

**PERANAN PENGHULU DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI DI KANTOR KEPENGHULUAN BALAM
SEMPURNA KECAMATAN BALAI JAYA
KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

OLEH:

ELLY SURIANI DALIMUNTHER

188520033



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/6/22

**PERANAN PENGHULU DALAM MENINGKATKAN KINERJA
PEGAWAI DI KANTOR KEPENGHULUAN BALAM
SEMPURNA KECAMATAN BALAI JAYA
KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



Oleh:
ELLY SURIANI DALIMUNTHE
188520033

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kependhuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir

Nama : Elly Suriani Dalimunthe

NPM : 188520033

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui oleh

Komisi Pembimbing



Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Pembimbing I



Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA

Pembimbing II

Mengetahui:



Dr. Effrati Juliana Hasibuan, M.Si
Dekan Fakultas Isipol

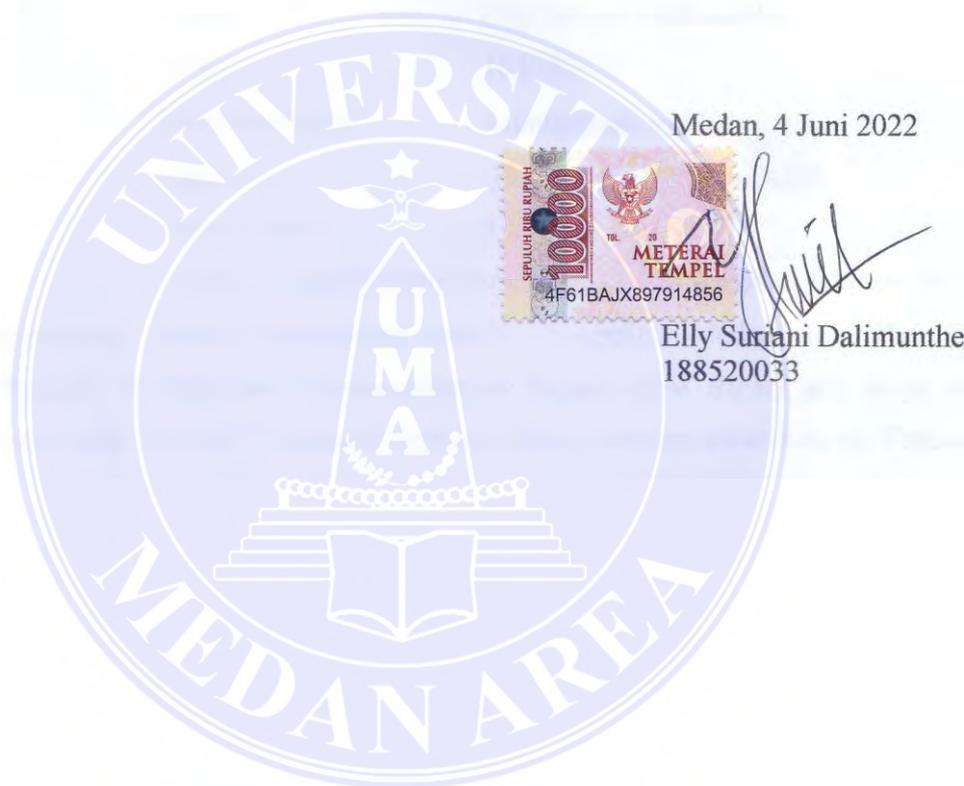


Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc
Ketua Program Studi Administrasi Publik

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditentukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Elly Suriani Dalimunthe
NPM : 188520033
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, maka dengan ini saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-eksklusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “Peranan Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir”. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 4 Juni 2022



Elly Suriani Dalimunthe
188520033

ABSTRAK

PERANAN PENGHULU DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KEPENGHULUAN BALAM SEMPURNA KECAMATAN BALAI JAYA KABUPATEN ROKAN HILIR

Kinerja Pegawai penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang baik membawa kepuasan bagi masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya dan tanggung jawabnya penghulu mempunyai peran sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam mengarahkan pegawai. Sesuai tanggung jawabnya sebagai Penghulu di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya. penelitian ini dilatar belakangi kinerja pegawai dalam pelayanan publik kurang optimal terhadap waktu dan rendahnya pengetahuan maka dari itu peran Penghulu diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan penghulu dalam meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan administrasi di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dan faktor penghambat penghulu dalam meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan administrasi di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir. Adapun metode yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan kuncinya dalam penelitian ini yaitu Bapak penghulu. Dan informan utamanya Sekretaris Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna, Kepala Kasi Pelayanan, Kepala Urusan Tata Usaha & Umum, Staf Administrasi dan Informan Tambahnya Masyarakat Kepenghuluan Kecamatan Balai Jaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan penghulu dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya yaitu peran interpersonal memberikan motivasi dan arahan cukup sering dilakukan lewat rapat, peran informasional sebagai pemberi informasi untuk menginformasikan pegawai sesuai tugas nya masing-masing yang harus dilakukan melalui *group whatsapp* dan ketika ada dikantor diinformasikan secara langsung. sebagai penerima informasi selalu menanggapi pendapat bawahannya dengan baik dan melibatkan semua pegawai. peran pengambilan keputusan oleh penghulu secara musyawarah dengan melibatkan pegawai dalam peningkatan kinerja pegawai. Dan peran pengawasannya tidak terlaksana dengan baik dikarenakan kurangnya pengawasan setiap kegiatan yang dilakukan, sedangkan faktor penghambatnya rendahnya pengetahuan pegawai, rendahnya tingkat kedisiplinan, kelalaian pegawai, dan kurangnya kesadaran diri pegawai Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya.

Kata Kunci: Peranan, Penghulu, Kinerja

ABSTRACT

THE ROLE OF THE PENGHULU IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES AT THE HEAD OFFICE OF BALAM PERFECT BALAI JAYA SUB-DISTRICT ROKAN HILIR

Employee performance is important in providing services to the community, good service quality brings satisfaction to the community regarding the implementation of public services organized by the Government in carrying out their rights and obligations in accordance with their position and responsibilities. In accordance with his responsibilities as a Penghulu at the Balam Sempurna Penghuluan Office, Balai Jaya District. This research is motivated by the performance of employees in public services that are less than optimal with respect to time and lack of knowledge, therefore the role of the Penghulu is needed to improve employee performance which aims to find out how the role of the Penghulu is in improving employee performance in administrative services at the Balam Sempurna Kepenghuluan Office, Balai Jaya District, Rokan Regency. Downstream and the inhibiting factors of the penghulu in improving the performance of employees in administrative services at the Balam Sempurna Kepenghuluan Office, Balai Jaya District, Rokan Hilir Regency. The method used by researchers in this study is a descriptive qualitative method. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The key informant in this research is Mr. Penghulu. And the main informants are the Secretary of the Balam Sempurna Penghuluan Office, the Head of the Service Section, the Head of Administration & General Affairs, the Administrative Staff and Additional Informants are the Penghuluan Community of Balai Jaya District. The results showed that the role of the penghulu in improving the performance of employees at the Balai Jaya Penghuluan Office, namely the interpersonal role of providing motivation and direction quite often through meetings, the informational role as a provider of information to inform employees according to their respective duties which must be done through the group. whatsapp and when you are at the office, you will be informed directly. as a recipient of information always responds to the opinions of his subordinates well and involves all employees. the role of decision-making by the penghulu in deliberation by involving employees in improving employee performance. And the supervisory role is not carried out properly due to the lack of supervision of every activity carried out, while the inhibiting factors are the low level of employee knowledge, low levels of discipline, employee negligence, and lack of self-awareness of Balam Sempurna Kepenghuluan employees, Balai Jaya District.

Keywords: Role, Penghulu, Performance

RIWAYAT HIDUP

Penulis yang bernama lengkap Elly Suriani Dalimunthe, anak dari Alm. H. Halomoan Dalimunthe dan Hj. Maskot Hasibuan. Lahir di Balam Sempurna 4 April 1998. Penulis merupakan anak ke 6 (enam) dari 7 (tujuh) bersaudara.

