proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip manajemen.
4. Dimensi Etika, memberikan tuntunan moral terhadap administrator tentang apa yang salah dan apa yang benar, atau apa yang baik dan yang buruk.
5. Dimensi Lingkungan, suasana dan kondisi sekitar yang mempengaruhi seluruh dimensi yang ada.

6. Dimensi Akuntabilitas Kinerja, dimensi ini memberikan bukti nyata tentang kehadiran dan kegunaan pemerintah yang menjalankan fungsi-fungsi administrasi publik di dalam suatu negara.

Administrasi publik memiliki peran yang sangat penting yaitu peran administrasi publik adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditentukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat pada bidang yang sudah ditentukan, selain itu administrasi publik juga memiliki peran merumuskan dan menetapkan suatu kebijakan agar kegiatan pelayanan yang dilakukan berjalan sesuai tujuan yang telah ditentukan. Dengan demikian peran administrasi publik sudah mengarah pada prinsip *good governance* karena sudah mengarah pada tata kelola pemerintahan yang baik. *Good governance* adalah memahami bagaimana peran antar pemerintah, sektor swasta, dan civil society. Dalam prinsip *good governance*, negara berperan memberikan pelayanan demi kesejahteraan rakyat dengan sistem peradilan dan sistem pemerintahan yang baik serta dapat dipertanggung jawabkan kepada publik.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. KEPMENPAN (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) NO 25 KEP/25/M.PAN/2004 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Mukarom dan Laksana (2016:41) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik bersungsi sebagai sistem yang akan menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Boediono (2003) dalam Putra (2017:14) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Boediono (2003:60) pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dipaparkan dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan proses melayani atau pemberian pelayanan oleh penyedia pelayanan berupa barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan. pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan kepentingan dan tujuan masyarakat.

Pemerintah desa khususnya desa Rambipuji adalah penyelenggara pelayanan melalui aparatur desa yang ada di kantor desa Rambipuji. Untuk memberikan pelayanan bukan hal yang mudah karena perlu memperhatikan standar, prinsip dan asas pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat untuk mengurus persoalan yang dihadapi masing-masing.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu maka dari itu pelayanan publik berkaitan dengan kinerja karena pelayanan publik

menghasilkan sebuah kinerja, sesuai dengan pengertian dari kinerja yang merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dan disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50).

2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki asas-asas sebagaimana yang dinyatakan oleh Sinambela (2006:6) sebagai berikut.

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Yaitu, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Yaitu, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan hak

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

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

Menurut Ratminto (2006) dalam Mukarom dan Laksana (2016:127) Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik providers maupun bagi customers harus

dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 KEP/M/7/2003 Pelayanan Publik harus mengandung prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu terkait dengan prosedur atau tata cara pelayanan harus diselenggarakan dengan mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
2. Kejelasan, yaitu adanya kejelasan atau kepastian mengenai:
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan, baik persyaratan teknik maupun administratif.
 - b. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - c. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pelayanan.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum kepada pelanggan.
6. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.3.4 Standar Pelayanan

Menurut Mukarom dan Laksana (2012:137) standar pelayanan merupakan pernyataan mengenai kewajiban dan janji yang bisa diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar dalam pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia sebagai berikut.

- a. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. **Waktu Penyelesaian**

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

- c. **Biaya Pelayanan**

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

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

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

Menurut Mukarom dan Laksana (2012:136) standar pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Standar pelayanan yang telah disusun harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mempunyai gambaran jelas mengenai keadaan pelayanan di tempat tersebut, mekanisme, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik. Berdasarkan paparan di atas maka dapat dipahami bahwa dengan adanya standar pelayanan publik membantu masyarakat agar mengetahui baik buruknya sebuah pelayanan. Oleh karena itu masyarakat berhak protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai.

2.3.5 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi menjadi 3 kelompok :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya pembuatan KTP, Akta Kelahiran, dan Sertifikat Tanah.

- b. Kelompok Pelayanan Barang yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan infrastruktur.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan di atas maka bentuk pelayanan dalam penelitian ini adalah bentuk pelayanan administratif karena bentuk pelayanan menghasilkan sebuah dokumen-dokumen atau tulisan resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik seperti surat keterangan domisili, surat keterangan kelahiran, dan lain-lain. Menurut Moenir dalam Mukarom dan Laksana (2016:53) ada 3 macam bentuk pelayanan publik yaitu:

a. Pelayanan Dengan Lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat. Agar layanan lisan berjalan sesuai yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

b. Pelayanan Melalui Tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penjelasan berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

1. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan.

2. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan, dan sebagainya.

c. Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan publik di atas dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan yang akan diteliti adalah bentuk pelayanan tulisan karena bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menghasilkan tulisan berupa dokumentasi-dokumentasi yang tertulis seperti surat keterangan domisili, surat keterangan kelahiran, dan lain-lain. setiap bentuk pelayanan publik memiliki syarat dan ketentuan agar pelayanan yang diberikan sesuai harapan dan memuaskan bagi pengguna layanan.

2.3.6 Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan dan administrasi keanggotaan. Pelayanan Administrasi adalah bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Adapun pelayanan administrasi yang diberikan pada Desa Rambipuji adalah:

1. Surat pengantar kepolisisan
2. Surat keterangan usaha
3. Surat keterangan domisili
4. Surat keterangan lahir
5. Surat keterangan kematian
6. Surat keterangan tidak mampu
7. Surat keterangan beda nama/tanggal lahir
8. Surat keterangan belum menikah
9. Surat keterangan penghasilan
10. Surat keterangan kehilangan

Pelayanan yang dihasilkan dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji adalah dokumen-dokumen dan surat yang dikeluarkan untuk kepentingan masyarakat. Surat-surat di atas merupakan bentuk dokumen resmi yang dikeluarkan oleh kantor Desa Rambipuji.

2.4 Kinerja Perangkat Desa

2.4.1 Definisi Kinerja

Menurut Mukarom dan Laksana (2012:51) kinerja adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata “*performance*”, sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan “*performance measurement*”. Menurut Sinambela (2016:483) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan kinerja sebagai kata benda. Keban (2008:209) menyatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai penampilan, unjuk kerja, atau prestasi.

Widodo (2006:78) menyatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Wibowo (2012:4) kinerja merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Keban (2008:210) menyatakan bahwa kinerja individu menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang ditetapkan oleh kelompok atau institusi. Kinerja kelompok menggambarkan sampai seberapa jauh suatu kelompok telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh konstitusi.

Ketiga pendapat di atas memiliki definisi kinerja yang hampir sama. Dari ketiga pendapat di atas dapat dipahami bahwa kinerja merupakan keberhasilan tentang seberapa jauh seseorang atau kelompok melakukan suatu pekerjaan dan

tanggung jawab yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan sesuai harapan dalam suatu organisasi, baik itu kinerja individu atau perorangan maupun kinerja kelompok yang dilakukan beberapa orang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Wibowo (2012:7) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Widodo (2006:79) menyatakan bahwa pengertian kinerja sebagaimana telah digambarkan hakikatnya berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Hasibuan (2001:34) kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu. sebagai landasan untuk mengetahui kualitas kerja atau *performance* dari karyawan tersebut.

Sinambela (2016:482) menyatakan bahwa kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Untuk memperoleh kinerja yang baik, harus diperhatikan tiga elemen pokok berikut ini.

1. Deskripsi jabatan yang akan menguraikan tugas dan tanggung jawab suatu jabatan sehingga pejabat di posisi tersebut tahu secara pasti apa yang harus dilakukannya. Untuk meningkatkan kinerja seorang guru, tentu saja guru tersebut perlu tahu apa yang harus dilakukannya dan bagaimana melakukannya.
2. Bidang hasil dengan indikator kinerja haruslah jelas. Artinya, seorang guru harusnya mengetahui indikator keberhasilan tugas-tugasnya.
3. Standar kinerja untuk menunjukkan berhasil atau tidaknya tugas yang dilaksanakannya.

