

**EVALUASI KINERJA PERANGKAT DESA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DESA TUNAS HARAPAN
KECAMATAN GUNUNG MERIAH KABUPATEN ACEH
SINGKIL**

SKRIPSI

**OLEH :
ADE NALISTIA
198520144**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

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 3/5/24

Access From (repository.uma.ac.id)3/5/24

**EVALUASI KINERJA PERANGKAT DESA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DESA TUNAS HARAPAN
KECAMATAN GUNUNG MERIAH KABUPATEN ACEH
SINGKIL**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana di
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area*

OLEH :

ADE NALISTIA

198520144

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

MEDAN

2024

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : ADE NALISTIA

NPM : 198520144

**JUDUL : Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Publik Desa
Tunas Harapan Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh
Singkil**

Disetujui oleh,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Adam, M.AP



Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Mengetahui



Dr. Walid Musthafa, S.Sos, M.IP
Dekan



Dr. Drs. Indra Muda, MAP
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 28 Maret 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa, skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana yang saya peroleh ataupun sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 28 Maret 2024



ADE NALISTIA

198520144

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Nalistia
NPM : 198520144
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul : Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Kepada Publik Desa Tunas Harapan Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil, beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada Tanggal: 28 Maret 2024 Yang menyatakan,


Ade Nalistia

METERAL TEMPEL
ABALX077089079

ABSTRAK

Keberhasilan kerja pegawai di Kantor Desa memerlukan perhatian dan keseriusan oleh perangkat desa untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam menunjang keberhasilan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk evaluasi kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan masyarakat dan mengetahui apa faktor penghambat proses pelayanan. Metode kualitatif, Informan terdiri dari 3 aparat desa dan 2 masyarakat desa. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi langsung dan dokumentasi. Teknik analisis data yang akan digunakan adalah metode Miles and Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan di Desa Tunas Harapan memiliki mutu, keterampilan, kemandirian dan komitmen yang baik. Namun ketersediaan sumber daya manusia dan unit kerja atau program kerja masih kurang baik. Faktor penghambat dalam melayani masyarakat ialah kurangnya sumber daya manusia karena adanya pergantian kepala desa baru sehingga dalam proses pelayanan masih kurang efektif dan minimnya apengetahuan terkait tehknologi.

Kata Kunci: Evaluasi, Perangkat Desa, Pelayanan

ABSTRACT

Employee success in office requires attention to enhance their abilities and skills in supporting satisfactory public services. The aim of this research is to evaluate the performance of village officials in providing public services and identify factors hindering the service process. A qualitative method is employed, with informants consisting of 3 village officials and 2 members of the village community. Data collection techniques interviews, direct observation, and documentation. The data analysis is Miles and Huberman method, involving reduction, presentation, and drawing conclusions. The research results indicate that the quality of services in Tunas Harapan Village exhibits good quality, skills, self-reliance, and commitment. However, the availability of human resources and the unit and programs are still inadequate. The inhibiting factors in serving the community include a lack of human resources due to the recent change in village leadership, resulting in less effective service processes and a lack of knowledge related to technology.

Keywords: Evaluation, Village Aparratus, Service



23/02-2024

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Anjo-anjo Pada Tanggal 13 Desember 2000 dari Ayah Musliadi dan Ibu Wisma. Penulis merupakan putri kedua dari empat bersaudara. Tahun 2018 Penulis lulus dari SMA Negeri 1 Gunung Meriah dan pada tahun 2019 terdaftar sebagai mahasiswa Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini, dengan judul “Peranan Yayasan Medan Plus Dalam Rangka Pemberdayaan Korban Penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika, dan Zat Adiktif (NAPZA) Di Kota Medan”.

Skripsi ini merupakan salah satu tahapan utama untuk syarat kelulusan Strata Satu (S1) Program studi Administrasi Publik Universitas Medan Area. Penulisan ini juga tidak akan pernah terwujud tanpa adanya bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. Adam, M.AP. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
3. Ayahanda dan Ibunda yang telah banyak memberikan dorongan moril maupun materil serta motivasi yang kuat kepada penulis.
4. Bapak/Ibu Dosen serta staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang ikut serta mendukung dan melayani penulis selama menyiapkan proposal ini.
5. Seluruh teman-teman di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area khususnya teman-teman satu angkatan 2019, serta teman-teman yang diluar fakultas yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam proposal ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi kesempurnaan proposal ini.

Medan, Februari 2024

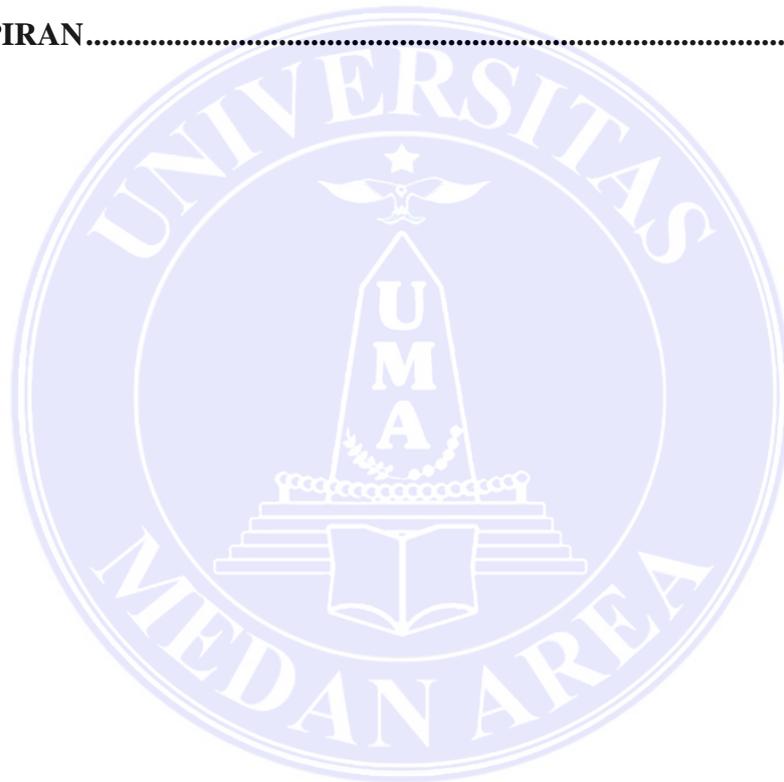
Ade Nalistia



DAFTAR ISI

ABSTRAK	
ABSTRACT	
RIWAYAT HIDUP	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	IV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALA.....	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	2
2.1 EVALUASI.....	2
2.2 KINERJA	9
2.2.1 Pengertian Kinerja	9
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	10
2.2.3 Penilaian Kinerja.....	13
2.2.4 Indikator Kinerja.....	14
2.2.5 Evaluasi Kinerja.....	15
2.2.6 Fungsi Evaluasi Kinerja.....	17
2.2.7 Sasaran Evaluasi Kinerja	19
2.2.8 Tujuan Evaluasi Kerja	21
2.3 ADMINISTRASI PUBLI DAN BIRORASI PUBLIK	22
2.4 PELAYANAN PUBLIK	24
2.5 PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA	25
2.6 SURAT ASAL USUL (N2)	28
2.7 PENELITIAN TERDAHULU	30
2.8 KERANGKA BERFIKIR.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	7
3.1 JENIS PENELITIAN.....	7
3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	37
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	37
3.2.2 Waktu Penelitian.....	37
3.3 INFORMAN PENELITIAN	38
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	39
3.5 TEKNIK ANALISIS DATA.....	40
3.6 DEINISI KONSEP	42
3.7 DEFINISI OPERASIONAL.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 HASIL PENELITIAN	37
4.1.1 Gambar Desa Tunas Harapan	37
4.1.2 Struktur Organisasi	37
4.1.3 Visi Dan Misi.....	48