Penulis bersekolah di SD Negeri 015 Balam Sempurna km 26 pada Tahun 2010 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 7 Balam Sempurna km 27, kemudian pada Tahun 2013 Penulis melanjutkan Sekolah di SMA Negeri 2 Bagan Batu. Pada Tahun 2018 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanawata'ala. Karena atas izin dan kehendak-nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Peranan Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kependhuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir” Skripsi ini adalah salah satu syarat kelulusan dalam mendapatkan gelar S1 jurusan Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa penulis Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis berharap kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak terhadap Skripsi ini. Besar harapan penuli, semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pihak lain pada umumnya. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan, motivasi, bimbingan yang sangat berharga bantuan dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan Skripsi ini. Dengan tersusunnya Skripsi ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak terutama:

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberi penulis dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini dan selalu mendoakan agar penulis meraih cita-citanya.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

4. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas Medan Area
5. Ibu Beby Masitho Batubara S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan meluangkan waktunya dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Beltahmamero Simamora S.IP, MPA selaku dosen pembimbing II yang sudah memberikan saran dan kritik yang baik mengenai penulisan dalam Skripsi ini.
7. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku sekretaris dalam penulisan Skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area
9. Untuk Kakak Netty, Vebry, Nikmah, Bang Haidir dan adek Iklima yang telah memberikan semangat dan doa dalam penulisan Skripsi ini.
10. Seluruh sahabat penulis Kak Anggik, Kak Nija, Vivi, Melin, Adek, Ica dan Group Cetar Sequid yang telah memberikan dukungan dan doa

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan kepada Allah Swt penulis memohon ampun.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, 4 Juni 2022
Penulis

Elly Suriani Dalimunthe
188520033

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ixi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan tentang Peranan	8
2.1.1. Pengertian Peranan.....	8
2.1.2. Peran Pemimpin atau Kepemimpinan.....	9
2.2. Pengertian Penghulu/ Kepala Desa	10
2.3. Pengertian Kinerja Pegawai	12
2.3.1. Tujuan Peningkatan Kinerja Pegawai	13
2.3.2. Faktor-faktor Yang Dapat Meningkatkan Kinerja	13
2.3.3. Indikator Kinerja	16
2.3.4. Pengukuran Kinerja.....	17
2.4. Pengertian Pelayanan	20
2.4.1. Pelayanan Administrasi.....	21
2.5. Penelitian Terdahulu.....	21
2.6. Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.3. Informan Penelitian	27

3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Hasil Penelitian	32
4.1.1. Sejarah Kantor Kepenghuluan	32
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Kepenghuluan	34
4.1.2.1. Misi Kepenghuluan Balam Sempurna	35
4.1.3. Struktur Organisasi Pemerintah Kepenghuluan	37
4.1.4. Tugas dan Tanggung Jawab Penghulu Kecamatan Balai jaya.....	37
4.1.5. Jumlah Penduduk Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya	38
4.2. Pembahasan Penelitian.....	39
4.2.1. Peranan Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kepenghuluan Kecamatan Balai Jaya.....	39
4.2.2. Faktor Penghambat Penghulu	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kepenghuluan Kecamatan Balai Jaya.....	37



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Rencana Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Balai Jaya Tahun 2022	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Plang Kantor Kepenghulu Kecamatan Balai Jaya	65
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Peneliti Terhadap Informan.....	66
Lampiran 3 Dokumentasi Rapat Bulanan	69
Lampiran 4 Data Informan.....	70
Lampiran 5 Pedoman Wawancara	72
Lampiran 6 Surat Selesai Riset	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen pemerintahan sangat membutuhkan keberadaan seorang pemimpin yang selalu mampu menggerakkan bawahannya agar mereka dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan dan masyarakat secara efektif dan berhasil, masalah kinerja pegawai ini adalah ulasan organisasi dan manajemen penelitian faktor pemimpin telah memainkan peranan, karena pemimpin bertanggung jawab atas organisasi sesuai fungsinya sebagai fasilitator, mengarahkan dan menjalin komunikasi dengan bawahannya dan memotivasi bawahannya untuk berprestasi. Tujuan organisasi untuk mencapai yang direncanakan. Masalah kepemimpinan ini sangat penting sehingga pemimpin selalu menjadi pusat penilaian tentang alasan keberhasilan atau kegagalan organisasi. suatu proses organisasi yang didalamnya terdapat hubungan kerja yang serupa antara sekelompok orang untuk capai suatu tujuan. Salah satu aspek yang mendukung kesuksesan suatu organisasi adalah adanya manajemen sumber kekuatan manusia (SDM) sumber kekuatan manusia yang berkualitas adalah manusia yang membawa keterampilan, kemampuan, dan semangat kerja yang tinggi. Setiap organisasi atau instansi membutuhkan pegawai yang sangat berkepribadian dan kemampuan yang kuat dalam mencapai Tujuan perlindungan, kesejahteraan, mencerdaskan dan perdamaian merupakan tujuan negara kesatuan Republik Indonesia dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada alinea ke 4, berbunyi:

“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah

Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasar kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial." Dalam rangka mencapai tujuan mensejahterakan masyarakat,

Pemerintah melakukan peranannya melalui kinerja pelayanan administrasi kepada masyarakat Yang dinamis ketika seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan fungsinya dan memenuhi peranannya, pelayanan administrasi merupakan suatu kegiatan atau rangkaian dalam lingkup pemenuhan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan (Hayat 2017:21). Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberika oleh unit pelayanan berupa pendaftaran, penelitian, dan pengambilan keputusan., dokumentasi dan kegiatan lainnya. yang pada umumnya membuat produk akhir berupa dokument, seperti sertifikat, lisensi rujukan, informasi dan lainnya (Harbani Pasalog, 2007:129).

Kinerja Pegawai penting dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang baik membawa kepuasan bagi masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Menurut Wibowo mengutip dari pendapatnya Amstrong dan Baron (1985:5), menyatakan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Hayat 2017:58) Pengertian kinerja pegawai pada Kamus Besar Bahasa Indonesia, kerja artinya kegiatan melakukan sesuatu. Hal ini menunjukkan bahwa kerja merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan sesuatu yang selanjutnya proses kerja tersebut disebut sebagai kinerja. Masalah yang terjadi terhadap kinerja pegawai dilihat dari kemampuan para pegawai masih kurang. Hal ini disebabkan karena kurangnya jumlah staff pegawai yang ada

untuk melaksanakan semua pekerjaan serta latar pendidikan dan pengalaman masih rendah sebagaimana penelitian yang dilakukan Diril Malaga Kusuma (2013) Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. (Kartika)

sistem pemerintahan penghulu, yang akan peraturan dan pengelolaan kepentingan dan adat istiadat masyarakat setempat harus ditaati dan saling menghargai yang merupakan sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kepenghuluan dipimpin oleh Penghulu yang akan menjalankan roda pemerintahan. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa mengatur pembentukan dan perubahan status desa, kewenangan desa, penyelenggara pemerintahan desa, peraturan desa, perencanaan pembangunan desa, keuangan desa, kerjasama desa, lembaga kemasyarakatan serta pembinaan dan pengawasan serta ketentuan peralihan sebagai peraturan pelaksanaan dari Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia, dalam pelaksanaan otonomi daerah memiliki tugas dan kewenangan yang besar terhadap daerahnya sendiri.

Penghulu Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya melaksanakan tugas pokok dan fungsi yaitu: 1) Mengajukan rancangan peraturan desa; 2) Menetapkan peraturan desa yang telah menetapkan persetujuan bersama BPD (Badan Permusyawaratan Desa; 3) Menjalin hubungan kerja sama dengan semua rekan kerja; 4) Mengembangkan pendapat Masyarakat dan Desa; 5) membuat dan menyampaikan rencana aturan desa tentang anggaran pendapatan dan belanja Desa (APBDes) untuk di bahas dan ditetapkan bersama BPD.

Dilihat dari tugas dan tanggung jawab seorang penghulu dalam menjalankan roda pemerintah kepenghuluan maka tidak salah jika perlu untuk meningkatkan peranannya sebagai penghulu dikantor kepenghuluan. Untuk mencapai tujuan perlu mengarahkan dan memotivasi pegawai agar aktif melaksanakan kegiatan kearah yang dicapai organisasi kepenghuluan. Hal ini berarti ada hubungan antara peranan penghulu dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor Kepenghuluan.

Kantor Kepenghuluan seperti lazimnya merupakan tempat pelayanan yang dilakukan yang berkaitan dengan penghulu. Kantor penghulu menjadi tempat penduduk menyampaikan keluhan kepada pemerintah penghulu dan juga menjadi tempat bantuan layanan kepada masyarakat. atas segala masalah yang menyangkut administrasi kependudukan, pembangunan, dan lain sebagainya. (Alamsyah)

Berdasarkan tugas dan fungsi kantor kepenghuluan memberikan suatu pelayanan berupa surat keterangan tidak mampu, pengantar surat pindah, dan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP) jadi dalam sebuah kantor kepenghuluan itu tugasnya melayani masyarakat yang ada.