Dari definisi-definisi diatas kinerja dapat di artikan sebagai sebuah pencapaian seseorang dalam menyelesaikan tugas sesuai tanggung jawabnya serta tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa lepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang

digerakkan atau dijalankan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

2.4.2 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja sangat penting dilakukan karena digunakan untuk meningkatkan kemampuan setiap aparatur pemerintah. Penilaian kinerja merupakan sebuah metode atau cara untuk mengetahui kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja dilakukan untuk mengetahui keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan program atau kegiatan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Menurut Keban (2008:212) penilaian suatu kinerja selalu didasarkan pada kriteria yang diilhami oleh suatu paradigma yang dianut. Apabila paradigma yang dianut adalah lebih didasarkan pada manajemen klasik, maka kriteria karakter pegawai, sikap dan tingkah lakunya akan menjadi penting. Akan tetapi kalau paradigma yang dianut lebih mengarah pada manajemen sumberdaya manusia, maka hasil dan partisipasi, inisiatif dan perkembangan pegawai akan menjadi pusat perhatian.

Menurut Widodo (2006:97) kriteria penilaian kinerja merupakan ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Kriteria kinerja digunakan untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi. Mukarom dan laksana (2016:58) menyatakan bahwa pengelompokan kriteria kinerja menjadi dua sudut pandang yaitu:

1. Penilaian kinerja yang berorientasi pada hasil, meliputi:
 - a. Efektivitas, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target sasaran jangka panjang maupun misi pemerintahan. Akan tetapi, pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi pemerintahan.

- b. Produktivitas, yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
 - c. Efisiensi, yaitu perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin. Kinerja pemerintah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya.
 - d. Kepuasan, yaitu seberapa jauh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
 - e. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
2. Penilaian kinerja yang berorientasi pada proses
- Menurut Robin dalam Mukarom dan Laksana (2016:60) ada tujuh penilaian yang berorientasi pada proses, yaitu:
- a. Responsivitas, yaitu menilai daya tanggap pemerintah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan customer.
 - b. Responibilitas, yaitu standar yang menunjukan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
 - c. Akuntabilitas, yaitu standar yang menunjukan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan standar eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stake holders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.
 - d. Keadaptasian, yaitu standar yang menunjukkan daya tanggap pemerintahan terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
 - e. Kelangsungan hidup, yaitu seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang

dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.

- f. Keterbukaan/transparansi, yaitu prosedur/tata cara, penyelenggaraan pemerintah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- g. Empati, yaitu perlakuan atau perhatian pemerintah atau terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

Widodo (2006:91) menyatakan bahwa penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai standar menilai keberhasilan dari suatu tujuan dan sasaran organisasi.

Terdapat lima kriteria kinerja, yaitu:

1. Masukan (input), merupakan sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program berjalan untuk menghasilkan keluaran.
2. Keluaran (output), merupakan segala sesuatu berupa produk sebagai hasil langsung pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan.
3. Hasil, merupakan sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah.
4. Manfaat (benefit), merupakan kegunaan suatu keluaran yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat, dapat berupa tersedianya fasilitas yang dapat diakses publik.
5. dampak (impact), merupakan ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan, atau kepentingan umum lain yang dimulai oleh capaian kinerja setiap kriteria dalam suatu kegiatan.

Menurut Widodo (2006:95) hakikat penilaian kinerja yakni membandingkan antara realita dengan standar yang ada. Untuk bisa melakukan penilaian kinerja tentu dibutuhkan standar penilaian. Maka dari itu kriteria penilaian kinerja yaitu:

1. Membandingkan antara rencana dengan realisasi.
2. Realisasi tahun ini dengan tahun lalu.
3. Membandingkan organisasi lain yang sejenis.
4. Membandingkan antara realisasi dengan standarnya.

Dari ketiga kriteria penilaian kinerja diatas, dapat dipahami bahwa dalam menilai suatu kinerja sangat dibutuhkan adanya kriteria. Dalam menilai kinerja dapat dilihat dari berbagai aspek. Mulai dari aspek kebijakan yang diterapkan, kompetensi yang dimiliki, proses yang berjalan, sampai pada hasil yang didapatkan atau target yang sudah diselesaikan. Kriteria penilaian adalah hal yang sangat dibutuhkan untuk suatu instansi agar mengetahui seberapa jauh organisasi atau instansi telah berjalan sesuai ketentuan. Jika tidak ada kriteria penilaian kinerja maka akan sulit bagi suatu instansi mengetahui perkembangan instansi tersebut dalam mencapai suatu tujuan yang telah disepakati sebagai sasaran utama.

Selain Widodo ada pendapat dari Pidd, Michael (2012:28) yang menyatakan tiga kriteria dalam menilai kinerja ada tiga, yaitu:

1. Hasil Pelaksanaan Pekerjaan

Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan berharap pelayanan yang disediakan secara efisien. Oleh karena itu untuk menilai kinerja dapat dilihat dari pendekatan mana yang paling efisien dan efektif. Untuk menilai kinerja dapat dilihat dari apa yang sudah berhasil dikerjakan, dengan melihat keberhasilan suatu pelayanan publik dapat diartikan kinerja sudah berjalan dengan baik sesuai sasaran utama atau sebaliknya.

2. Kompetensi

Kompetensi dapat digunakan untuk menilai kinerja karena kompetensi dapat menentukan prestasi yang tinggi dari kinerja tinggi dan memahami mengapa

mereka melakukannya dengan sangat baik, sehingga mendorong praktik terbaik. Kompetensi merupakan kewenangan atau kecakapan dan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan jabatan yang disandangnya.

3. Tanggung jawab

Kinerja dapat dinilai dari keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya sebagai bentuk tanggung jawab dalam suatu pekerjaan dapat berupa kejujuran dan kepedulian yang tinggi.

Dari konsep kinerja menurut Widodo dan Michael Pidd di atas, maka peneliti merujuk pada konsep dari Michael Pidd sebagai landasan konsep penelitian, Karena ketiga kriteria di atas mampu mencakup keseluruhan dari kinerja aparatur desa. Dimana kinerja aparatur desa di dalam pelayanan administrasi itu mencakup tentang hasil pelaksanaan pekerjaan, kompetensi aparatur, dan tanggung jawab dari pelaksanaan pekerjaan. Kinerja Perangkat Desa Rambipuji akan dideskripsikan dan dianalisis dengan menggunakan konsep kinerja dari Michael Pidd. Kinerja yang akan dianalisis adalah kinerja dari Perangkat Desa Rambipuji.

2.4.3 Perangkat Desa

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Undang-Undang Desa Nomor 6 tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2 pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Pemerintah desa memiliki tugas pokok:

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

Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Perangkat Desa terdiri dari Sekretaris Desa dan Perangkat Desa Lainnya. Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa. Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. perangkat desa juga mempunyai tugas untuk mengayomi kepentingan masyarakatnya.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Desa mempunyai wewenang yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa antara lain :

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintah desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa.
- b. Mengerjakan rancangan peraturan desa.
- c. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama Badan Permusyawaratan Desa.
- d. Menyusun dan mengerjakan rancangan peraturan desa mengenai Anggaran Pendapatan Belanja Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa.
- e. Membina kehidupan masyarakat desa.
- f. Membina perekonomian desa.
- g. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
- h. Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan Perundang-undangan.
- i. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Perangkat Desa diatur dalam Pasal 48-53 UU Desa. Secara ringkas, pasal-pasal ini mengatur tentang kedudukan dan tugas Perangkat Desa; pengangkatan dan pemberhentian; penghasilan; serta larangan-larangan dalam menjalankan tugas. Perangkat Desa terdiri atas:

- a. Sekretaris desa
- b. Pelaksana kewilayahan, dan
- c. Pelaksana teknis.