4.1.4 Tugas Pokok Dan Tugas Fungsi	49
4.2 PEMBAHASAN	50
4.2.1 Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Desa Tunas Harapan Kec. Gunung Meriah Kab. Aceh Singkil	50
4.2.1 Faktor Penghambat Kinerja Perangkat Desa Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 KESIMPULAN.....	47
5.2 SARAN.....	66
DAFTAR ISI.....	67
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelian	37
Tabel 3.2 Definisi Konsep Dan Defenisi Oprasional	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	35
Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Tunas Harapan	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	70
Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional yang multidimensi secara pengelolaannya melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan ditingkat yang paling kecil yaitu desa. Bidang yang terlebih dahulu perlu dibangun dalam pemerintahan adalah desa. Pelaksanaan tugas - tugas administrasi pemerintahan di samping memperkuat partisipasi masyarakat dan kelembagaannya serta aspek-aspek lainnya (Atika et al., 2019).

Penyelenggaraan otonomi daerah yang dibentuk oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dimungkinkan untuk meningkatkan berbagai program pembangunan diseluruh wilayah tanah air termasuk program yang diprioritaskan adalah di daerah pedesaan. Desa masih menjadi tumpuan dan harapan serta tulang punggung dalam pelaksanaan pembangunan nasional.

Dalam pasal 1 UU Nomor 6 tahun 2014 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 atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebuah desa masih menjadi prioritas, karena diakui bersama bahwa basis pertumbuhan, dan lumbung produksi serta berbagai penyediaan bahan baku untuk berbagai keperluan baik pangan maupun bahan untuk industri masih dibutuhkan dari daerah pedesaan. Oleh karena itu, pembangunan dipedesaan diperlukan untuk

memperkuat kerangka pembangunan nasional. Berhasilnya pembangunan yang dilaksanakan didesa tentu harus mendapat dukungan yang kuat dari pemerintah desa dan masyarakat. Pemerintah desa sebagai pelayan masyarakat, harus memiliki kemampuan yang optimal, serta masyarakat harus dapat mendukung program yang dilaksanakan oleh pemerintah desa. Sehingga antara pemerintah desa dan masyarakatnya harus saling mendukung, dimana pemerintah desa sebagai penggerak partisipasi, maka masyarakat juga sebagai pemberi kontribusi dalam pelaksanaan pembangunan desa, dimana keduanya saling mendukung dan saling mengisi dalam setiap kegiatan pembangunan yang ada di Desa (Nawawi, 2019).

Meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa memerlukan perhatian dan keseriusan oleh perangkat desa untuk dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam menunjang keberhasilan dan memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan kinerja perangkat desa atau aparatur desa yang sinergis, aparatur desa dituntut untuk dapat meningkatkan potensi yang ada dalam usaha meningkatkan kemampuan serta keterampilan dalam pelayanan publik, baik secara individu atau kelompok agar bisa di jalankan secara seimbang untuk dapat mencapai tujuan sesuai dengan waktu dan anggaran yang ada (Wahidah, et al., 2020).

Keberhasilan kerja pegawai memerlukan perhatian untuk dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan organisasi dan lembaga tertentu. Upaya untuk meningkatkan kinerja yang baik, setiap pegawai dituntut untuk dapat memaksimalkan potensi yang ada pada diri serta seluruh komponen kerja harus dijalankan dengan seimbang agar apa yang menjadi tujuan dapat tercapai sesuai dengan waktu dan anggaran yang ditentukan

(Wahidah, et al., 2020).

Administrasi yang baik merupakan wujud awal dalam mencapai tujuan suatu desa. Pegawai administrasi harus bisa merencanakan, serta mengontrol seluruh pekerjaan dengan baik, agar seluruh pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Proses pelayanan aparatur desa lamban dalam menangani masyarakat maka akan berdampak pada hal yang sangat merugikan bagi masyarakat. Perangkat desa yang terdiri dari sekertaris desa dan kepala-kepala seksi. Peranan aparat desa sangat penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Kemampuan aparatur desa dalam melaksanakan tugas pemerintahan akan terlaksana secara optimal apabila urusan yang menjadi kewenangan desa dijalankan sesuai dengan undang-undang yang berlaku, fasilitas desa yang lengkap dan mendukung serta mengetahui strategi penyelesaian masalah (*problem solving*) (Wahidah, et al., 2020).

Desa Tunas Harapan merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil Provinsi Aceh. Desa Tunas Harapan termasuk salah satu jenis Desa Swadaya. Secara administrasi Desa Tunas Harapan terbagi atas 3 dusun, yaitu dusun I, dusun II, dan dusun III.

Berdasarkan hasil pra-survey mengenai pelayanan publik yang diberikan pemerintah Desa Tunas Harapan Kec. Gunung Meriah Kab. Aceh khususnya surat asal usul (N2) kepada masyarakat belum sesuai dengan yang di harapkan, karena hal ini terjadi perangkat desa masih belum memiliki semangat kerja yang baik.

Dalam mengejar ketertinggalan pemerintah desa ini berupaya melaksanakan berbagai program pembangunan, pemerintah desa berkeinginan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini dilaksanakan apabila

memiliki perangkat desa yang berkualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di desa ini tidak semudah yang di perkirakan, hal ini terjadi karena perangkat desa belum memiliki kinerja yang optimal. Salah satu pelayanan yang di perlukan masyarakat adalah surat keterangan asal usul (N2) dari pemerintah desa. Pelaksanaan pelayanan N2 di Desa ini belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk mengetahui lebih rinci dapat di peroleh melalui hasil penelitian. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul "**Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Pelayanan Kepada Publik Di Desa Tunas Harapan Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil**".

1.2 Rumusan Masala

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana evaluasi kinerja perangkat desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada publik Desa Tunas Harapan Kec. Gunung Meriah Kab. Aceh Singkil?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat kinerja perangkat desa penyelenggaraan pelayanan publik kepada publik Desa Tunas Harapan Kec. Gunung Meriah Kab. Aceh Singkil?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui evaluasi kinerja perangkat desa dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Tunas Harapan Kec. Gunung Meriah Kab. Aceh Singkil.
2. Untuk mengetahui faktor - faktor apa saja yang menghambat kinerja perangkat desa penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Tunas Harapan Kec. Gunung Meriah Kab. Aceh Singkil

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Penulis, dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan dalam bidang ilmu ekonomi akuntansi khususnya mengenai evaluasi perangkat desa dalam penyelenggaraan pemerintah desa tunas harapan di Kec. Gunung Meriah, Kab. Aceh Singkil serta mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja perangkat.
2. Bagi Akademisi, yaitu sebagai acuan dan referensi khususnya bagi mereka yang tertarik melakukan bedah buku mengenai evaluasi perangkat desa dalam penyelenggaraan pemerintah desa tunas harapan di Kec. Gunung Meriah, Kab. Aceh Singkil serta mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja perangkat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

Evaluasi yang dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *evaluation*. Secara umum, pengertian evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih di antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Dalam pengertian yang lain, evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan, sampai sejauh mana tujuan program telah tercapai. Menurut Dunn (2003) istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assesment*), katakata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan.