Namun, dalam memberikan Pelayanan Kinerja Pegawai di Kantor Kepenghuluan kurang optimal. hal ini terlihat kurang disiplin terhadap waktu jam masuk yang telah ditentukan kantor. adanya beberapa pegawai kasi pelayanan yang terlambat datang kekantor sehingga masyarakat harus menunggu waktu lagi untuk menyelesaikan segala kepentingan surat menyurat yang ada. Peristiwa ini sesuai dengan hasil penelitian Kartika (2011:6) bahwa tidak disiplin dapat mempengaruhi aktivitas organisasi, sebagai contoh pegawai disebuah kantor yang

sering terlambat datang, sehingga mengganggu aktivitas kerja yang perlu dilakukan bersama oleh seluruh karyawan.

Permasalahan pada Kantor Kepenghuluan tersebut terkait pemberian layanan rendahnya pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam pengurusan surat menyurat untuk kepentingan masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut diperlukan peranan penghulu dalam peningkatan kinerja pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya yaitu menjalin hubungan kerja sama dengan semua mitra pemerintah desa. Jika seseorang menjalankan hak dan kewajibannya, sesuai dengan posisinya dia memainkan beberapa peranannya dalam temuan ini, maka itulah peranan penghulu.

Berdasarkan penjabaran berlatar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peranan Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Administrasi di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Peranan Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Administrasi di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir?
2. Faktor Penghambat Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Administrasi di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Peranan Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Pelayanan Administrasi di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir.
2. Untuk mengetahui faktor penghambatnya Penghulu dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Pelayanan Adminitrasi di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan dengan adanya permasalahan yang terjadi dilapangan dengan, menggunakan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi instansi dan pihak-pihak terkait dalam peranan penghulu dalam meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan administrasi khususnya pada Kantor Kepenghuan Balam Sempurna Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademis, mengenai

peranan Penghulu dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi pada Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan tentang Peranan

2.1.1. Pengertian Peranan

Peranan adalah seseorang yang memiliki kedudukan harus berdasarkan aturan yang berlaku di kehidupan sosial yang tentunya diharapkan untuk sepenuhnya kepada masyarakat dengan memberikan penjelasan dan pemahaman yang jelas dan saling terhubung antara yang dipimpin dan yang memimpin.

Menurut Soerjono Soekanto dalam buku yang berjudul Sosiologi Suatu Pengantar (2012:212), menjelaskan pengertian peranan (*role*) merupakan aspek dinamis dari posisi (*status*). Ketika seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan fungsinya ia melakukan suatu peran. Perbedaan antara posisi dan peran adalah kepentingan ilmiah. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena adanya ketergantungan satu sama lain. Tidak ada peran tanpa posisi, juga tidak ada posisi tanpa peran. Setiap orang memiliki berbagai peranan yang berasal dari pola hidupnya. hal ini sekaligus berarti bahwa peranan menentukan yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Menurut Alvin I. Betran yang diterjemahkan oleh Esis didalam buku sosiologi (2001) bahwa peranan adalah pola perilaku yang diharapkan dari orang-orang yang memegang status atau posisi tertentu (Soelemen 1986:222) .

2.1.2. Peran Pemimpin atau Kepemimpinan

Menurut Siagian (2001:66) mengemukakan peran pemimpin atau kepemimpinan dalam organisasi atau perusahaan ada 4 bentuk mengemukakan bahwa yaitu:

1. Peran yang bersifat interpersonal

Peran yang bersifat interpersonal dalam organisasi adalah bahwa seseorang pemimpin dalam perusahaan atau organisasi merupakan simbol akan keberadaan organisasi. Seseorang pemimpin bertanggung jawab untuk memotivasi dan memberikan arahan kepada bawahan, dan seorang pemimpin mempunyai peran sebagai penghubung. Peran yang bersifat informasional.

2. Peran yang bersifat informasional

Peran yang bersifat informasional mengandung arti bahwa seseorang pemimpin dalam organisasi mempunyai peran sebagai pemberi, penerima dan penganalisa informasi. Informasi merupakan jantung kualitas perusahaan atau organisasi. Penyampaian atau penyebaran informasi harus dirancang sedemikian rupa sehingga informasi benar-benar sampai kepada komunikan yang dituju dengan memberikan manfaat yang diharapkan.

3. Peran pengambilan keputusan

Peran pemimpin dalam pengambilan keputusan mempunyai arti bahwa pemimpin mempunyai peran sebagai penentu kebijakan yang diambil berupa strategi-strategi bisnis yang mampu untuk mengembangkan inovasi, mengambil peluang atau kesempatan dan bernegosiasi dan menjalankan usaha dengan konsisten.

4. Peran pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi pekerjaannya. (Abdulhalil, dkk 2020:29).

2.2. Pengertian Penghulu/ Kepala Desa

Kepala Desa adalah pimpinan desa yang memimpin seluruh kegiatan rumah tangganya, menerima aspirasi masyarakat, melaksanakan tugas pemerintahan pusat dan daerah, serta mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan kegiatan lain dari pemerintahan.

Berdasarkan ketentuan pasal 26 ayat (1) Undang–Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa dijelaskan bahwa kepala desa bertugas untuk menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. yang maksud dengan menyelenggarakan Pemerintahan seperti pembuatan peraturan desa, pembentukan lembaga kemasyarakatan, pembentukan Badan Usaha Milik Desa, kerja sama antar desa. adapun yang dimaksud dengan “melaksanakan pembangunan” antara lain pemberdayaan masyarakat dalam penyediaan sarana prasarana fasilitas umum desa seperti jalan desa, irigasi, pasar desa. Sedangkan yang dimaksud dengan urusan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat

yaitu melalui pembinaan kehidupan sosial budaya masyarakat seperti bidang kesehatan, pendidikan, adat istiadat (Soemantri, 2011:43)

Untuk itu sebagai kepala desa memiliki tugas dan kewenangan mengatur kondisi lingkungan wilayah desa. Rakyat desa yang memilih langsung sebagai kepala desa yang dipimpin dengan menjalani amanah dari rakyat maupun pemerintah desa yang dipimpin dengan menjalankan amanah dari rakyat maupun pemerintahan desa.

Pemerintahan Desa terdiri dari perangkat-perangkat sebagai berikut:

1. Kepala desa

Kepala desa dipilih langsung oleh penduduk desa. Seseorang kepala desa haruslah seorang warga negara republik indonesia yang selanjutnya akan ditentukan dalam perda tentang cara pemilihan kepala desa. Dalam pemilihan kepala desa, calon yang memperoleh suara terbanyak, memiliki hak tradisional yang masih hidup dan diakui keberadaannya, pemilihan kepala desanya dilakukan berdasarkan ketentuan hukum adat setempat, yang ditetapkan peran dan berpedoman pada peraturan pemerintah. Masa jabatan kepala desa 6 tahun.

2. Perangkat desa

Perangkat Desa adalah bagian dari unsur pemerintah desa yang terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya yang merupakan aparatur pemerintah desa dibawah naungan kepala desa. Adapun perangkat desa lainnya yang dimaksud biasanya jumlah dan sebutannya disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat yang biasa dikenal dengan sebutan kepala urusan/ kepala seksi dan unsur kewilayahan/ kepala dusun yang ada disetiap pemerintahan. (Suci Rahmawati)

2.3. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi, Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kerja artinya kegiatan melakukan sesuatu. Hal ini menunjukkan bahwa kerja merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan sesuatu yang selanjutnya proses kerja tersebut disebut sebagai kinerja. Mangkunegara (2005:67) mengemukakan pengertian kinerja sebagai hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya.

Kinerja berasal dari kata *job performance* yang artinya partisipasi kerja atau kinerja adalah istilah yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari yang menggambarkan perkembangan perjalanan suatu organisasi beserta hasilnya. Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi yang positif melalui kinerja yang baik. Mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya pendapat Gibson, et al, 1995:364). Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Sinambela (2012).

Pengertian kinerja merupakan usaha yang didapat dalam bekerja menghasilkan kuantitas seseorang dengan melakukan pekerjaan yang andal dan dinamis sesuai dengan keadaan dan tindakan dalam melakukan pekerjaan kepadanya (Bintoro & Daryanto, 2017 : 106). Menurut Nur'aini (2017:12), kinerja diartikan sebagai hasil pekerjaan secara efektif dan menjalankan perintah dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja pegawai adalah prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil pekerjaan yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan

oleh organisasi. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut baik secara kualitas maupun kuantitas. Dalam menjalankan tugas tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi.