Syarat pendidikan untuk menjadi Perangkat Desa tertulis dalam Peraturan Kementrian dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 pasal 2 yang menyatakan bahwa pendidikan paling rendah Perangkat Desa adalah minimal sekolah menengah umum atau yang sederajat. Berdasarkan peraturan tersebut dapat diketahui bahwa pendidikan minimal yang harus dimiliki oleh Pegawai Desa adalah SMA jadi apabila masyarakat ingin menjadi Pegawai Kantor Desa maka harus berpendidikan minimal SMA apabila tidak memenuhi masyarakat tidak dapat mendaftarkan diri menjadi Pegawai Kantor Desa. Syarat untuk menjadi Perangkat Desa:

- a. Berpendidikan paling rendah sekolah menengah umum atau yang sederajat.
- b. Berusia 20 (dua puluh) tahun sampai dengan 42 (empat puluh dua) tahun.
- c. Teraftar sebagai penduduk desa dan bertempat tinggal di desa paling kurang 1 (satu) tahun sebelum pendaftaran.
- d. Syarat lain yang ditentukan dalam Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.

Selain pendidikan, gaji Pegawai Kantor Desa juga sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 pasal 81 ayat (1) sampai ayat (3) yang menyatakan bahwa:

1. Penghasilan tetap Kepala Desa, setara 120% dari Gaji PNS Golongan II/a, atau sejumlah paling sedikit Rp. 2.426.640 (81 ayat 1),
2. Penghasilan tetap Sekretaris Desa, setara 110% dari Gaji PNS Golongan II/a, atau sejumlah paling sedikit Rp. 2.224.420 (81 ayat 2), dan
3. Penghasilan tetap Perangkat Desa Lainnya, setara 100% dari Gaji PNS Golongan II/a, atau sejumlah paling sedikit Rp. 2.022.200 (81 ayat 3).

Berdasarkan peraturan tersebut dapat diketahui bahwa gaji Perangkat Desa sudah ditetapkan nominal dalam bentuk minimal. Apabila gaji Pegawai Kantor Desa di bawah standar maka tidak sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 pasal 81.

Kinerja Perangkat Desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian perangkat desa. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya.

Penelitian ini menganalisis kinerja Perangkat Desa, Perangkat Desa yang dimaksudkan adalah Pegawai yang bekerja di Desa Rambipuji yang melayani secara langsung pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi Desa Rambipuji, yaitu Sekretaris Desa, Kepala Urusan dan Kepala Seksi yang menangani pelayanan administrasi.

2.5 Penelitian Terdahulu

Terdapat sejumlah penelitian dari berbagai perguruan tinggi dengan tema yang hampir sama. Berikut adalah 3 karya yang dipilih untuk disajikan dalam bentuk tabel.

Tabel 2.1 Identifikasi penelitian terdahulu

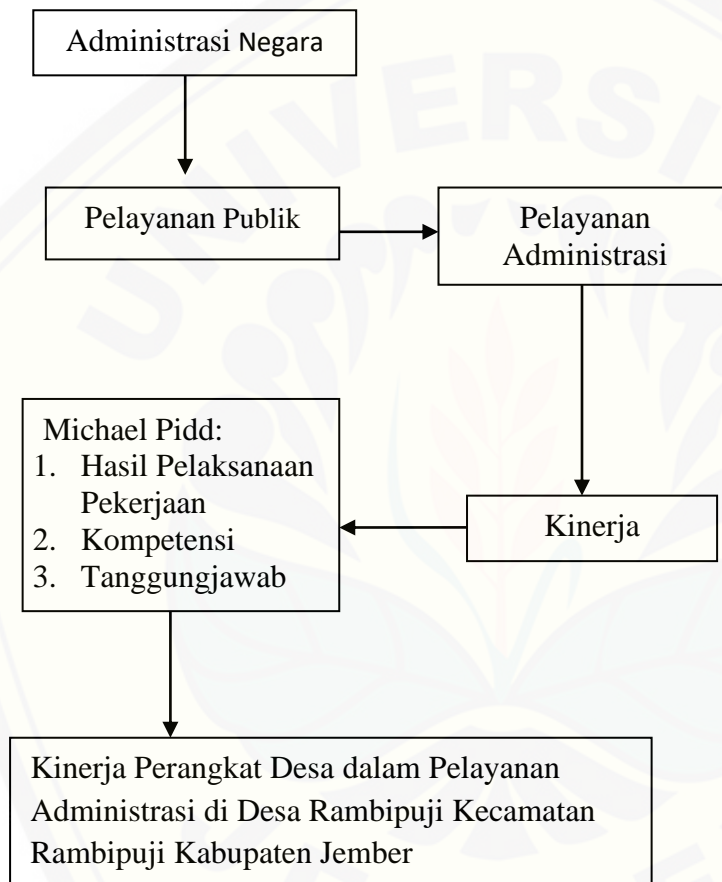
Nama Peneliti/Instansi	Riski Putra/ UNIVERSITAS HALU OLEO KENDARI
Judul Penelitian 1	EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT MOLAWE KABUPATEN KONAWE UTARA
Tahun Penelitian	2017
Pendekatan yang digunakan	Kualitatif
Rumusan Masalah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana efektivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Molawe Kabupaten Konawe Utara? 2. Bagaimana pelayanan publik pada Kantor Camat Molawe Kabupaten Konawe Utara?
Kesimpulan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efektivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Molawe Kabupaten Konawe Utara diukur dari dimensi prestasi kerja dengan indikator hasil yang dicapai dari kinerja pegawai termaksud dalam kategori belum baik dan kecakapan kerja pegawai termaksud dalam kategori baik sedangkan dimensi kepuasan kerja dengan indicator kepuasan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pegawai termaksud dalam kategori belum baik. 2. Pelayanan publik yang diberikan pegawai pada Kantor Camat Molawe Kabupaten Konawe Utara diukur dari dimensi tangible dengan indicator tempat kerja yang digunakan dalam pelaksanaan tugas termaksud dalam kategori belum baik, dimensi empathy dengan indicator perhatian pegawai dalam pekerjaan termaksud dalam kategori baik, dimensi reliabilitas dengan indicator keandalan pegawai termaksud dalam kategori belum baik, sedangkan dimensi responsibilitas dengan indicator daya tanggap pegawai terhadap pekerjaan yang dilaksanakan termaksud dalam kategori baik.
Nama Peneliti/Instansi	Tri Arga Putra/ Universitas Riau
Judul Penelitian 2	Efektivitas Kinerja Pegawai Kntor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi
Tahun Penelitian	2018
Pendekatan yang digunakan	Kualitatif
Rumusan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Kinerja Pegawai kantor camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi?

Masalah	2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor camat Sentajo Raya kabupaten Kuantan Singingi?
Kesimpulan	<p>1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang dilihat dari aspek prestasi, Kedisiplinan, Kreatifitas, Kerjasama, Kecakapan, Tanggung Jawab secara umum sudah dapat dikatakan efektif dan maksimal dalam melaksanakan rencana kerja, karena tujuan dari Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkatkan pelayanan, memberikan pelayanan yang prima, efektif dan efisien sudah berhasil</p> <p>2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi antara lain Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan prasarana, dan kedisiplinan.</p>
Nama Peneliti/Instansi	Ones Gita Crystalia/ Universitas Negeri Yogyakarta
Judul Penelitian	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo
Tahun Penelitian	2015
Pendekatan yang digunakan	Kualitatif
Rumusan Masalah	<p>1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih?</p> <p>2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih?</p>
Kesimpulan	<p>1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo dapat dinilai dari lima dimensi yaitu <i>Tangibel</i>, <i>Reliability</i>, <i>Responsiviness</i>, <i>Assurance</i>, dan <i>Emphaty</i>.</p> <p>a. Dimensi <i>Tangibel</i> (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.</p>

	<p>b. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.</p> <p>c. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi <i>Responsiviness</i>.</p> <p>d. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi <i>Assurance</i>.</p> <p>e. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.</p> <p>2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.</p>
--	---

2.6 Kerangka Pikir

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. Selanjutnya kerangka berpikir ini bertujuan untuk dapat mengarahkan peneliti dalam menganalisis masalah yang akan diteliti sehingga mampu menjawab tujuan dari rumusan masalah yang ada.



BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode adalah salah satu cara prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Penelitian pada umumnya bertujuan untuk mengetahui dan menemukan sesuatu yang baru tentang suatu masalah atau fenomena yang terjadi pada suatu objek. Dalam melakukan penelitian diperlukan langkah-langkah yang tersusun secara sistematis untuk mendapatkan data sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Menurut Sugiyono (2011:1) metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan mengenai suatu pengetahuan tertentu sehingga nantinya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi suatu permasalahan. Sedangkan menurut Silalahi (2012:6) menyebut dengan istilah metode ilmiah yang berarti sebuah usaha atau cara yang sah dan andal untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah.

Berdasarkan definisi yang telah dipaparkan di atas, dapat dipahami bahwa metode penelitian merupakan cara-cara atau langkah-langkah sistematis yang harus dilakukan peneliti dalam proses penelitian atau dapat dikatakan bagaimana seorang peneliti melakukan suatu penelitian berdasarkan kajian yang dilakukan dalam mempelajari peraturan penelitian untuk mencapai tujuan suatu penelitian, sehingga pada penelitian ini komponen yang perlu dikaji dalam metode penelitian sebagai berikut.

- a. Pendekatan penelitian
- b. Tempat dan waktu penelitian
- c. Situasi sosial
- d. Desain penelitian
- e. Teknik dan alat pengumpulan data
- f. Teknik menguji keabsahan data
- g. Teknik penyajian dan analisis data

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Silalahi (2012:38) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang kecenderungan untuk meneliti masalah-masalah yang tidak menyangkut jumlah (kuantitas) melainkan kata-kata atau gambar yang digali secara mendalam. Sedangkan menurut Sugiono (2011:8) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang terjadi secara alamiah.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, maka peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena sifat dari masalah yang akan diteliti dapat berkembang secara alamiah sesuai kondisi dan situasi di lapangan. Penelitian ini berfokus untuk memberi gambaran secara jelas terkait bagaimana kinerja Pegawai Kantor dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember dengan menggunakan teori Michael Pidd melalui penilaian kinerja berdasarkan tiga dimensi penilaian sebagaimana dijelaskan pada bab 2 yaitu hasil pelaksanaan pekerjaan, kompetensi, dan tanggung jawab.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Berdasarkan buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember (2016:23), tempat dan waktu penelitian mencakup lokasi sasaran dan kapan (kurun waktu) penelitian dilakukan. Afrizal (2014:128) menyatakan apabila melakukan penelitian studi kasus, peneliti harus menjelaskan alasan mengenai pentingnya lokasi yang dipilih bagi kasus yang akan diteliti. Tempat penelitian adalah lokasi tertentu yang digunakan untuk objek dan subjek yang akan diteliti dalam penelitian. Tempat penelitian adalah lokasi tertentu yang digunakan untuk objek dan subjek yang akan diteliti dalam penelitian. Sesuai dengan judul penelitian ini, maka peneliti mengadakan penelitian dengan mengambil lokasi penelitian di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember dengan alasan prestasi yang didapatkan Desa Rambipuji pada tahun 2018 yaitu Desa Rambipuji masuk dalam daftar 100 desa terbaik se Indonesia. Ada beberapa

kriteria yang membuat Desa Rambipuji mendapatkan prestasi tersebut, salah satunya adalah pelayanan publik yang dilakukan. Maka kinerja Perangkat Desa Rambipuji perlu dikaji mendalam lagi agar mengetahui fakta yang sebenarnya terjadi dalam desa Rambipuji dibalik prestasi yang telah didapatkan.

Waktu penelitian adalah jangka waktu yang diperlukan peneliti untuk melakukan penelitian. Jangka waktu penelitian dapat berlangsung lama atau berlangsung pendek. Waktu dalam penelitian ini akan dilakukan pada bulan April tahun 2019 sampai dengan Mei 2019.

3.3 Situasi Sosial

Menurut buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember (2016:52) situasi sosial terdiri dari tiga elemen, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*) dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Informan kunci atau subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi, menguasai, memahami objek penelitian dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti.

Berdasarkan pengertian diatas, elemen situasi sosial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Tempat (*place*)

Penelitian ini dilakukan di Desa Rambipuji, Kecamatan Rambipuji, Kabupaten Jember.

2. Pelaku (*actors*)

Pelaku atau *actors* dalam penelitian kualitatif adalah informan atau orang-orang yang dipercaya mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Pelaku (*actor*) yang terlibat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kepala Desa Rambipuji.
- b. Sekretaris Desa Rambipuji.
- c. KAUR/KASI Desa Rambipuji
- d. Beberapa masyarakat Desa Rambipuji yang sudah mendapatkan pelayanan.

3. Aktifitas (*activity*) yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu:

Aktivitas yang akan diteliti yaitu kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember.

3.4 Desain Penelitian

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah(2016:52), dalam desain penelitian menetapkan peneliti sebagai *human instrumen*, yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan temuannya. Desain penelitian adalah rencana dan struktur penyelidikan yang disusun sedemikian rupa, sehingga peneliti memperoleh jawaban-jawaban atas pertanyaannya selama penelitian (Silalahi, 2009:180). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dengan desain studi kasus. Pada desain studi kasus, seorang peneliti berusaha menjelaskan secara mendalam banyak ciri dari sedikit kasus melalui satu durasi waktu.

Penelitian bersifat deskriptif menurut Silalahi (2009:25) merupakan penelitian untuk menjelaskan kaidah hubungan antar-peristiwa, baik untuk menjelaskan asosiasi, membuat prediksi-estimasi-proyeksi tentang gejala yang akan muncul, maupun melakukan tindakan guna mengendalikan peristiwa.

Sesuai dengan pengertian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi yang berangkat dari studi kasus yang terjadi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember.

3.4.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan proses pengumpulan data dan mengetahui batasan-batasan mengenai masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja

Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember.

3.4.2 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Silalahi (2012:284) data kualitatif adalah data yang dalam bentuk bukan angka. Sumber data kualitatif didapatkan dari sumber data yang digunakan dalam penelitian sebagaimana yang diungkapkan oleh Silalahi (2012:289) adalah sebagai berikut.

- a. Data Primer merupakan dokumen original yang diperoleh dari pelaku yang disebut "*first hand information*". Oleh karena itu, data primer adalah data yang diperoleh penulis secara langsung, dalam penelitian ini peneliti memperoleh data primer dari hasil wawancara dengan informan yang dianggap memiliki informasi dan pengetahuan terkait masalah yang dikaji yaitu kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember.
- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak kedua atau dari sumber-sumber yang lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder yang didapat oleh peneliti adalah berupa jurnal online, berita online, dan dokumen berupa hasil Indeks Desa Membangun, dokumen berupa tupoksi dari Perangkat Desa, dokumen berupa laporan tahunan, data berupa daftar pengguna layanan administrasi selama satu tahun, dan lain-lain yang didapat langsung dari Kantor Desa Rambipuji.