Evaluasi merupakan kegiatan mengukur suatu kebijakan berhasil atau gagal berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Indikator-indikator evaluasi kebijakan menunjuk pada dua aspek yaitu aspek proses dan hasil (Indiahono, 2009). Hasil kebijakan pada kenyataannya mempunyai nilai, hal ini karena transit tersebut memberi sumbangan pada tujuan atau sasaran. Dalam hal ini,

dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat jelas atau diatasi. Namun berbeda lagi dengan pendapat Umar (2002), “evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih antara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu apabila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Selanjutnya dijelaskan oleh Umar (2002) bahwa dalam melakukan proses evaluasi terhadap pelaksanaan suatu kegiatan atau program ada beberapa tahap yang perlu diperhatikan diantaranya, yaitu:

1. Menentukan apa yang akan dievaluasi seorang evaluator harus mencari ataupun menentukan faktor-faktor apa yang menjadi kunci sukses (*key success factor*) dari program atau kegiatan yang dijalankan tersebut, dengan telah diketahui faktor kunci dari program atau kebijakan yang dilakukan tersebut diharapkan akan dapat memudahkan peneliti dalam melakukan pengevaluasiannya.
2. Merancang (*design*) kegiatan evaluasi. Sebelum dilakukan evaluasi tentukan terlebih dahulu model, bentuk atau design evaluasinya agar data-data apa yang dibutuhkan dapat terkumpul.
3. Pengumpulan data Berdasarkan model atau bentuk (*design*) yang telah disiapkan pengumpulan data dapat dilakukan secara efisien dan efektif yaitu dengan kaidah ilmiah yang berlaku.
4. Pengolahan dan analisa data. Setelah data terkumpul data tersebut diolah untuk dikelompokkan agar mudah dianalisis dengan menggunakan alat

- analisis yang sesuai sehingga dapat menghasilkan fakta yang dapat dipercaya.
5. Pelaporan hasil evaluasi. Agar hasil evaluasi dapat dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang berkepentingan hendaknya hasil evaluasi yang diperoleh sebaiknya di dokumentasikan dan dilaporkan secara tertulis dan diinformasikan secara lisan dan tulisan.
 6. Tindak lanjut hasil evaluasi. Setelah hasil evaluasi dikeluarkan hendaknya hasil evaluasi ini ditindak lanjuti oleh pihak-pihak yang berperan dalam pelaksanaan kegiatan atau program itu, tindak lanjut itu dapat berupa perbaikan kebijakan, perbaikan strategi, peningkatan tujuan program lainnya.

Wirawan (2012) mengelompokkan evaluasi program menjadi 3 bagian yang berbeda yaitu:

1. Evaluasi proses (*process evaluation*) yaitu meneliti dan menilai apakah intervensi atau layanan program telah dilaksanakan seperti yang direncanakan, dan apakah target populasi yang direncanakan telah dilayani.
2. Evaluasi manfaat (*outcome evaluation*) meneliti, menilai, dan menentukan apakah program telah menghasilkan perubahan yang diharapkan.
3. Evaluasi akibat (*impact evaluation*) dimana melihat perbedaan yang ditimbulkan sebelum dan setelah adanya program tersebut.

William Dunn mengembangkan lima indikator atau kriteria evaluasi mencakup sebagai berikut (dalam Subarsono, 2011) :

- a. Efetifitas

Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai

- b. Kecukupan

Seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah.

c. Pemerataan

Apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda

d. Responsivitas

Apakah hasil kebijakan membuat preferensi/ nilai kelompok dan dapat memuaskan mereka

e. Ketepatan

Apakah hasil yang dicapai bermanfaat Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dijelaskan bahwa ada tiga unsur atau komponen yang harus ada dalam pelaksanaan evaluasi program yang dilakukan, yaitu harus ada pengumpulan dan penyajian data mengenai objekevaluasi untuk melaksanakan program tersebut, harus ada nilai atau standar objek evaluasi serta adanya output atau hasil yang diperoleh.

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Adapun pendapat para ahli dalam mendefinisikan pengertian kinerja dari sudut pandang yang berbeda. dibawah ini penulis mencantumkan beberapa pengertian kinerja menurut para ahli, sebagai berikut: Kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi, seperti yang diungkapkan oleh Maltis (dalam Rafiq, 2019).

Menurut Rajagukguk dalam (Munzir, 2021) kinerja (*performance*) merupakan perilaku organisasional yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa. Kinerja sering kali dipikirkan sebagai pencapaian tugas, dimana istilah tugas sendiri berasal dari pemikiran aktivitas yang dibutuhkan oleh pekerja. Menurut Veithzal Rivai dalam (Firdaus, 2021), kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat tingkat kemampuan tertentu.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dalam suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang didefinisikan menurut para ahli, sebagai berikut:

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara dalam (Masturi et al., 2021) adalah:

1. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality* (*knowledge x skill*). Artinya pegawai yang memiliki *IQ* diatas rata-rata (*IQ* 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai

yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Menurut Kasmir (dalam Wahyudi et al., 2022) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari:

1. Kemampuan dan keahlian merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Apabila memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan yang telah ditetapkan.
2. Pengetahuan, maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik maka akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya, sedangkan menurut Henry Simamora dalam (Mangkunegara, 2017), kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor:
 - a. Faktor individual yang terdiri dari : kemampuan, latar belakang, dan demografi.
 - b. Faktor psikologis yang terdiri dari: persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran, motivasi.
 - c. Faktor organisasi yang terdiri dari: sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, *job design*.

Tolak ukur dalam menilai kinerja menurut para ahli dengan sudut pandang yang berbeda, sebagai berikut : Menurut Sudarmanto dalam (Andayani, 2020) terdapat empat dimensi kinerja yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja pada level individu yaitu:

1. Kualitas, meliputi tingkat kesalahan, kerusakan dan kecermatan
2. Kuantitas, jumlah pekerja yang dihasilkan

3. Penggunaan waktu dalam bekerja, meliputi tingkat kehadiran, keterlambatan, waktu kerja yang efektif atau jam kerja hilang
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Sedangkan menurut Bernadin dan Russel dalam (Ginting, 2018) adapun dimensi kinerja, sebagai berikut:

1. Kualitas

Setiap karyawan memiliki tugas masing-masing. Sebagai seorang karyawan, hal pertama yang dinilai dalam kinerja adalah bagaimana kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

2. Kuantitas

Salah satu aspek dalam kinerja adalah seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan.

3. Ketepatan waktu/*timeliness*

Aspek ini melihat seberapa singkat waktu yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu. Semakin sedikit waktu yang digunakan, tentu semakin baik untuk penilaian yang diperoleh.