2.3.1. Tujuan Peningkatan Kinerja Pegawai

Menurut Bintoro & Daryanto, (2017: 3-9), tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Tujuan suatu perusahaan/instansi dilakukan dengan berupaya peningkatan daya saing dan peningkatan kinerja pegawai, Setiap organisasi/ perusahaan, tim, dan pribadi saat memiliki tujuannya masing-masing. Secara umum tujuan peningkatan kinerja pegawai untuk memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan kualitas kerja dan untuk memajukan usaha kinerja yang efektif dan bermutu didasari latar belakang pendidikan dan pengalaman mendapat semua tindakan kinerja yang baik dan juga membantu bagi kepala desa untuk mengelola dan mengembangkan kinerja perangkat desa lebih maju.

Tenaga kerja yang terampil menimbulkan kerja yang efisien, bertanggung jawab dan wewenang berdasarkan institusi yang berlaku. Rencana dan pelaksanaan yang dilakukan institusi mampu mengelola semua bidang yang siap pakai. Untuk itu pengetahuan dan pengalaman menjadi patokan setiap pekerjaan.

2.3.2. Faktor-faktor Yang Dapat Meningkatkan Kinerja

Perusahaan yang baik memiliki peluang dan kesempatan dalam menentukan pekerjaan, salah satu dampak yang terjadi adalah sebuah target yang

dicapai belum bisa meningkatkan daya produksi dan belum meningkatkan kinerja yang maksimal

Kinerja seseorang pegawai belum berada dalam keadaan yang baik karena dapat dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan yang dimiliki belum optimal. Rangka baiknya kepemimpinan mengetahui faktor apa yang dapat mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja pegawai (Bintoro & Daryanto, 2017:109). Menurut Samsudin (2018:80), faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

a. Kemampuan

Kemampuan merupakan suatu keterampilan yang dimiliki seseorang pemimpin berbagai bidang baik itu bakat maupun kecerdasan. Hal tersebut dapat mempengaruhi bakat maupun kecerdasan. Hal tersebut dapat dipengaruhi bakat maupun kecerdasan semata yang dimilikinya.

b. Kemauan

Kemauan merupakan kesadaran diri dalam melakukan menyediakan atas sikap yang ditunjukkan. Atas kemauan tersebut dipandang sebagai tujuan yang hendak dicapai dalam mensukseskan kesadaran diri dalam melakukan usaha dan upaya yang tinggi demi sebuah organisasi.

c. Energi

Energi merupakan semangat yang dilimpahkan atas kemauan diri untuk bertekad keras dan mencapai tujuannya. Kekuatan diri seorang pemimpin bekerja dalam melakukan kegiatan maupun usaha lainnya yang mampu merespon dan reaksi apapun yang terbuka. Tidak memikirkan terlalu panjang dan memperhatikan atas kesadaran diri sehingga keberanian dan

komitmen selalu tertuju dalam konsekuensi yang diberikan sangat bermanfaat.

d. Teknologi

Mengelola pekerjaan memiliki semangat yang kuat dan penggunaan teknologi mempermudah dan menghasilkan faedah dan tujuan tepat sasaran. Tetapi akan membawa dampak apabila terlalu difokuskan keterpaksaan dalam mengerjakan sesuatu tidak menghasilkan maksimal.

Semangat mulai terkuras atas energi yang dipaksain akan berdampak buruk bagi pekerja, diantaranya kelelahan dalam bekerja.

e. Kompensasi

Kompensasi yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.

f. Kejelasan tujuan

Kejelasan tujuan yaitu, tujuan yang harus dicapai oleh pegawai. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan kinerja pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.

g. Keamanan

Keamanan merupakan menjaga areal lingkungan kerja dalam situasi yang aman dan ketertiban suatu wilayah. Keamanan yang dilakukan seseorang pekerja akan membawa pengaruh besar terhadap kinerja yang dimilikinya diantaranya ketidaknyamanan keadaan kondisi, terancamnya dalam diri sendiri, intensitas kerja semakin tinggi.

2.3.3. Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Ada beberapa indikator kinerja menurut Robbins (2006:260) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan atau pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit. Jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang telah ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersisa untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana

karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor. (syahrani. 2018:507).

2.3.4. Pengukuran Kinerja

Hayat (2017:89) mengutip pendapat Wibowo (2013), menjelaskan bahwa pengukuran kinerja adalah berfokus pada antara strategi pelanggan dan tujuan dengan tindakan. Untuk melakukan pengukuran kinerja. Pengukuran yang tepat menurutnya ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah dipenuhi. Pengukuran kinerja bukan hanya untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai. Tetapi menjadikan salah satu unsur kemanfaatan yang dapat dirasakan oleh pelanggan. Persyaratan yang ditentukan dalam suatu kinerja adalah sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan. pada aspek kinerja pelayanan publik, apa yang diinginkan masyarakat dalam kinerja pelayanan publik sudah seharusnya dipenuhi sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang prima.
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan. Standar kinerja dalam sebuah organisasi menjadi keharusan yang tidak dapat diabaikan dalam pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja diikuti oleh berbagai perbandingan yang memberikan preferensi apakah dengan standar pengukuran kinerja yang dilakukan sudah baik atau tidak. Apakah dengan standar pengukuran kinerja yang ada memberikan implikasi yang signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai. Pada kinerja pelayanan publik, tentunya standar pelayanan publik menjadi indikator dan perbandingan antar instansi sebagai upaya meningkatkan kualitas kinerja aparatur negara. Berbagai instrumen

dijadikan sebagai media perbandingan dalam mengukur kinerja pegawai. Dari perbandingan tersebut diketahui, tingkat kualitas kinerja yang dilakukan.

3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat. Penilaian kerja memastikan bahwa setiap pegawai dapat dinilai pekerjaannya. Dalam upaya melakukan monitor terhadap seorang pegawai, diperlukan seseorang untuk mengawasinya secara berkesinambungan tentang kinerja yang dilakukan. Saling monitor satu sama lain menjadi bagian terpenting dalam pengukuran kinerja untuk memastikan bahwa apa yang dinilai tepat dan benar sesuai dengan kinerja yang dilakukan.
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu diprioritaskan diperhatikan. Kualitas kinerja menjadi tujuan utama dalam pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja melahirkan kualitas kinerja. Kualitas kinerja berdampak pada hasil kerja yang berimplikasi pada kualitas lembaga. Pada kinerja pelayanan publik, sebagai tujuan utama adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas kinerja pegawai. Orientasi *public service* menjadi satu kesatuan dan menjadi paradigma bagi aparatur negara. Sangat pentingnya kualitas kinerja pelayanan publik dalam kinerja menjadi pendorong aparatur untuk melakukan berbagai inovasi dan kreativitas pelayanan yang prima. Prioritas dalam pelayanan juga menjadi bagian yang menyatu dalam tujuan kinerja pelayanan publik. Memberikan prioritas terhadap aspek pelayanan yang dilayani adalah bagian dan peningkatan kinerja pelayanan publik.
5. Menghindari konsekuensi rendahnya kualitas. Kinerja pegawai berfokus pada aspek tujuan yang ingin dicapai. Tujuan yang diharapkan adalah peningkatan

kualitas kerja. Apa yang melemahkan kinerja pegawai menjadi bagian yang harus dihindari. Persoalan pegawai bertumpu pada aspek kinerja. Kinerja yang baik dan maksimal akan menghasilkan kualitas kerja yang baik pula. Oleh karena itu, sesuatu hal yang sekiranya menjadi penghambat terhadap kualitas kinerja perlu dihindari. Kinerja pegawai itu memberikan konsekuensi logis terhadap apa yang sudah dilakukan. Termasuk kinerja pegawai.