3.4.3 Penentuan Informan Penelitian

Peneliti harus menggunakan cara yang tepat untuk menentukan informan agar data yang didapatkan benar-benar valid. Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23) informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek penelitian dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Sedangkan Afrizal (2014:139) mendefinisikan informan sebagai orang yang dapat

memberikan informasi dan mampu menjelaskan secara rinci baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu fenomena kepada peneliti secara mendalam. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik *purposive*. Menurut Afrizal (2014:140) *purposive* adalah teknik penentuan informan melalui mekanisme yang disengaja, yaitu peneliti menetapkan kriteria tertentu yang harus peneliti oleh orang yang akan dijadikan sebagai sumber informasi.

Adapun kriteria yang ditetapkan untuk informan penelitian sebagaimana menurut Faisal (1990) dalam Sugiyono (2011:230) adalah sebagai berikut:

- a. Orang yang mampu memahami suatu masalah yang diteliti dengan proses enkulturasi yaitu proses penghayatan bukan sekedar proses mengetahui.
- b. Orang yang masih berkecimpung dalam masalah yang diteliti.
- c. Orang yang memiliki waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- d. Orang yang mampu menyampaikan informasi secara lebih objektif bukan berdasarkan subjektivitasnya.
- e. Orang yang masih baru dikenal oleh peneliti sehingga peneliti dapat menjadikannya sebagai narasumber atau guru dalam penelitiannya.

Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti mewawancarai informan yang terpilih sesuai dengan kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepala Desa Rambipuji.
2. Sekretaris Desa Rambipuji.
3. KAUR/KASI
4. Masyarakat sebagai penerima Pelayanan Administrasi.

3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Data sangat dibutuhkan peneliti untuk menunjang permasalahan yang sedang dikaji, oleh karena itu perlu adanya teknik dan alat untuk memperoleh data tersebut. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:104) merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang

ditetapkan. Pengumpulan data bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

Pada penelitian ini peneliti berusaha mengambil data primer maupun sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian guna mencapai tujuan penelitian yang telah ditentukan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang akan dijabarkan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan alat yang digunakan dalam pengumpulan data berupa alat perekam, pedoman wawancara, kamera, dan buku catatan.

3.5.1 Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam. Usman dan Akbar (2009:52) mendefinisikan observasi sebagai suatu usaha peneliti untuk mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa observasi merupakan teknik pengambilan data melalui pengamatan dan kemudian dilakukan pencatatan terhadap gejala-gejala atau fenomena-fenomena yang diteliti pada lokasi penelitian.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung. Peneliti hanya mengamati atau melihat secara langsung peristiwa tersebut. Dalam observasi ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember. Peneliti mengamati bagaimana proses pelayanan administrasi yang berjalan di Desa Rambipuji, peneliti mengamati bagaimana Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

3.5.2 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang

lebih mendalam. Menurut Silalahi (2009:312) wawancara sebagai suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara dengan seseorang sebagai pihak yang diwawancarai. Terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara. Pihak pertama berfungsi sebagai penanya, disebut pula sebagai *interviewer* sedangkan pihak kedua berfungsi sebagai pemberi informasi (*information supplier*), *interviewer* atau informan.

Menurut Silalahi (2009:313) wawancara terbagi menjadi wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur, sedangkan dalam pelaksanaannya dapat dilakukan dengan wawancara tatap muka atau melalui telepon.

1. Wawancara terstruktur

Merupakan wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu menyiapkan berbagai pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Setiap pertanyaan yang akan diajukan pada responden telah disusun, sehingga pertanyaan yang sama dapat diajukan pada responden yang berbeda dalam peristiwa yang sama.

2. Wawancara tidak terstruktur

Merupakan wawancara yang dilakukan tanpa terlebih dahulu menyiapkan pertanyaan yang akan diajukan pada responden. Urutan pertanyaan yang diajukan akan berbeda pada masing-masing responden.

3. Wawancara tatap muka

Wawancara dilakukan secara langsung antara peneliti dengan responden.

4. Wawancara melalui telepon

Wawancara yang dilakukan antara peneliti dengan responden dengan menggunakan telepon sebagai alat bantu.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tipe wawancara terstruktur dengan bertatap muka. Wawancara dilakukan dengan Kepala Desa Rambipuji, Sekretaris Desa Rambipuji, Pegawai Desa atau Perangkat Desa, dan beberapa masyarakat yang ada di desa Rambipuji. Alat bantu yang digunakan untuk menunjang proses pelaksanaan wawancara dan hasil data yang diperoleh dari

wawancara adalah draft wawancara, buku catatan, alat perekam, serta kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

3.5.3 Dokumentasi

Selain observasi dan wawancara, peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi. Menurut Usman dan Akbar (2009:69) dokumentasi merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Dokumentasi merupakan teknik penggalan data sekunder yang diperlukan guna menunjang data primer yang telah diperoleh dari pihak peneliti.

Pada penelitian ini, dokumentasi dipilih peneliti sebagai salah satu teknik pengumpulan data melalui pengumpulan sejumlah dokumen. Dokumentasi berupa foto, catatan harian, dan hasil rekaman proses observasi atau wawancara dapat juga dijadikan sebagai salah satu dokumen penting yang mendukung penelitian ini. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi berupa arsip-arsip instansi terkait, peraturan daerah, peraturan perundang-undangan, rekaman dan foto serta dokumentasi lainnya yang dapat menunjang data penelitian.

3.6 Menguji Keabsahan Data

Langkah penelitian kualitatif yang dilakukan setelah wawancara yaitu menguji keabsahan data yang diperoleh. Pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi sehingga penelitiannya dapat dipercaya. Moleong (2013:321) menyatakan bahwa keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep validitas dan reliabilitas untuk meningkatkan derajat kepercayaan data, sehingga hasil penelitiannya benar-benar dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang harus peneliti pelajari untuk membuktikan dan mempertanggungjawabkan hasil penelitiannya terdiri dari beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data seperti pada Table 3.1.

Tabel 3.1 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Kriteria	Teknik Pemeriksaan
Kredibilitas (derajat kepercayaan)	1. Perpanjangan keikutsertaan 2. Ketekunan pengamatan 3. Triangulasi 4. Pengecekan sejawat 5. Kecukupan referensial 6. Kajian kasus negatif 7. Pengecekan anggota
<i>Transferability</i> (keteralihan)	8. Uraian rinci
<i>Auditability</i> (kebergantungan)	9. Audit kebergantungan
<i>Comfirmability</i> (kepastian)	10. Audit kepastian

Sumber: Moleong (2013:185)

Berdasarkan penjelasan dalam tabel di atas, penelitian ini mengacu pada kriteria yang diperiksa berupa kredibilitas (derajat kepercayaan) dengan satu teknik pemeriksaan berupa triangulasi. Fungsi triangulasi adalah untuk menyamakan berbagai pandangan terhadap data yang diperoleh. Wiersma (1986) dalam Moleong (2013:189) membedakan triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data ke dalam tiga macam, yakni triangulasi dengan menggunakan sumber, teknik, dan waktu.

a. Triangulasi sumber

Uji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Menggali kebenaran informai tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant obervation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh merupakan data yang valid.