4. Efektivitas biaya/*cost effectiveness*

Efektivitas penggunaan dana, seberapa efektif pengeluaran yang digunakan dalam menyelesaikan tugas kerja. Salah satu yang menjadi aspek adalah seberapa efektif pengeluaran yang digunakan dalam menyelesaikan

5. Kebutuhan akan supervisor

Salah satu yang menjadi dasar penentu aspek dalam kinerja adalah seberapa mandiri dalam bekerja. Semakin minim memperoleh bantuan dari

orang lain, khususnya atasan, maka akan menjadi pertimbangan diri sendiri.

2.2.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pegawai sangat diperlukan demi kemajuan lembaga di masa yang akan datang baik bagi lembaga itu sendiri maupun bagi pegawai yang bersangkutan. Mathis dan Jackson mendefinisikan bahwa penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, evaluasi kinerja dan penilaian hasil. Penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran (Sinollah & Hermawanto, 2020).

Menurut Cascio dalam (Setiobudi, 2017), agar penilaian kinerja dapat berjalan secara efektif maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. *Relevance*

Hal ini menunjukkan bahwa harus ada keterkaitan atau hubungan yang jelas antar standar kinerja dengan tujuan organisasi, selain itu juga harus ada hubungan yang jelas antara unsur-unsur pekerjaan kritis yang diidentifikasi melalui analisis pekerjaan dan dimensi yang akan dinilai pada formulir penilaian.

2. *Sensitivity*

Menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja mampu membedakan karyawan yang efektif dan tidak.

3. *Reliability*

Untuk menghasilkan data yang dapat diandalkan, maka masing-masing penilai harus memiliki kesempatan yang cukup untuk mengamati apa saja yang telah dilakukan oleh seorang pekerja. Apabila tidak, maka seorang peneliti akan bingung dalam memberikan nilai, karena tidak biasa dengan keadaan tersebut.

4. *Acceptability*

Dalam prakteknya, *acceptability* adalah bagian yang paling penting. Program sumber daya manusia harus mendapatkan persetujuan dari orang-orang yang menggunakannya. Apabila tidak, maka dapat terjadi kecerdikan manusia akan digunakan untuk menggagalkan mereka.

5. *Practicality*

Instrumen dalam penilaian kinerja harus mudah untuk dipahami baik bagi manajer ataupun bagi karyawan.

2.2.4 Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2006) kinerja karyawan memiliki enam indikator, yaitu:

1. Kualitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah

seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.
6. Komitmen kerja, merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawab karyawan terhadap kantor.

2.2.5 Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja disebut juga “*performance evaluation*” atau “*performance appraisal*”. *Appraisal* berasal dari Bahasa Latin “*appratiare*” yang berarti memberikan nilai atau harga. Evaluasi kinerja berarti memberikan nilai atas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang untuk diberikan imbalan, kompensasi atau penghargaan. Evaluasi kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada karyawan. Setiap orang pada umumnya ingin berprestasi dan mengharapkan prestasinya diketahui dan dihargai orang lain.

Leon C. Mengginson dalam (Mangkunegara, 2017) mengemukakan evaluasi kinerja atau penilaian prestasi adalah penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*), suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung

jawabnya" (dalam Mangkunegara, 2017).

Menurut Nawawi, bahwa penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi, mengukur (menilai) dan mengelola (manajemen) pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pekerja (SDM) di lingkungan suatu organisasi/perusahaan. Menurut Rachmawati, bahwa penilaian kinerja adalah proses dimana organisasi menilai atau mengevaluasi prestasi kerja karyawan. Menurut Marwansyah, bahwa penilaian kinerja adalah uraian sistematis tentang kekuatan atau kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau suatu kelompok. Sedangkan penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para karyawan (dalam Widyaningrum, 2020).

Penilaian kinerja atau evaluasi kinerja merupakan kegiatan manajer yang paling tidak disukai oleh karyawan, dan mungkin ada beberapa alasan untuk perasaan demikian. Evaluasi kinerja tidak semuanya bersifat positif, tapi juga ada karyawan yang kinerjanya buruk. Kasus ini yang membuat manajer menjadi dilema. Pandangan manajer menilai dan menegur karyawan yang kinerjanya buruk supaya meningkatkan hasil kerjanya, disisi lain manajer mempunyai beban rasa tidak menyenangkan jika menegur dan menilai kinerja karyawannya yang buruk. Maksudnya adalah evaluasi hasil kerja yang dilakukan karyawan sekarang ini maupun di masa sebelumnya dikatakan relatif berdasarkan standar prestasi yang dihasilkan. Penilaian prestasi karyawan dalam perusahaan merupakan suatu proses penilaian hasil pekerjaan karyawan yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya (Widyaningrum, 2020).

Penggunaan sistem penilaian kinerja masih digunakan sebagai alat pengukuran untuk pengendalian pada perilaku karyawan, bisa membuat keputusan yang berkaitan dengan tingkat kenaikan gaji, pemberian bonus, promosi jabatan maupun berdasarkan dari uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya merupakan salah satu faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena bisa memanfaatkan kebijakan atau program penilaian prestasi kerja karyawan, berarti pimpinan perusahaan telah mengkondisikan untuk melakukan perubahan sikap dan perilaku karyawan terhadap aktivitas pekerjaannya (Widyaningrum, 2020).

2.2.6 Fungsi Evaluasi Kinerja

Fungsi evaluasi kinerja yang dikemukakan Wirawan (2012) sebagai berikut:

- a. Memberikan balikan kepada aparatur ternilai mengenai kinerjanya
Ketika merekrut pegawai (ternilai), aparatur harus melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya sesuai dengan uraian tugas, prosedur operasi, dan memenuhi standar kinerja.
- b. Alat promosi dan demosi
Keseluruhan sistem evaluasi kinerja, hasil evaluasi digunakan untuk mengambil keputusan memberikan promosi kepada aparatur ternilai yang kinerjanya memenuhi ketentuan pemberian promosi. Promosi dapat berupa kenaikan gaji, pemberian bonus atau komisi, kenaikan pangkat atau menduduki jabatan tertentu. Sebaliknya, jika kinerja aparatur ternilai tidak memenuhi standar atau buruk, instansi menggunakan hasilnya sebagai dasar untuk memberikan demosi berupa penurunan gaji, pangkat atau jabatan

aparatur ternilai.

c. Alat memotivasi ternilai

Kinerja ternilai yang memenuhi standar, sangat baik, atau superior, evaluasi kinerja merupakan alat untuk memotivasi kinerja aparatur. Hasil evaluasi dapat digunakan instansi untuk memotivasi aparatur agar mempertahankan kinerja yang superior dan meningkatkan kinerja baik atau sedang.

d. Penentuan dan pengukuran tujuan kinerja

Sistem evaluasi kinerja yang menggunakan prinsip manajemen *by objectives*, evaluasi kinerja dimulai dengan menentukan tujuan atau sasaran kerja aparatur ternilai pada awal tahun.

e. Konseling kinerja buruk

Evaluasi kinerja, tidak semua aparatur mampu memenuhi standar kinerjanya atau kinerjanya buruk. Hal itu mungkin karena ia menghadapi masalah pribadi atau ia tidak berupaya menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal. Bagi aparatur seperti ini penilai akan memberikan konseling mengenai penyebab rendahnya kinerja ternilai dan mengupayakan peningkatan kinerja ditahun mendatang. Konseling dapat dilakukan sebelum evaluasi kinerja jika atasan dapat mengetahui kelambanan aparatur.

f. Pemberdayaan aparatur

Evaluasi kinerja merupakan alat untuk memberdayakan aparatur agar mampu menaiki tangga atau jenjang karier. Evaluasi kinerja menentukan apakah kinerja aparatur dapat dipergunakan sebagai ukuran untuk meningkatkan kariernya (Wirawan, 2012).