6. Mempertimbangkan penggunaan sumberdaya. Untuk memastikan bahwa kinerja pegawai akan berjalan secara baik dan optimal, penggunaan sumber daya menjadi perhatian serius. Sumber daya manusia, sumber data infrastruktur, dan sumber daya dana adalah bagian yang menyatu dalam organisasi. Pada organisasi pemerintahan proses rekrutmen menjadi hal yang paling urgent dalam rangka menghasilkan pegawai berkualitas, perlu persyaratan dan ketentuan yang serius yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam melakukan rekrutmen aparatur sipil negara. Sumber daya manusia menjadi indikator utama dalam kinerja pelayanan publik. Sumber daya infrastruktur atau sarana prasarana juga menjadi bagian yang harus dipertimbangkan. Sebagai bagian dari instrumen yang dibutuhkan oleh pegawai dalam bekerja, pengasaan sarana prasarana harus dipertimbangkan aspek kebutuhan dan kegunaannya.
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan. Kinerja pegawai menjadi barometer organisasi untuk mengukur kualitas kinerja. Pengukuran kinerja pastinya mempunyai implikasi bagi organisasi dan bagi pegawai itu sendiri. Dalam pengukuran kinerja, tentunya *feedback* ataupun umpan balik yang baik dan berimplikasi pada peningkatan kinerja menjadi

tujuan dari penilaian kinerja. Umpan balik terhadap aspek yang dinilai kepada pegawai menjadi kunci keberhasilan pengukuran kinerja pelayanan publik. dari yang kurang baik, dengan pengukuran kinerja dapat diubah menjadi lebih baik. Secara substansi, penilaian kerja adalah bagian dari pembinaan kepada aparatur untuk terus memacu perbaikan dan kualitas kinerja, yaitu kualitas kinerja pelayanan publik. (Hayat. 2017:89)

2.4. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan bermasyarakat. Delly (2012:58) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparatur (pegawai) haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik. Bila dimata masyarakat kesan muncul tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi negara.

Hardiyansyah (2011:11) menunjukkan bahwa layanan didefinisikan sebagai kegiatan yang disediakan untuk membantu, menyiapkan, dan mengelola barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sedangkan definisi yang diberikan Monier (2020:26-27) adalah pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan

oleh seseorang atau sekelompok orang dengan dasar tertentu yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan pada orang yang melayani atau dilayani, tergantung pada kapasitas penyedia jasa dalam pengguna keluhan.

2.4.1. Pelayanan Administrasi

Menurut Undang-Undang Republik Nomor 25 Tahun 20019, Pelayanan administrasi adalah upaya pemerintah desa untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta dan keperluan Pencatatan lainnya. Harbani Pasalong (2007:129) menyebutkan bahwa pelayanan masyarakat dalam administrasi berupa:

1. Surat Pengantar Pembuatan KTP;
2. Surat Pengantar Pembuatan KK;
3. Surat Keterangan Berdomisili;
4. Surat Perngantar Pembuatan Surat Tanah;
5. Rekomendasi Izin Tempat Usaha;
6. Legalisir;
7. Surat Pindah;
8. Pembuatan Surat Kelahiran.

2.5. Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian Amir Mahmud Jurnal JIASK volume 1 Nomor 2 tahun 2019.

Dalam penelitiannya yang berjudul Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Gandus Kota Palembang. Menggunakan penelitian jenis deskriptif dengan metode kualitatif.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kepemimpinan dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai dikantor kecamatan Gandus Kota Palembang guna mencapai keberhasilan kerja sebagaimana dengan tujuan awal instansi dan peran kepemimpinan dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai dikantor Kecamatan Gadus Kota Palembang telah terlaksana dengan baik. Hal ini telah sesuai dengan prosedur yang ada.

Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian Amir Mahmud adalah persamaan pada metode penelitian kualitatif dan teori peranan yang digunakan. Sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitian dan tempat penelitiannya.

b. Penelitian M. Wira anshori jurnal mahasiswa universitas Riau vol 2 no 1 tahun 2015.

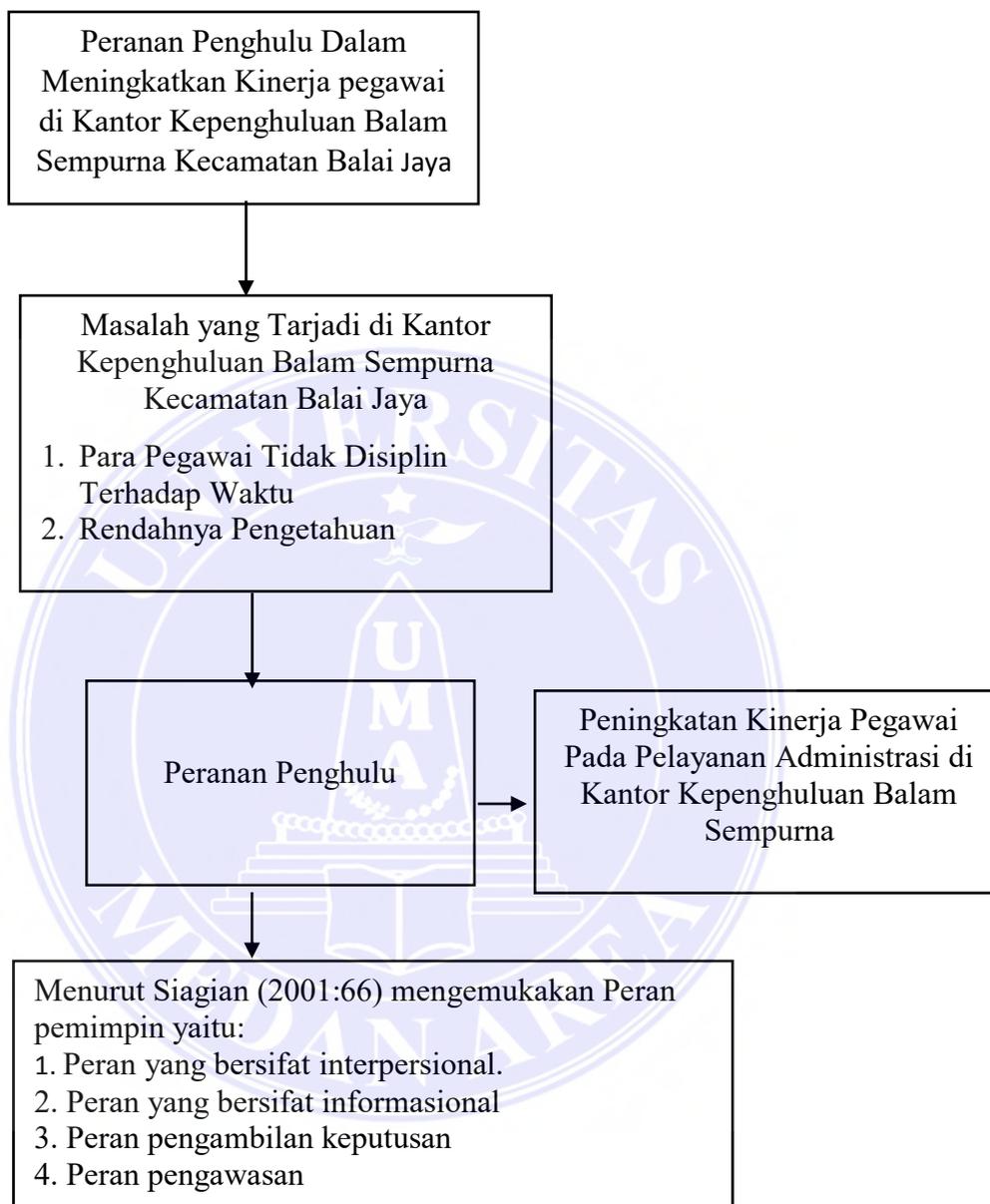
Dalam penelitiannya yang berjudul Kepemimpinan Penghulu Perempuan Dalam Pemerintahan Kepenghuluan Bangko Sempurna Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir. Penelitian ini menggunakan penelitian metode kualitatif Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan penghulu perempuan di kepenghuluan Bangko Sempurna berjalan dengan baik. Pada periode pertama telah membuat pembukaan jalan, pengaspalan jalan memasukkan listrik desa dari program pemerintahan provinsi, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kepenghuluan, pembangunan kantor kepenghuluan bangko sempurna dan balai desa, dan menjadi juara satu pada perlombaan desa terbaik kabupaten rokan hilir. Sedangkan periode kedua telah membuat pembebasan lahan serta menjadikan pasar desa untuk perekonomian masyarakat, kembali memasukkan listrik desa dari program provinsi .

Keterkaitan rencana peneliti dengan hasil penelitian M.Wira Anshori adalah persamaan pada metode penelitiannya metode pendekatan kualitatif. Dan teori penghulu. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi judul, fokus penelitian dan tempat penelitian.