b. Triangulasi teknik

Uji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang valid dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Melalui

berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

c. Triangulasi waktu

Uji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

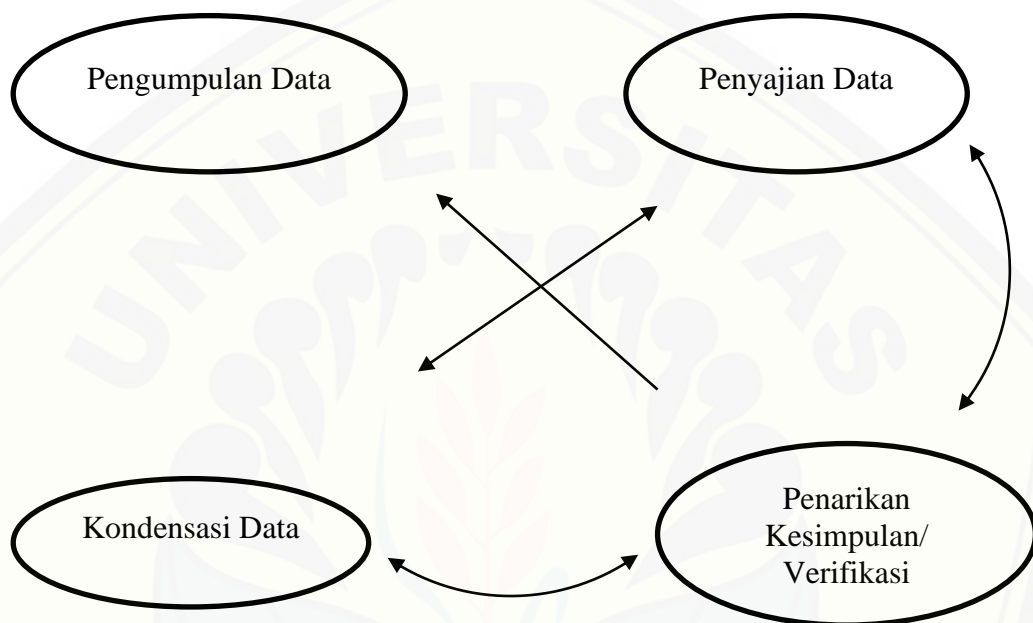
Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, secara keseluruhan dalam penelitian ini, peneliti memilih jenis triangulasi sumber, yakni mengecek data pada sejumlah informan yang telah ditetapkan dan menggunakan triangulasi teknik berupa pengecekan dengan teknik wawancara dan teknis dokumentasi atas data yang diperoleh selama proses penelitian.

3.7 Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses memilih, memilah, dan mengorganisasikan data yang terkumpul dari catatan lapangan, hasil observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data interaktif kualitatif sesuai dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dalam bukunya membagi 4 komponen dalam analisis data interaktif kualitatif, diantaranya yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data kondentation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusions*). Sebelumnya, dalam analisis data kualitatif sering terdengar istilah *Reduksi Data*. Analisis data jenis reduksi inilah yang kemudian dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana menjadi Kondensasi (pengembunan) data. Penting untuk tetap meng-upgrade teori yang digunakan dalam penulisan terutama dalam hal penelitian, apalagi analisis data sebelumnya yaitu reduksi data berasal dari sumber (rujukan) yang sama. Letak perbedaan antara Reduksi dengan Kondensasi terletak pada cara penyederhanaan data. Reduksi cenderung memilah kemudian memilih, sedangkan kondensasi menyesuaikan seluruh data yang dijarah tanpa harus memilah (mengurangi) 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 baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matrik atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut. Dengan demikian peneliti dapat tetap menguasai data. Lebih jelasnya perhatikan gambar berikut.



Gambar 3.1 Komponen analisis data interaktif kualitatif (Sumber: Miles, Hiberman, dan Saldana 2014:8).

3.7.1 Pengumpulan Data

Tahap pertama dalam teknik penyajian data yaitu pengumpulan data. Data dikumpulkan dari berbagai macam sumber baik yang diperoleh dari media cetak (buku, dokumen, hasil wawancara, dsb) maupun media online.

3.7.2 Kondensasi Data

Menurut Miles, Huberman, dan Saldama (2014) Kondensasi data adalah proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubah catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan materi (temuan) empirik lainnya. Kondensasi (pengembunan) data yang berarti mengubah data yang sebelumnya menguap menjadi lebih padat (air). Perbedaan antara kondensasi data dengan reduksi data terletak pada cara penyederhanaan data. Reduksi

cenderung memilah kemudian memilih, sedangkan kondensasi menyesuaikan seluruh data yang dijarah tanpa harus dikurangi atau dipilah. Secara keseluruhan tahap kondensasi merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*).

- a) *Selecting*, peneliti harus bertindak selektif yaitu menentukan dimensi-dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, dan sebagai konsekuensinya, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis (Miles dan Huberman, 2014:18)
- b) *Focusing*, tahap ini merupakan tahap lanjutan dari tahap pertama setelah data diseleksi kemudian pada tahap berikutnya memfokuskan data, agar data yang diperoleh lebih fokus dan tidak meluas secara umum. Peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Pada tahap ini peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah.
- c) *Abstracting*, merupakan pembuatan rangkuman yang hanya memilih inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga tetap berada di dalamnya.
- d) *Simplifying dan transforming*, yaitu tahap berikutnya dengan menyederhanakan dan mentransformasikan data dalam berbagai cara, yaitu melalui proses seleksi data, ringkasan dan uraian singkat.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diketahui bahwa dengan kondensasi proses analisis data dalam penelitian kualitatif tentu akan lebih mengakomodir data secara menyeluruh tanpa harus mengurangi temuan lapangan yang diperoleh selama penelitian (proses penjaringan data) berlangsung. Pada penelitian ini data yang diperoleh dari berbagai teknik baik wawancara, dokumentasi dan observasi akan ditimbun lalu disesuaikan tanpa harus dipilah dan dikurangi sesuai dengan kebutuhan penelitian sehingga diperoleh kesimpulan baru atas data yang telah diolah.

3.7.3 Penyajian Data (*data display*)

Setelah kondensasi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart*, dan sejenisnya. Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Peneliti menggunakan penyajian data berupa uraian singkat, bagan dan tabel. Penyajian data dengan tabel, bagan, dan uraian singkat ini mempermudah peneliti dalam menyajikannya. Data yang telah dikondensasi tersebut akan disajikan. Penyajian data merupakan kegiatan dalam proses analisis data yang ditempuh untuk memahami data-data yang disajikan sehingga peneliti dapat mengambil tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. (Sugiyono, 2014:249).

3.7.4 Kesimpulan atau Verifikasi (*conclusion/verification*)

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir. Pada proses analisis data tidak berhenti dalam tahap penarikan kesimpulan, namun setelah kesimpulan dibuat data akan diverifikasi atau pengecekan mengenai derajat kebenarannya, dalam artian kesimpulan yang dikemukakan telah didukung oleh bukti-bukti valid saat peneliti kembali ke lapangan sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang telah terverifikasi.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penyajian hasil dan penyajian analisis atas data yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember telah memenuhi tiga dimensi penilaian kinerja berdasarkan teori Michael Pidd sebagai berikut.

1. Hasil Pelaksanaan Pekerjaan

Pekerjaan yang dihasilkan Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi berbentuk surat keterangan diperoleh hasil dengan jumlah yang cukup tinggi di atas standar yang ditentukan. Standar yang telah ditentukan sudah dapat terlampaui dan dapat dikatakan bahwa hasil pelaksanaan pekerjaan Perangkat Desa sudah memenuhi standar. Berdasarkan data dan analisis tersebut maka Kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember dalam dimensi hasil pelaksanaan pekerjaan dapat dikatakan baik, namun ada ketidaksesuaian antara struktur desa yang dibuat dengan proses yang dijalankan sehingga secara teoritis masih kurang sesuai.

2. Kompetensi Perangkat Desa

Kinerja Perangkat Desa dilihat dari dimensi kompetensi yang dimiliki oleh Perangkat Desa berdasarkan hasil data dan analisis yang terkumpul maka dapat diketahui bahwa kompetensi Perangkat Desa dalam bidang pendidikan sudah memenuhi standar ketentuan menurut peraturan kementerian dalam negeri nomor 67 tahun 2017 pasal 2 tertulis bahwa pendidikan minimal Perangkat Desa adalah SMU atau sederajat. Selain bidang pendidikan kompetensi Perangkat Desa dalam keahlian dan pelatihan-pelatihan yang telah diikuti juga sudah menunjukkan bahwa Kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember sudah kompeten dan dapat dikatakan baik karena sesuai dengan standar yang sudah ditentukan.