Berdasarkan fungsi di atas, evaluasi kinerja merupakan alat yang di gunakan

oleh instansi pemerintahan atau organisasi tertentu untuk menilai kinerja para aparatur yang lamban. Evaluasi kinerja untuk memotivasi para aparatur untuk meningkatkan kinerjanya, pemberian konseling membantu para aparatur untuk mencegah kinerja yang terlalu lamban sehingga sebelum di adakan evaluasi kinerja para pemimpin sudah lebih dulu menjalankan konseling untuk mengadakan perbaikan pada waktu mendatang. Evaluasi kinerja merupakan alat motivasi bagi para aparatur untuk menaikan standar kerja mereka, selain sebagai alat untuk memotivasi, evaluasi kinerja juga untuk mengukur tujuan kerja serta memberdayakan para aparatur.

2.2.7 Sasaran Evaluasi Kinerja

Sasaran evaluasi kinerja sasaran-sasaran evaluasi kinerja aparatur yang dikemukakan Agus (2008) sebagai berikut:

- a. Membuat analisis kinerja dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja aparatur maupun kinerja organisasi.
- b. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para aparatur melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.
- c. Menentukan sasaran dari kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode yang selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai, sarana dan prasaranan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

- d. Menemukan potensi karyawan yang berhak memperoleh promosi, dan kalau mendasarkan hasil diskusi antara karyawan dan pimpinannya itu untuk menyusun suatu proposal mengenai sistem bijak (*merit system*) dan sistem promosi lainnya, seperti imbalan (*reward system recommendation*). Berdasarkan sasaran di atas, evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasi. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Kinerja sangat tergantung dari para pelaksananya, yaitu para karyawannya agar mereka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi dalam *corporate planning*. Perhatian hendaknya ditujukan kepada kinerja, suatu konsepsi atau wawasan bagaimana kita bekerja agar mencapai yang terbaik. Hal ini berarti bahwa kita harus dapat memimpin orang-orang dalam melaksanakan kegiatan dan membina mereka sama pentingnya dan sama berharganya dengan kegiatan organisasi. Jadi, fokusnya adalah kepada kegiatan bagaimana usaha untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kinerja dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Untuk mencapai itu perlu diubah cara bekerja sama dan bagaimana melihat atau meninjau kinerja itu sendiri. Dengan demikian pimpinan dan karyawan yang bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan evaluasi kinerja harus pula dievaluasi secara periodik.

2.2.8 Tujuan Evaluasi Kerja

Evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengavaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi, adapun tujuan dari evaluasi kinerja menurut Ivancevich (1992) antara lain :

a. Pengembangan

Dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang perlu dtraining dan membantu evaluasi hasil *training*. Dapat membantu pelaksanaan *conseling* antara atasan dan bawahan sehingga dapat dicapai usaha-usaha pemecahan masalah yang dihadapi pegawai.

b. Pemberian *Reward*

Dapat digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, insentif dan promosi. Berbagai organisasi juga menggunakan untuk membarhentikan pegawai.

c. Motivasi

Dapat digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan inisiatif, rasa tanggungjawab sehingga mereka terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.

d. Perencanaan SDM

Dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan serta perencanaan SDM.

e. Kompensasi

Dapat memberikan informasi yang digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah dan bagaimana prinsip pemberian kompensasi yang adil.

f. Komunikasi

Evaluasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai (Dharma, 2009).

Berdasarkan pendapat di atas, sistem evaluasi kinerja sebagaimana yang dikembangkan di atas sangat membantu sebuah manajemen kerja baik instansi pemerintah maupun swasta untuk memperbaiki kinerja pegawai yang kurang maksimal, tujuan evaluasi kinerja ini untuk membangun semangat kerja para pegawai dan mempertahankan kinerja yang baik dan memperbaiki komunikasi kerja.

2.3 Administrasi Publi Dan Birorasi Publik

Birokrasi yang berada dalam lembaga pemerintah bukanlah merupakan kekuatan politik, melainkan lebih banyak penekanannya pada aspek teknis administratif. Birokrasi juga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara objektif dan tanpa memihak. Dengan demikian birokrasi publik sebagai pelaku kebijakan dan pelaku pelayanan seharusnya tidak hanya sekadar netral terhadap kekuasaan politik, tetapi harus bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi tindakan kepada publik dalam kerangka menjalankan kewenangan yang diberikan kepadanya (Sawir, 2020).

Birokrasi publik berperan memberikan pelayanan kepada warga masyarakatnya secara imperatif. Imperatif diperlukan untuk memperoleh kepatuhan dan urgensi akan pelayanan masyarakat. Sifat sistem pelayanan birokrasi pemerintah seperti itu membuat perilaku birokrasi menjadi formal, hierarki, dan rasional. Sifat formal dan impersonal yang begitu dominan mengakibatkan

pelayanan publik lebih mementingkan orientasi pada aturan organisasi yang statis, dibandingkan dengan orientasi kemanusiaan yang lebih dinamis (Sawir, 2020).

Konteks pengelolaan pembangunan yang dikemukakan oleh Bryant dan White yaitu adanya pendekatan yang dapat digunakan untuk lebih memahami organisasi birokrasi, yaitu organisasi sebagai sistem pembuatan keputusan dan pencapaian tujuan yang sangat dipengaruhi oleh rasionalitas, serta organisasi sebagai bagian dari lingkungan sosial yang lebih luas dan mempengaruhi berfungsinya organisasi (Sawir, 2020).

Masyarakat yang sedang berkembang tidak semua kemanfaatan birokrasi rasional dapat dipetik dan dirasakan. Apabila birokrasi menghadapi krisis kepercayaan dari masyarakat, maka kecaman dan pesimisme semakin muncul karena banyak anggota masyarakat merasakan bahwa berbagai pola tingkah laku yang telah merupakan kebiasaan dalam birokrasi tidak dapat mengikuti dan memenuhi tuntutan pembangunan dan perkembangan masyarakatnya. Sebagai contoh, adanya keadaan birokrasi publik di sektor pemerintahan, pendidikan dan kesehatan dan sebagainya berada dalam suatu kondisi yang dikenal dengan istilah *organizational slack* yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikannya.

Masyarakat pengguna pelayanan banyak mengeluhkan akan lambannya penanganan pemerintah atas masalah yang dihadapi dan bahkan mereka telah memberikan semacam *public alarm* agar pemerintah sebagai instansi yang paling berwenang, responsif terhadap semakin menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat segera mengambil inisiatif yang cepat dan tepat untuk menanggulangnya (Sawir, 2020).

2.4 Pelayanan Publik

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Maulidiah, 2014).

Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada pemerintah di daerah. Fungsi dari pelayanan publik ini juga diemban oleh unsur BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau layanan barang publik dalam konsep pelayanan publik ini, dikenal dengan adanya dua jenis pelaku dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yaitu unsur dari penyedia layanan publik dan unsur penerima pelayanan publik (Maulidiah, 2014).

Tjosvold dalam Wasistiono juga menyatakan bahwa proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi. Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (*moment of thruts*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabelitasnya kepada unsur lainnya. Pernyataan dan pendapat di atas menunjukkan bahwa suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik memiliki dua unsur utama dalam pelaksanaannya, yakni membutuhkan suatu pelayanan dan

juga memberikan suatu pelayanan. Terkait dengan konsep *public service* Sarundadjang menyatakan bahwa; berhubungan dengan konsep *public service* antara publik dengan pelayanan publik dalam kerangka pelaksanaan sistem pemerintahan daerah ke depan, pada dasarnya didasarkan atas hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (mutual) dalam hal benefit, sosial sehingga dapat saja disebut konsep *public service* yang mengakomodasi kepentingan dari unsur pemerintah dan sebaliknya mengedepankan kepentingan publik (Maulidiah, 2014).

2.5 Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa diselenggarakan oleh seorang kepala desa beserta perangkat desa yang terdiri dari sekretaris desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis. Tugas pemerintahan desa dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi umum pemerintahan desa yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan. Dalam rangka pelaksanaan tugas pembangunan desa dilakukan melalui pembangunan manusia, ekonomi dan sosial yang diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat desa. Adapun hakekat keberadaan pemerintahan dan birokrasi desa sendiri adalah menjalankan tugas memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Perangkat desa tersebut disediakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Rasyid, 1996).

Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa pemerintah desa adalah kepala atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa, dalam melaksanakan tugas.

a. Kepala Desa

Menurut Pasal 26 undang-undang No. 6 tahun 2014 tentang desa disebut bahwa, Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Desa berwenang:

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa
2. Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa
3. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan asset desa
4. Menetapkan peraturan desa
5. Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa
6. Membina kehidupan masyarakat desa
7. Membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa
8. Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa
9. Mengembangkan sumber pendapatan desa
10. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa
11. Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa

12. Memanfaatkan teknologi tepat guna
13. Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
14. Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan
15. Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Perangkat Desa

Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa, pelaksana kewilayahan, Pelaksana teknis. Sedangkan tugas mereka adalah membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Oleh karena itu, mereka diangkat dan diberhentikan oleh kepala desa. Kemudian, dalam melaksanakan tugas dan wewengannya, perangkat desa bertanggung jawab kepada Kepala Desa. Pemerintahan desa memiliki peranan yang signifikan dalam pengelolaan proses sosial didalam masyarakat. Tugas utama yang harus dilakukan pemerintahan desa adalah bagaimana menciptakan kehidupan demokrasi, dan memberikan pelayanan sosial yang baik, sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, tentram, aman, dan berkeadilan.

Dalam konteks nasional, baik dalam hal pembangunan maupun penyelenggaraan negara secara umum, tata pemerintahan yang baik melibatkan tiga pilar yaitu penyelenggaran negara termasuk pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat. Ketiga unsur tersebut disyaratkan bersinergi dalam rangka membangun tata pemerintahan yang baik dilembaga

penyelenggara negara, dunia usaha, dan berbagai kegiatan masyarakat.

2.6 Surat Asal Usul (N2)

Perkawinan yang sah menurut agama dan negara hidup berdampingan dengan perkawinan yang berbadan hukum menurut agama tetapi tidak berbadan hukum menurut hukum negara. Berbagai fenomena dan masalah yang muncul dari perkawinan yang sah secara agama tetapi tidak sah menurut hukum negara karena tidak didaftarkan pada administrasi negara atau Biro Kebudayaan Islam menimbulkan masalah sosial. Isu-isu ini dapat mencakup, misalnya, isu-isu yang berkaitan dengan manajemen kependudukan dan pendidikan, sosial budaya, ekonomi, dan agama. Akibatnya, pemerintah mempertimbangkan kembali pendekatan untuk menemukan jawaban dalam administrasi kependudukan, sehingga lahir Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai Pengganti Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006. Selain itu lahir juga Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 yang mengatur tentang syarat dan tata cara pendaftaran orang dalam kependudukan dan pendaftaran orang dalam catatan sipil (Manansyah & Huda, 2022).

Syarat formal tercantum dalam Pasal 12 Undang-Undang Perkawinan yang menyatakan bahwa tata cara pelaksanaan perkawinan diatur dalam peraturan perundang-undangan tersendiri, syarat formal dalam Pasal tersebut ditindak lanjuti dengan pengaturan yang terdapat dalam PP Nomor 9 Tahun 1975. Dalam Pasal 3 PP Nomor 9 tahun 1975 mengatur bahwa setiap orang yang akan melangsungkan perkawinannya diwajibkan memberitahukan kehendaknya itu kepada pegawai pencatat perkawinan di tempat perkawinan dilangsungkan (Scolastika et al., 2020).

Salah satu surat yang harus dilengkapi dalam prosedur pernikahan tersebut adalah surat asal usul (N2). Surat asal usul (N2) merupakan salah satu surat untuk memenuhi persyaratan untuk menikah. Surat keterangan asal-usul calon mempelai yang diberikan oleh kepala kelurahan/kepala desa pejabat setingkat menurut model N-2 (Hertasmaldi, 2019).

Dalam pengurusan pernikahan terdapat banyak jenis surat yang diperlukan untuk di selesaikan mulai dari surat N1 hingga N7. Dalam pengurusan syarat pernikahan calon pengantin dapat datang langsung ke KUA Kecamatan untuk mendaftarkan pernikahannya. Dalam banyaknya jenis surat, salah satu surat yang harus dipersiapkan adalah surat asal usul (N2). Formulir model N2 adalah surat keterangan asal-usul calon pengantin yang ditandatangani oleh kepala desa atau lurah. Pengantar RT-RW dibawa ke Kelurahan setempat untuk mendapatkan Isian Blangko N2. Datang ke KUA setempat untuk mendapatkan Surat Pengantar/Rekomendasi Nikah (Jika calon Istri beralamat lain daerah/Kecamatan). Jika calon Istri se daerah/Kecamatan, berkas calon Suami diserahkan ke pihak calon Istri.

Berikut ini adalah persyaratan pembuatan surat asal usul (N2) :

1. Membawa surat Pengantar RT/RW.
2. Membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK)
3. Membawa fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4. Membawa Surat Cerai Jika Status Perkawinan Cerai Hidup.
5. Membawa Surat Kematian jika Status Perkawinan Cerai Mati.
6. Foto 2x3 dan 3x4 masing masing 2 lembar.

Dengan demikian, pengurusan surat asal usul (N2) adala bentuk dari

administrasi pernikahan yang merupakan kegiatan catat-mencatat untuk menyediakan informasi serta mengolah data pernikahan antara dua orang yang berbeda jenis kelamin (dua calon mempelai) yang akan melaksanakan pernikahan.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Damapoli et al (2022) dalam penelitian yang berjudul "evaluasi kinerja perangkat desa dalam pengelolaan administrasi pertahanan di Desa Pinolosian, Bolaang Mongondow Selatan" jenis penelitian ini merupakan analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama dari aspek evaluasi pencapaian kinerja perangkat Desa Pinolosian dalam pengelolaan administrasi pertahanan desa pinolosian penelitian ini menjumpai masalah yang mendasar penyebab adanya administrasi pertahanan yang bermasalah. Pengelolaan administrasi pertahanan desa belum memberikan manfaa yang berorientasi pada harpan masyarakat.