2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ialah penjelasan sementara ataupun rangkuman terhadap segala sesuatu menjadi sebuah objek permasalahan yang dimana menggunakan argumentasi-argumentasi yang dapat dipertanggung jawabkan dan akhirnya melahirkan suatu kesimpulan. Kerangka pemikiran juga merupakan alur atau jalan pemikiran yang logis dalam menjawab suatu permasalahan yang dilandaskan oleh teori ataupun hasil penelitian sebelumnya

Menurut Uma Sekaran (1992) dalam Harbani Pasalong (2016:83) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaiman teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang urgen. Pada dasarnya kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian. Peranan penghulu dalam meningkatkan Kinerja Pegawai dalam pelayanan administrasi sangat lah dibutuhkan agar kinerja pegawai dapat berjalan dengan optimal apa yang menjadi harapan masyarakat dan disini kinerja pegawai diharapkan lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya.



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Moleong (2007) mendefinisikan penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan, dan lain-lain. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang dimilikinya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan secara utuh kepada subjek peneliti dimana peneliti menjadi instrumen kunci penelitian, kemudian hasil pendekatan tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata yang tertulis dari data empiris yang diperoleh.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, lokasi yang menjadi tempat penelitian penulis di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir. Yang beralamat di KM 27. Alasan pemilihan lokasi penelitian, karena peneliti tertarik untuk meneliti peranan kepenghuluan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan administrasi.

No	Kegiatan	Bulan Ke							
		Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022
1	Tahap Persiapan Penelitian	■							
	Pengajuan Judul	■							
	Penyusunan proposal	■	■						
	Seminar Proposal	■	■	■					
	Perbaikan Proposal		■	■	■				
2	Tahap Pelaksanan Penelitian			■	■	■			
	Pengumpulan Data			■	■	■			
	Analisis Data			■	■	■			
	Perumusan Hasil Penelitian			■	■	■			
	Seminar Hasil						■		
3	Tahap Penyelesaian								
	Revisi Skripsi							■	
	Sidang Meja hijau								■
	Penyelesaian Skripsi								■

Tabel 3.1. Rencana Waktu Penelitian

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian ialah orang yang mengetahui semua yang terjadi didalam tempat dan memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan data dan informasi. Menurut Afrizal (2016:139) informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan peneliti. Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang mengetahui informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat peneliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Junpayer Silaban S.E sebagai Kepala Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya.

2. Informan Utama

Informan utama ialah orang yang mengetahui secara detail tentang masalah peneliti yang akan dipelajari. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Firmansyah S.E (Sekretaris Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna), Bapak Alben P Manurung S.Pd (Kepala Kasi Pelayanan), Ibu Laura Seniati S.Pd (Kepala Urusan Tata Usaha & Umum), dan Ibu Wika Pradila (Staf Administrasi).

3. Informan Tambahan

Informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap perilaku penelitian. yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Bapak Zaelani, Bapak Sangkot dan Ibuk Maya Masyarakat yang mengurus surat menyurat di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

a. Observasi (pengamatan)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

b. *Interview* (wawancara)

Estrerberg (2002) mendefinisikan *interview* sebagai berikut “*a meeting of two person to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*”. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan idea melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Sedangkan menurut Susan Stainback dalam Sugiyono (2015:318) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka penelitian akan

mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam mnginterprestasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa dikemukakan melalui observasi.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

d. Tringulasi data

Menurut Sugiyono (2015:83) triangulasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data yaitu mengecek kreadibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:336) mengemukakan bahwa analisis data dilapangan, selama dilapangan. Dan setelah selesai dilapangan. Sugiyono (2015:336) menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan

hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah model *Miles dan Huberman* (2012:255) meliputi:

- a. Pengumpulan Data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai macam cara seperti: observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagainya.
- b. Reduksi Data diartikan sebagai proses pemulihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dilapangan selama meneliti untuk memilih informasi yang mana dianggap yang menjadi pusat penelitian dilapangan.

c. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa dan tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Alasan dasar dilakukan pada tahapan ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks dilakukan pada tahapan ini menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami.

d. Kesimpulan Data

Setelah data disajikan maka dilakukan kesimpulan data atau verifikasi. Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara di

verifikasi dalam anti meninjau catatan-catatan dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka dapat dikemukakan yaitu:

Peranan Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Administrasi Di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir, sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari :

1. Peran bersifat interpersonal dilihat dari kemampuan sebagai penghulu dalam memberikan motivasi, arahan dan penghubung mendorong pegawainya, agar mereka menerima dan memahami tujuan yang ingin dicapai dikantor kepenghuluan.
2. Peran yang bersifat informasional, peran informasional ditunjukkan oleh kemampuan penghulu untuk menginformasikan kepada pegawai mengenai seputar pekerjaan yang harus diselesaikan dengan membagi pekerjaan dan cara bekerja sesuai tugas nya masing-masing, supaya pegawai mengetahui dan memahami informasi yang dapat mendukung peningkatan kinerjanya Dan pegawai ikut menyebarkan informasi.
3. Peran pengambilan keputusan dilihat dengan kemampuan penghulu dalam mengambil keputusan dengan musyawarah dan penghulu tetap bijaksana dalam mengambil keputusan-keputusan yang di sahkan oleh penghulu berdasarkan pertimbangan-pertimbangan keputusan bersama. hal ini ditunjukkan dengan adanya komitmen dan keseriusan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Namun;

4. Peran pengawasan disini tidak terlaksana dengan baik, karena kurang mengawasi kegiatan yang dilakukan pegawai dan tidak dapat mencontohkan sikap kedisiplinan kepada pegawai nya. Hal ini terlihat kemampuan seorang penghulu dalam pengawasan perlu ditingkatkan dengan cara melaksanakan pengawasan dan pembinaan kepada pegawai. sehingga kemudian nantinya pegawai berupaya bekerja dengan baik walaupun tidak diawasi penghulu. tidak adanya sanksi yang tegas terhadap aturan yang diberikan. Memiliki aturan namun tidak dikenakan sanksi apapun.

2. Faktor Penghambat Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Administrasi di Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir masih rendahnya pengetahuan pegawai. dan rendahnya tingkat kedisiplinan. Rendahnya Pengetahuan pegawai di kasi pelayanan dapat dilihat bahwa pembuatan surat khususnya pelayanan administrasi yaitu pegawai yang ada dikasi pelayanan tidak semua paham dan mampu untuk menyelesaikan surat-menyurat, Sehingga membuat salah satu pihak merasa sulit untuk bekerja sama. Sedangkan dari segi kedisiplinan bahwa pelayanan administrasi yaitu pegawai yang ada dikasi pelayanan banyaknya pegawai yang datang tidak tepat waktu yang sesuai aturan yang telah ditetapkan di kantor. Kedisiplinan adalah salah satu sikap dalam diri seseorang untuk di terapkan di kantor, dan Kelalaian pegawai artinya dalam membuat surat yang diinginkan masyarakat karena banyaknya masyarakat yang datang kekantor kepenghuluan. membuat pegawai terlupakan membuat surat yang dibutuhkan masyarakat, Sehingga kelalaian tersebutlah pemicu keributan

kepada masyarakat. Dan Kurangnya kesadaran diri terhadap tanggung jawab pekerjaan.

5.2. Saran.

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti dapat memberikan saran mengenai Peranan Penghulu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kepenghuluan Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas kemampuan pegawai Balam Sempurna dikasi pelayanan penghulu perlu menyelenggarakan pelatihan dan pendidikan pegawai guna meningkatkan pengetahuan pegawai dalam pembuatan surat.
2. Perlu dilakukannya pengawasan terhadap pegawai Kepenghuluan Balam Sempurna untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai masuk jam kerja. menjaga kedisiplinan dan kelancaran sistem pemerintah desa.
3. Perlu diberlakukannya *punishment* dalam bentuk diberikan teguran lisan, surat peringatan 1, surat peringatan 2. Yang berisikan masalah yang dikenakan terhadap pegawai apabila terlambat masuk kerja atau pulang cepat diluar jam kerja yang ada, Ketika tidak ada perubahan maka pegawai tersebut di istirahatkan (diberhentikan).
4. Perlu dibuatnya SOP pelayanan kemasyarakatan. agar ketika masyarakat mengurus pelayanan administrasi kemasyarakatan mengetahui prosedur yang ada seperti kesesuaian waktu yang tertera di SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- all, G. e. (1995). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Bintoro, D. (2017). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Daryanto, B. &. (2017). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Delly. (2012). *Perilaku Birokrasi Diantara Pelayanan dan dilayani*. Makassar: Fahmis Pustaka
- Esis. (2001). *Sosiologi*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. konsep dimensi indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Garafindo persada.
- Huberman, M. B. (2012). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Mangkunegara. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nur'aini. (2017). *Paduan Praktis Evaluasi Kinerja Pegawai*. Bantul: Quadrant.
- Pasalong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasalong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. (2006). *Manajemen*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Samsudin, H. (2018). *Kinerja Pegawai*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*: Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soemantri, B. T. (2011). *Pedoman Penyelenggaraan Pemerintah*. Bandung: Fokus Media.
- Soerjono, S. (2012). *Sosiologi Suatu Penganta* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sondang, S. (2001). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- Abdulhalil Hi. Ibrahim, R. P. (2020). Peran Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *JGOA*, Volume 1 Nomor 1.