3. Tanggungjawab Pekerjaan

Berdasarkan hasil data dan analisis data yang telah terkumpul dalam dimensi tanggungjawab pekerjaan ini Perangkat Desa telah menunjukkan bahwa Perangkat Desa bertanggungjawab atas pekerjaannya dengan adanya tanggungjawab laporan hasil kerja dan program *tilik dusun* yang dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab Perangkat Desa dalam mengetahui pekerjaan mereka sudah baik atau masih ada keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Maka Kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember dapat dikatakan baik dan bertanggungjawab.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, ada beberapa saran untuk meminimalisir kendala yang terjadi saat pelaksanaan pelayanan administrasi. Adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut.

1. Kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember secara keseluruhan pelayanan administrasi di Kantor Desa tersebut sudah baik, namun masih ada ketidaksesuaian antara struktur desa yang ada dengan alur proses pelayanan yang dijalankan. Sarannya adalah memberikan kaitan atau hubungan koordinasi antara KAUR/KASI dengan Kepala Dusun karena hal tersebut akan memudahkan masyarakat dalam meminta pelayanan administrasi.
2. Disarankan kepada Kepala Desa agar menganggarkan dana untuk membeli JENSET agar ketika listrik padam, Perangkat Desa tetap dapat melaksanakan pelayanan administrasi demi mendukung kinerja Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan.
3. Disarankan untuk dapat mengikuti pelatihan lebih banyak lagi agar terus dapat meningkatkan kompetensi Perangkat Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember dan menambah wawasan serta pengetahuan Perangkat Desa Rambipuji agar tetap mampu bersaing pada masa ke masa.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers
- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Keban, Y. T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori Dan Isu)*. Jogjakarta: Gava Media.
- Miles, M.B dan Huberman, A.M. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press
- Moeloeng, Lexy J.2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z. dan M.W. Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pidd, Michael. 2012. *Measuring the Performance of Public Services*. New York: Cambridge University Press.
- Steers, Richard M. 1984. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta:Erlangga
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT.Refika Aditama.

- Sinambela, L. P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinambela, L. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Membangun Tim Kerja yang Solit untuk Meningkatkan Kinerja)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Universitas Jember, 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Jember University Press.
- Usman, H. dan P.S. Akbar 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wibowo, 2012. *Manajemen Kinerja Edisi Keitga*. Jakarta: Rajawali.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 10 Juli 2003. Jakarta.
- Peraturan Kementrian dalam Negeri Nomor 67 Tahun 2017 tentang Perangkat Desa.
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Gaji Perangkat Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013. Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi

Kependudukan. 24 Desember 2013. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232. Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Skripsi

Putra, Riski. 2017. *Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Molawe Kabupaten Konawe Utara*. Kendari: Universitas Halu Oleo

Putra, Tri Arga. 2018. *Efektivitas Kinerja Pegawai Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi*. Riau: Universitas Riau

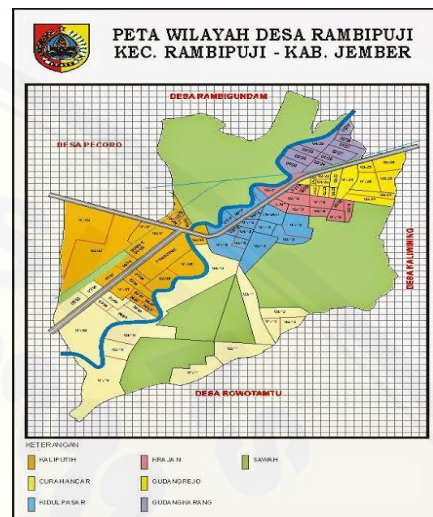
Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Internet

Imam. 2018. *Desa Rambipuji Termasuk 100 Desa Terbaik Se Indonesia*. <https://suaraindonesia-news.com/dua-desa-di-jember-ini-jadi-desa-terbaik-se-indonesia/> [12 Januari 2018]

LAMPIRAN

6.1 Dokumen Foto Penelitian



Proses Pelayanan Administrasi



Wawancara dengan Perangkat Desa



6.2 Surat Izin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
 Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id - pengabdian.lp2m@unej.ac.id

Nomor : 1071 /UN25.3.1/LT/2019 9 April 2019
 Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepala
 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kabupaten Jember
 Di
 Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 1389/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 8 April 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Meita Dwi Lestari
 NIM : 150910201022
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Alamat : Jl. Semeru Gg. Maya No.4 Sumpersari-Jember
 Judul Penelitian : "Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember"
 Lokasi Penelitian : Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember
 Lama Penelitian : 1 Bulan (15 April-20 Mei 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua
 Sekretaris II,

Dr. Susanto, M.Pd.
 NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth

1. Kepala Desa Rambipuji, Kec. Rambipuji-Jember;
2. Dekan FISIP Universitas Jember;
3. Mahasiswa ybs; ✓
4. Arsip.



 CERTIFICATE NO : QMS/173

6.3 Surat Rekomendasi dari Bakesbangpol

 **PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Letjen S Parman No. 89 ■ 337853 Jember

Kepada
 Yth. Sdr. Camat Rambipuji Kab. Jember
 di - JEMBER

SURAT REKOMENDASI
 Nomor : 072/1041/415/2019
 Tentang
PENELITIAN

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011;
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Ketua LP2M Universitas Jember tanggal 09 April 2019 Nomor : 1071/UN25.3.1/LT/2019 perihal Permohonan Penelitian

MEREKOMENDASIKAN

Nama / NIM. : Meita Dwi Lestari / 150910201022
 Instansi : FISIP Universitas Jember
 Alamat : Jl. Semeru Gg. Maya No. 4 Sumbersari, Jember
 Keperluan : Mengadakan penelitian dengan judul :
 "Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember"
 Lokasi : Kantor Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember
 Waktu Kegiatan : April s/d Mei 2019

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember
 Tanggal : 15-04-2019
 An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
 KABUPATEN JEMBER
 Kabid. Jalan Strategis dan Politis


 ACHMAD DAVID F., S. S05
 Pembina
 NIP. 19690712 199602 1 001

Tembusan :
 Yth. Sdr. : 1. Ketua LP2M Universitas Jember;
 2. Yang Bersangkutan.

6.4 Surat Rekomendasi dari Kecamatan Rambipuji

 **PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**
KECAMATAN RAMBIPUJI
 Jln. WR. Supratman No. 70 Telp.(0331) 711137
 Kode Pos - 68152

Rambipuji, 22 April 2019

Nomor : 072/ 128 /35.09.13/2019
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Perihal : **IJIN PENELITIAN**

Kepada
 Yth. Sdr. **KEPALA DESA RAMBIPUJI**
 di **TEMPAT**

Menindaklanjuti surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember tanggal, 15 April 2019 Nomor : 072/1041/415/2019 perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa kami tidak keberatan yang bersangkutan mengadakan Penelitian di Kecamatan Rambipuji dan memberikan Rekomendasi kepada :


Nama/NIM : MEITA DWI LESTARI / 150910201022
 Instansi : FISIP Universitas Jember
 Alamat : Jl. Semeru Gg. Maya No. 4 Sumbersari Jember
 Keperluan : Mengadakan Penelitian dengan judul:
 "Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember."
 Lokasi : Kantor Desa Rambipuji.
 Waktu : April s/d Mei 2019

Selanjutnya kami serahkan kepada Saudara untuk pelaksanaan kegiatan dimaksud selama tidak mengganggu kewenangan dan ketentuan yang berlaku di Kantor Saudara, diharapkan memberikan tempat dan data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

Pelaksanaan Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan :


1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan pendidikan.
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.