Penelitian terdahulu yang ke dua di lakukan oleh Lumempow et al (2021) yang berjudul "evaluasi pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsi"

penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi kinerja pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsi dari aspek kualitas kerja hanya satu program kerja yang tertata dengan baik, pembagian kerja dan jadwal piket sebagai cara yang digunakan untuk mempercepat dan mengatur waktu, seluruh pekerjaan telah dibagi habis berdasarkan tugas, pokok, dan fungsi. Komitmen secara organisasi aparatur desa tidak diikuti oleh komitmen secara pribadi.

Penelitian terdahulu yang ketiga dilakukan oleh Awaliyah et al (2022) yang berjudul "Analisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Babakan Kecamatan Pangdaran Kabupaten Pangdaran". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa 1) Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangdaran Kabupaten Pangdaran berdasarkan penelitian secara umum dapat dikatakan secara keseluruhan sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal. 2) Hambatan-hambatan kinerja perangkat desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangdaran Kabupaten Pangdaran berdasarkan penelitian adalah masih ada Perangkat desa yang kurang memahami suatu pekerjaan tertentu, terkendala faktor cuaca dan kondisi dan situasi mendadak yang tidak terduga, ada masyarakat yang kurang memahami prosedur dan ketentuan yang seharusnya, masih ada perangkat desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer dengan baik, masih ada perangkat desa yang belum mahir menggunakan fasilitas yang tersedia, masih ada perangkat desa yang tidak tepat waktu datang ke kantor dan pulang tidak sesuai jam kerja, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan

ketentuan yang ada di desa sehingga tidak sepenuhnya menyalahkan ke desa. 3) Upaya-upaya yang dilakukan guna mengatasi hambatan kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan Desa Babakan Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran adalah mengadakan pembinaan, pelatihan baik dari pemerintah desa, dinas, kecamatan dan kabupaten untuk memberikan pemahaman ilmu mengenai tugas pokok dan fungsi perangkat desa dalam melaksanakan pekerjaan, mengingatkan, memberikan pengetahuan dan mengkroscek pekerjaan yang belum dilaksanakan, evaluasi setiap minggu oleh kepala desa terkait setiap pekerjaan, pembinaan setiap minggu, memusyawarahkan kembali dan melakukan pembinaan dari kepala desa, dengan cara mengikuti pelatihan komputer, selalu mentaati peraturan dan ketentuan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang dibutuhkan dan mengedepankan pelayanan sesuai urutan.

Penelitian terdahulu yang ke empat dilakukan oleh Apriliyanti et al (2015) yang berjudul "evaluasi kinerja bank sampah kartinu mandiri desa pesanggrahan kita batu". Penelitian ini menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA), yaitu metode penelitian dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 5 variabel memiliki tingkat kepuasan > 1 yaitu spesifikasi keterpilahan sampah, proses pendaftaran nasabah, jenis keanggotaan, meja teller dan bunga tabungan. Sedangkan variabel yang dianggap belum memuaskan oleh nasabah atau memiliki tingkat kepuasan < 1 yaitu keberagaman jenis sampah, meja penimbangan, meja *customer service*, ketersediaan sarana dan prasarana pengolah sampah anorganik,

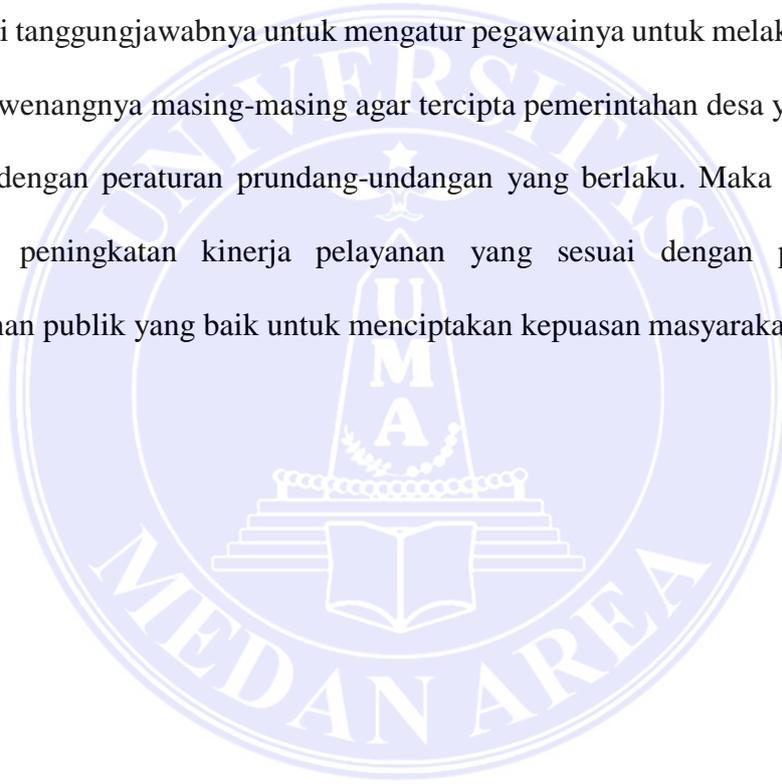
harga jual sampah, tabungan nasabah, simpan pinjam dan bagi hasil tabungan. Semua *stakeholder* menyetujui pentingnya keberadaan bank sampah sebagai lembaga pengolah sampah anorganik, sehingga diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan bank sampah sehingga memberikan kepuasan maksimal kepada nasabah. Rekomendasi yang diusulkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu (1) Menambah keberagaman sampah yang diterima, (2) Peningkatan pelayanan pada administrasi, (3) Penyediaan sarana dan prasarana pengolah sampah anorganik, (4) Peningkatan harga beli sampah, (5) Peningkatan pengelolaan keuangan seperti tabungan, simpan pinjam dan bagi hasil.