- Alamsyah. (2015). Kinerja Penghulu Dalam Pelayanan Surat Keterangan Pindah Berdomisili di Kepenghuluan Bantaian Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir. *Jom FISIP*, Volume 2 Nomor 1.
- Anshori, M. W. (2015). Kepemimpinan Penghulu Perempuan Dalam Pemerintahan Kepenghuluan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir. *Jom FISIP*, Volume 2 Nomor 1.
- Kartika, P. (2011). Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Persepsi terhadap Disiplin Kerja Pada Pegawai Negeri Sipil.
- Kusuma, D. M. (2013). Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor badan kepegawaian daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 1(4), 1388-1400
- Mahmud, A. (2019). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Gandus Kota Palembang. *JIASK*, Volume 2 Nomor 2.
- Syahrani, N. R. (2018). Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dalam Aspek Keteladanan di Desa Argomulyo Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *JAPB*, Volume 1 Nomor 2.
- Yuliani, F, Hartono, R. (2014). Analisis Pelaksanaan Fungsi dan Wewenang Badan Permusyawaratan Kepenghuluan Studi kasus Kepenghuluan Pujud Kabupaten Rokan Hilir

Skripsi

- Solatiyah. (2021). Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Studi di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin. *Skripsi Universitas Medan Area*.
- Tanti. N. P. (2021). Implementasi Program Kampung KB dalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Kelompok Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS) di Kelurahan Bantan Kecamatan Tembung. *Skripsi Universitas Medan Area*.
- Rahmawati, S. (2020). Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kinerja Kepala Desa Dalam Penyelenggaraan Pembangunan Di Desa Tandun Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

Perundangan

Pembukaan Alinea ke 4 Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Tahun 1945

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa
Pasal 26 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pelaksanaan otonomi daerah

Internet

Liputan6.com.(2021). *Tujuan Negara Republik Indonesia sesuai UUD 1945 Alinea 4*. Diakses pada 5 November 2021, dari <https://m.liputan6.com/hot/read/4617955//tujuan-negara-republik-indonesia-sesuai-uud-1945-alinea-4>



LAMPIRAN



Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir (20 Januari 2022)



Plang Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir (20 Januari 2022)



Dokumentasi wawancara dengan informan Kunci Pak Penghulu Kantor Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya ((Rabu, 12 Januari 2022 pukul 09:00 wib)



Dokumentasi wawancara dengan informan utama Sekretaris Kantor Kependhuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya (27 Desember 2021 pukul 10:50 wib)



Dokumentasi wawancara dengan informan utama Kepala Urusan Tata Usaha & Umum Dikantor Kependhuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya (11 Januari 2022 pukul 11:04 wib)



Dokumentasi wawancara dengan informan tambahan masyarakat Kependhuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya (4 Januari 2022 pukul: 16:00 wib)



Dokumentasi wawancara dengan informan tambahan masyarakat Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya (4 januari 2022 pukul 15:00 wib)



Dokumentasi wawancara dengan informan tambahan masyarakat Kepenghuluan Balam Sempurna Kecamatan Balai Jaya (6 januari 2022 pukul 10:00 wib)



Dokumentasi rapat bulanan (Musdus) Di Kantor Kepenghulu Kecamatan Balai Jaya



DATA INFORMAN

1. Informan Kunci

Nama: Junpayer Silaban S.E
Alamat: Balam Sempurna Km 31
Jenis Kelamin: Laki-Laki
Usia: 39 Tahun
Pendidikan: S1
Jabatan: Kepala Penghulu

2. Informan Utama

Nama: Firmansyah S.E
Alamat: Balam Sempurna km 28
Jenis Kelamin: Laki-Laki
Usia: 30 Tahun
Pendidikan: S1
Jabatan: Sekretaris Di Kantor Kepenghuluan

Nama: Laura Seniati S.pd
Alamat: Balam Sempurna km 22
Jenis Kelamin: Perempuan
Usia: 28
Pendidikan: S1
Jabatan: Kepala Urusan Tata Usaha & Umum Di Kantor Kepenghuluan

Nama: Alben P Manurung S.pd
Alamat: Balam Sempurna km 27
Jenis Kelamin: Laki-Laki
Usia: 34
Pendidikan: S1
Jabatan: Kepala Kasi Pelayanan Di Kantor Kepenghuluan

Nama: Wika Pradila Staf Administrasi
Alamat: Balam Sempurna km 29 perkebunan kayangan
Jenis Kelamin: Perempuan
Usia: 26
Pendidikan: SMA
Jabatan: Kepala Staf Administrasi Di Kantor Kepenghuluan

3. Informan Tambahan

Nama: Zaelani
Alamat: Balam Sempurna km 28
Jenis Kelamin: Laki-Laki
Usia: 29 tahun

Nama: Sangkot
Alamat: Balam Sempurna km 28
Jenis Kelamin: Perempuan
Usia: 34 tahun

Nama: Maya
Alamat: Balam Sempurna km 26
Jenis Kelamin: Perempuan
Usia: 28 tahun



PEDOMAN WAWANCARA

Informan Kunci : **Kepala Penghulu**

Daftar Pertanyaan

1. Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai kepala penghulu dan sudah berapa periode pak?
2. Bagaimana bapak memberikan instruksi terhadap tugas pegawai?
3. Bagaimana pendapat bapak terkait pelayanan yang dilakukan para pegawai di kantor kepenghuluan ini?
4. Bagaimana kinerja yang dilakukan para pegawai khususnya di Kasi Pelayanan di kantor kepenghuluan ini?
5. Apakah bapak sering memberikan motivasi dan arahan kepada pegawai khususnya kasi pelayanan?
6. Bagaimana peran bapak penghulu sebagai informasi (sebagai pemberi dan penerima informasi)?
7. Menurut bapak bagaimana cara pengambilan keputusan apakah dari pihak bapak hanya sendiri atau pihak bersama?
8. Apakah bapak pernah mengawasi kegiatan yang dilakukan pegawai berikan contohnya dan seberapa penting bagi bapak mengawasi pegawai tersebut?
9. Menurut bapak bagaimana kinerja yang telah dilakukan pegawai dan Apakah ada SOP yang telah ditetapkan untuk pegawai tersebut jika ada apakah sudah dilakukan?
10. Bagaimana bila ada pegawai melanggar peraturan apakah diberikan teguran/sanksi?
11. Bagaimana untuk pegawai yang menyelesaikan tugas tepat waktu apakah bapak memberikan pujian?
12. Bagaimana peran bapak penghulu untuk meningkatkan kinerja pegawai?
13. Kalau ada program apa yang bapak lakukan untuk usaha perbaikan kinerja pegawai
14. Apakah ada hambatan yang ditemui dalam peningkatan kinerja pegawai?
 1. Kemampuan pegawai (kecerdasan, bakat)
 2. Kemauan (kesadaran diri terhadap tindakan)
 3. Merespon suatu pekerjaan
 4. Teknologi (apakah sudah memadai)
 5. Apakah ada gaji/ balas jasa yang diterima pegawai
 6. Kenyamanan terhadap lingkungan/ ruangan
15. Bagaimana cara bapak penghulu menghadapi hambatan tersebut?
16. Apakah harapan bapak kedepannya dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kepenghuluan balam sempurna kecamatan balai jaya?