KECAMATAN RAMBIPUJI
I. MAD SATUKI, M.Si
 PEMBINA TINGKAT I
 NIP. 1967011 199403 1 002

Tembusan :
 Yth. 1. Sdr. Yang bersangkutan
 2. Sdr. Arsip.

6.5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Desa Rambipuji

 **PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER**
KECAMATAN RAMBIPUJI
DESA RAMBIPUJI
Jalan Gajah Mada nomor 193 Rambipuji

Rambipuji, 22 Juli 2019

Nomor : 005/ 34 / 13.2006/ 2019
Sifat : Penting
Lampiran : --
Perihal : PEMBERITAHUAN


Kepada
Yth. UNIVERSITAS JEMBER
di
Jember

Mencukupi surat Camat No : 072/128/35.09.13/2019 tanggal 22 April 2019 Perihal Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa/i Universitas Jember.
Adapun nama tersebut dibawah ini :

Nama : MEITA DWI LESTARI/ 150910201022
Instansi : FISIP Universitas Jember
Alamat : Jl. Semeru Gg. Maya No.4 Sumbersari - Jember

Benar – benar telah melakukan/ mengadakan Penelitian kaitan Efektifitas Kinerja Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Rambipuji Kecamatan Rambipuji sejak April s/d Mei 2019

Demikian untuk menjadikan periksa dan disampaikan terima kasih


Pj. KEPALA DESA RAMBIPUJI
FIRDAUS, SH
NIP. 19701225 1996602 1 001

Tembusan :
Yth. Sdr. Yang bersangkutan

6.6 Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA
EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI DI DESA RAMBIPUJI KECAMATAN RAMBIPUJI
KABUPATEN JEMBER**

Nama Narasumber	:	
Tempat dan tanggal lahir	:	:
Alamat	:	
Pendidikan	:	
Jabatan	:	

A. Pedoman wawancara untuk Kepala Desa Rambipuji

1. Apakah Bapak/Ibu berkenan untuk membagikan dokumen profil desa?
2. Apakah pendidikan terakhir Bapak/Ibu?
3. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
5. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
6. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
7. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam proses pelayanan?
8. Apakah Desa Rambipuji memiliki standar pelayanan yang jelas?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi?
10. Apakah ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang telah diberikan?
11. Apakah hasil pelaksanaan pekerjaan Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan administrasi sudah baik? Berapakah surat yang dihasilkan dalam setiap bulannya?
12. Mengenai Tupoksi yang sudah ditetapkan kira-kira berapa presentase yang sudah dilaksanakan?

13. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
14. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?
15. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
16. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
17. Apakah Bapak/Ibu bisa mengoperasikan komputer? Jika iya, seberapa jauh tingkat kemampuan dalam mengoperasikan (ms. Word/ ms. Excel)?
18. Apakah ada laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban untuk tiap pelayanan administrasi yang sudah dikerjakan?
19. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Rambipuji?

B. Pedoman Wawancara untuk Aparatur Desa (Sekretaris Desa, KAUR, KASI)

1. Apakah Bapak/Ibu berkenan untuk membagikan dokumen profil desa?
2. Apakah pendidikan terakhir Bapak/Ibu?
3. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
5. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
6. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
7. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam proses pelayanan?
8. Apakah Desa Rambipuji memiliki standar pelayanan yang jelas?
9. Bagaimana keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi?
10. Apakah ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang telah diberikan?

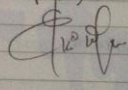
11. Apakah hasil pelaksanaan pekerjaan Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan administrasi sudah baik? Berapakah surat yang dihasilkan dalam setiap bulannya?
12. Mengenai Tupoksi yang sudah ditetapkan kira-kira berapa presentase yang sudah dilaksanakan?
13. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
14. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?
15. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
16. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
17. Apakah Aparatur Desa melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
18. Apakah Bapak/Ibu bisa mengoperasikan komputer? Jika iya, seberapa jauh tingkat kemampuan dalam mengoperasikan (ms. Word/ ms. Excel)?
19. Apakah ada laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban untuk tiap pelayanan administrasi yang sudah dikerjakan?
20. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Rambipuji?

C. Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna pelayanan

1. Bagaimana penampilan Aparatur Desa Rambipuji ketika melayani masyarakat?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Desa Rambipuji? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah Desa Rambipuji memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan Aparatur Desa dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah Aparatur Desa sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?

6. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Desa Rambipuji mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
7. Bagaimana kemampuan Aparatur Desa Rambipuji dalam memberikan pelayanan administrasi?
8. Bagaimana keahlian Aparatur Desa Rambipuji ketika melayani pengguna layanan?
9. Bagaimana respon Aparatur Desa ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
10. Apakah Aparatur Desa Rambipuji sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
11. Apakah Aparatur Desa Rambipuji sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
12. Apakah Aparatur Desa melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
13. Apakah Aparatur Desa Rambipuji memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
14. Apakah Aparatur Desa Rambipuji memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?
15. Apakah Aparatur Desa mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
16. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
17. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?
18. Apakah dalam melayani pegawai menghargai pengguna layanan?
19. Apakah Anda pernah merasakan keluhan selama mendapatkan pelayanan Administrasi?

6.7 Buku Registrasi Pelayanan Administrasi

	DAFTARIAN	ALAMAT	KET
Perdagangan Kredit	MRT	Desa Krogan RT 002 RW 003	
"	"	Jl. WR Supratman Gg. Swadaya Desa Krogan RT 002 RW 018	
Perdagangan	Perdagangan	Jl. AIRLANGGA 6511/No8 RT 001/006	
Perdagangan Kredit	MRT	Jl. Brdadung Dan Curoh Anor RT 004/010	
Ditutup tanggal 31 Desember 2018 Pstugas  (Cris.)			

6.8 Tata cara mengurus surat keterangan Desa Rambipuji tertera di sebuah Web Desa Rambipuji

ADMINISTRASI DESA

TATA CARA MENGURUS SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DESA RAMBIPUJI

Persyaratan membuat Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) : 1. Surat pengantar RT / RW lalu di photo copy 1 (satu) lembar 2. Pengantar dari desa lalu di photo copy 1 (satu) lembar 3. Photo copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3 (tiga ...

 Admin Rambipuji  August 28, 2018

ADMINISTRASI DESA

TATA CARA MENGURUS AKTE KELAHIRAN DESA RAMBIPUJI

Persyaratan membuat Akte Kelahiran Usia 0 s/d 60 hari : (Masing-Masing Rangkap 2) 1. Surat pengantar RT / R 2. Surat Keterangan Kelahiran dari Penolong Kelahiran (RS/Puskesmas/Dokter/Rumah Bersalin/Klinik dll) 3. Membawa 2 orang saksi Pencatat...

 Admin Rambipuji  August 28, 2018

ADMINISTRASI DESA

TATA CARA MENGURUS SURAT PINDAH TEMPAT, DESA RAMBIPUJI

Persyaratan membuat Surat Pindah : 1. Surat pengantar RT / RW 2. Kartu Keluarga (KK) 3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4. Akte Nikah 5. Pas photo 20 (duapuluh) lembar 6. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) 7. Biaya Gratis ...

 Admin Rambipuji  August 28, 2018

ADMINISTRASI DESA

TATA CARA MENGURUS SURAT NIKAH DESA RAMBIPUJI

Persyaratan membuat Surat Nikah : 1. Surat Pengantar RT / RW 2. Photo copy KTP 3. Photo copy Kartu Keluarga 4. Photo copy Ijazah dan Akte Kelahiran 5. Pas photo ukuran 3 x 4 sebanyak 8 (delapan) lembar 6. Langsung ke Kaur Kesra. 7. Biaya ...

 Admin Rambipuji  August 28, 2018