Informan Utama : (Sekretaris Desa) (Kepala Kasi Pelayanan) (Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum) (Staf Administrasi)

Daftar Pertanyaan

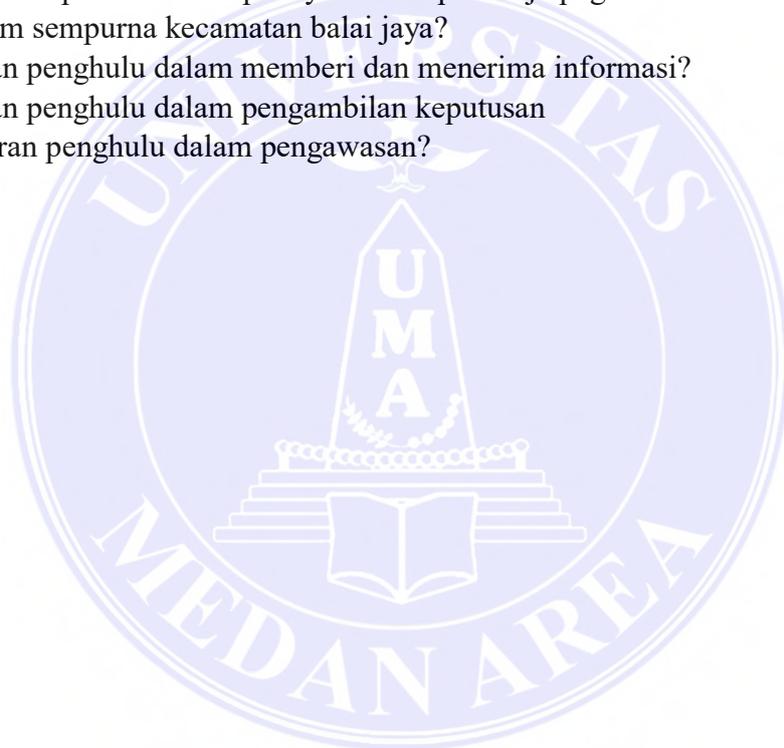
1. Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai kepala penghulu dan sudah berapa periode pak?
2. Bagaimana bapak memberikan instruksi terhadap tugas pegawai?
3. Bagaimana pendapat bapak terkait pelayanan yang dilakukan para pegawai di kantor kepenghuluan ini?
4. Bagaimana kinerja yang dilakukan para pegawai khususnya di Kasi Pelayanan di kantor kepenghuluan ini?
5. Apakah bapak sering memberikan motivasi dan arahan kepada pegawai khususnya kasi pelayanan?
6. Bagaimana peran bapak penghulu sebagai informasi (sebagai pemberi dan penerima informasi)?
7. Menurut bapak bagaimana cara pengambilan keputusan apakah dari pihak bapak hanya sendiri atau pihak bersama?
8. Apakah bapak pernah mengawasi kegiatan yang dilakukan pegawai dan seberapa penting bagi bapak mengawasi pegawai tersebut?
9. Menurut bapak bagaimana kinerja yang telah dilakukan pegawai dan Apakah ada SOP yang telah ditetapkan untuk pegawai tersebut jika ada apakah sudah dilakukan?
10. Bagaimana bila ada pegawai melanggar peraturan apakah diberikan teguran/sanksi?
11. Bagaimana untuk pegawai yang menyelesaikan tugas tepat waktu apakah bapak memberikan pujian?
12. Bagaimana peran bapak penghulu untuk meningkatkan kinerja pegawai?
13. Kalau ada program apa yang bapak lakukan untuk usaha perbaikan kinerja pegawai
14. Apakah ada hambatan yang ditemui dalam peningkatan kinerja pegawai?
 1. Kemampuan pegawai (kecerdasan, bakat)
 2. Kemauan (kesadaran diri terhadap tindakan)
 3. Merespon suatu pekerjaan
 4. Teknologi (apakah sudah memadai)
 5. Apakah ada gaji/ balas jasa yang diterima pegawai
 6. Kenyamanan terhadap lingkungan/ ruangan
15. Bagaimana cara bapak menghadapi hambatan tersebut?
16. Apakah harapan bapak kedepannya dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kepenghuluan balam sempurna kecamatan balai jaya?

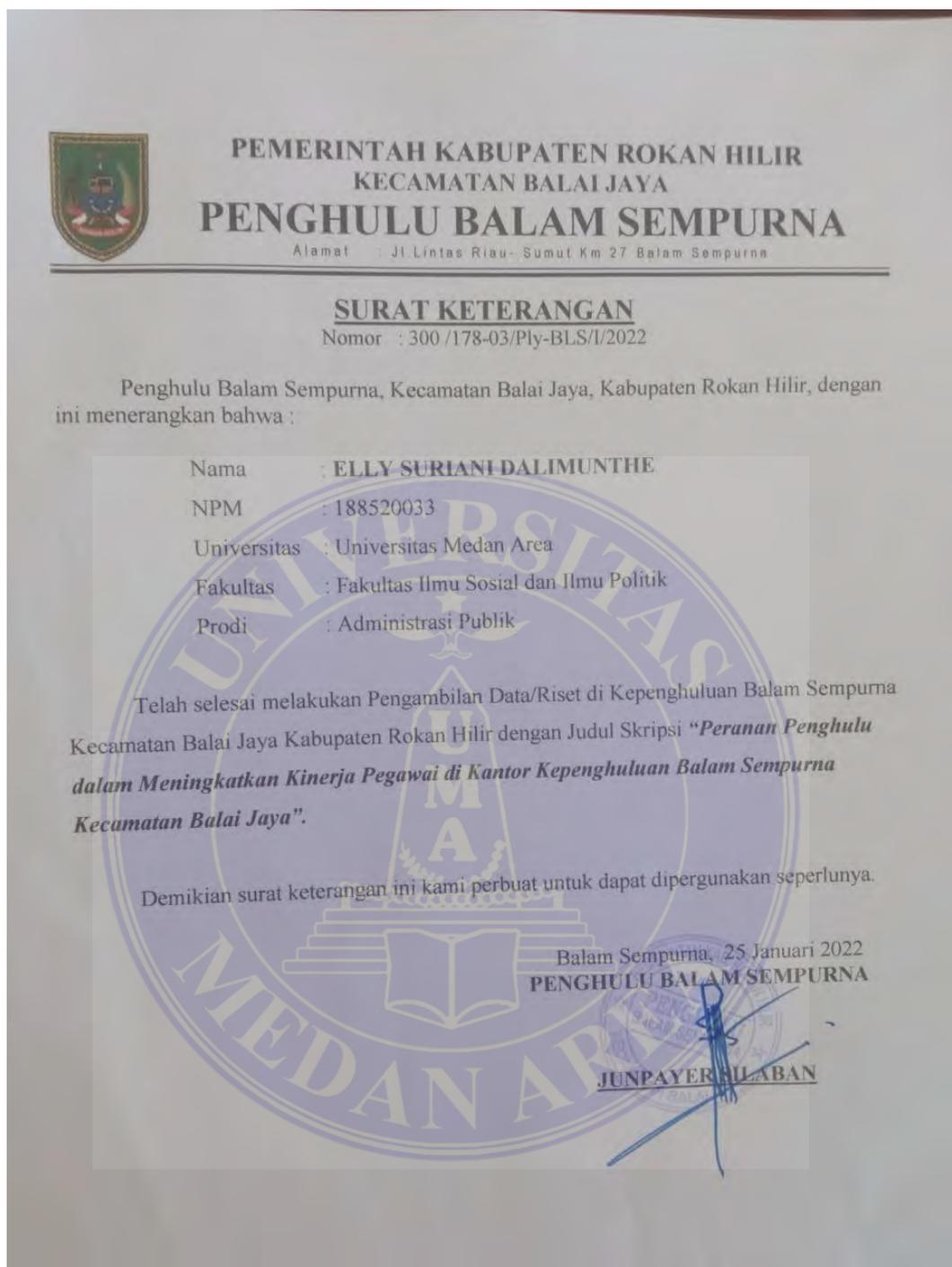
Informan Kunci : **Masyarakat**

Nama: **Bapak Zaelani, Bapak Sangkot, Ibuk Maya**

Daftar Pertanyaan

1. Menurut ibuk bagaimana pelayanan yang dilakukan pegawai kantor kepenghuluan balam sempurna kecamatan balai jaya?
2. Menurut ibuk bagaimana kinerjanya apakah lambat atau berbelit belit?
3. Menurut ibuk apakah pelayanan dikantor ini ramah tamah ?
4. Menurut ibuk bagaimana kedisiplinan terhadap waktu yang dilakukan pegawai dikantor kepenghuluan ?
5. Menurut ibuk bagaimana kinerja yang dilakukan pegawai apakah sudah bagus?
6. Menurut ibuk terhadap kenyamanan terhadap ruangan yang telah diberikan?
7. Apa harapan ibuk kedepannya terhadap kinerja pegawai dikantor kepenghuluan balam sempurna kecamatan balai jaya?
8. Peran penghulu dalam memberi dan menerima informasi?
9. Peran penghulu dalam pengambilan keputusan
10. Peran penghulu dalam pengawasan?





Surat Selesai Riset