2.8 Kerangka Berfikir

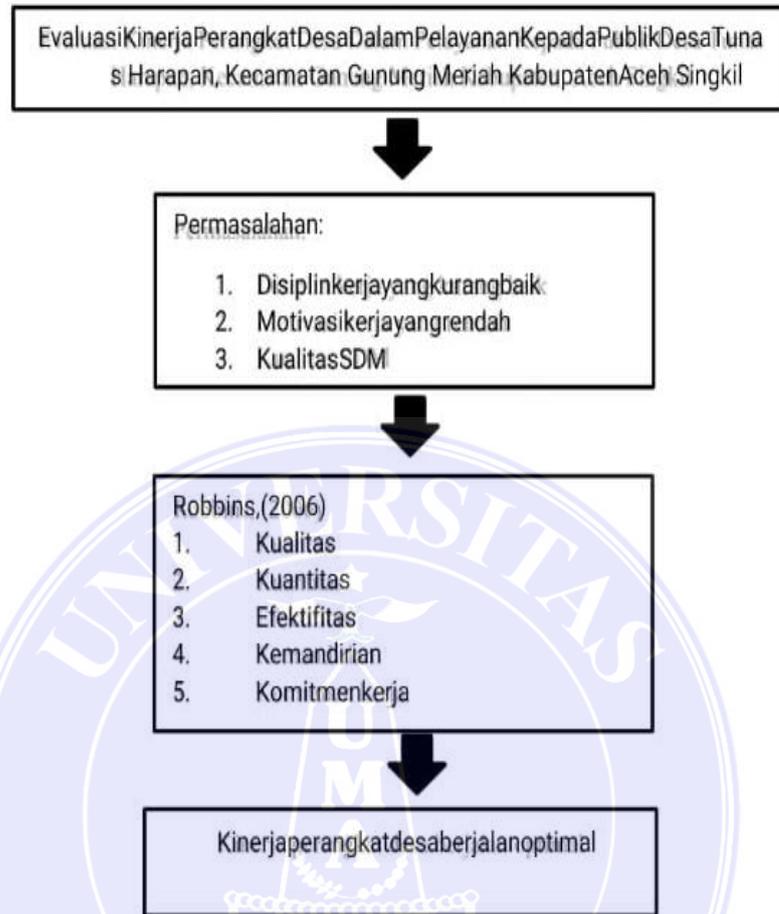
Berdasarkan landasan teori yang ada, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu kinerja kepala desa dalam pelayanan publik yang merupakan kinerja yang jauh dari prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yang pertama yaitu faktor internal (pribadi), bahwa pribadi aparat desa krang bertanggung jawab dalam bekerja, tidak disiplin, dan sering menunda-nunda pekerjaan. Hal itu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dimiliki aparat sangat rendah. Kemudian selanjutnya, penyebab kurang baiknya kerja aparat dalam pelayanan publik dikarenakan oleh faktor dari luar (faktor eksternal), yaitu dari lingkungan keluarga, adanya keluarga yang tidak harmonis yang menyebabkan pekerja sering keluar malam (begadang) sehingga tidak bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh kantor pemerintah desa. Pada lingkungan kantor, adanya antar pekerja sulit diajak bekerja sama dikarenakan saling tidak suka dengan sifat yang dimiliki pekerja satu sama lain

sehingga pekerja tidak maksimal dalam melakukan pekerjaannya melayani masyarakat. Selanjutnya dari lingkungan sekitar dan teman-teman yang menyebabkan pergaulan yang tidak terkontrol sehingga ketika berangkat bekerja sering kesiangan.

Masalah-masalah itulah yang menyebabkan kinerja aparat pemerintah desa dianggap kurang memuaskan masyarakat. Dalam hal ini, yang menjadi sorotan adalah kinerja pemimpin pemerintahan desanya yaitu kepala desa yang sudah menjadi tanggungjawabnya untuk mengatur pegawainya untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya masing-masing agar tercipta pemerintahan desa yang baik yang sesuai dengan peraturan prundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan kinerja pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik untuk menciptakan kepuasan masyarakat.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber: Peneliti 2022

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan tujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada (Hardani Ustiawaty, 2017). Metode ini dapat menggambarkan latar alamiah sebagai dasar pertimbangan agar hasil penelitian yang diperoleh dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena yang ada.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi (Sugiyono, 2018)

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Jadi dalam penelitian kualitatif melakukan analisis data untuk membangun hipotesis, sedangkan dalam penelitian kuantitatif melakukan analisis data untuk menguji hipotesis (Abdussamad, 2021)

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Desa Tunas Harpan Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil dan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, maka peneliti akan melakukan penelitian di Kantor Kepala Desa Tunas Harpan yang terletak di Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil Provinsi Aceh.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan gambaran waktu yang dibutuhkan peneliti sebagai rencana menyelesaikan penelitian. Estimasi waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu 6 bulan (Februari-Juli 2023) yang akan di akhiri pada tahap penyerahan skripsi.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2023						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Pengajuan Judul	■						
2	Bimbingan Proposal		■					
3	Seminar Proposal				■			
4	Revisi Proposal				■			
5	Riset				■	■		
6	Bimbingan Hasil						■	
7	Seminar Hasil							■
8	Revisi Hasil							
9	Sidang Skripsi							
10	Penyerahan Skripsi							

Sumber : Peneliti (2023)

3.3 Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Penggunaan informan bertujuan agar penelitian dapat secepatnya dalam mendapatkan informasi dengan penggunaan waktu yang relatif cukup singkat (Sidiq & Choiri, 2019). Informan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi informan kunci, informan utama dan informan tambahan.

1. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang di perlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Yendi Djauhari selaku Kepala Desa Tunas Harapan Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil.
2. Informan utama adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Abdullah, S.E selaku Sekretaris Desa dan Bapak Mukhlisa Rahmad selaku Kasie Pelayanan Desa Tunas Harapan Kecamatan Gunung Meriah Kabuapten Aceh Singkil.
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah Bapak Sentu dan Ibu BungaSelaku masyarakat desa Tunas Harapan Kecamatan Gunung Meriah Kabuapten Aceh Singkil.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk menjawab pertanyaan dalam fokus penelitian (Abdussamad, 2021). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.

a. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang bertujuan untuk bertukarinformasi maupun ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat menghasilkan sebuah kesimpulan atau makna (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis wawancara tidak terstruktur dengan pertanyaan yang lebih fleksibel sehingga dapatmengikuti minat dan pemikiran partisipan sehingga informasi yang diperoleh pun lebih beragam dan arah pembicaraan tidak kaku. Adapun dalam melaksanakan wawancara, penulis menggunakan pedoman wawancara (*interview guidelines*) yang bertujuan untuk menjadi acuan penulis ketika melakukan wawancara kepada informan.

b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung terhadap masalah penelitian. Data hasil pengamatan tersebutselanjutnya dicatat dan diteliti kebenarannya untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih empiris. Penelitian ini menggunakan jenis observasi partisipan yang mana terlibat secara aktif dalam aktivitas yang

sedang di amati.

c. Dokumentasi

Untuk memperkaya data-data yang dikumpulkan, maka diperlukan tambahan data yang berasal dari dokumentasi baik itu gambar, berita, koran, majalah, dan lain sebagainya. Sumber data tersebut bertujuan membantu dalam menjangkau informasi yang lebih luas dan berkaitan dengan rumusan masalah yang ada.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dokumentasi secara sistematis dengan melakukan kategorisasi sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data menggunakan metode Miles and Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk mencatat dan mengumpulkan segala sesuatu secara objektif dan sesuai dengan temuan wawancara lapangan dan observasi, termasuk berbagai bentuk data lapangan dan pencatatan data. Dalam upaya meningkatkan evaluasi kinerja perangkat desa pengumpulan data ini akan dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, seperti halnya metode yang telah dibahas sebelumnya.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum dan menuliskan hal-hal pokok yang berkaitan dengan topik penelitian sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk mengumpulkan data-data selanjutnya apabila diperlukan. Data yang diperoleh kemudian ditulis dalam bentuk uraian dan laporan yang rinci. Penulis segera menganalisis data, sehingga penulis tidak menemukan kesulitan akibat bertambahnya laporan-laporan atau data tambahan lainnya. Peneliti mereduksi data dan Menyusun secara sistematis, menunjukkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dipahami.

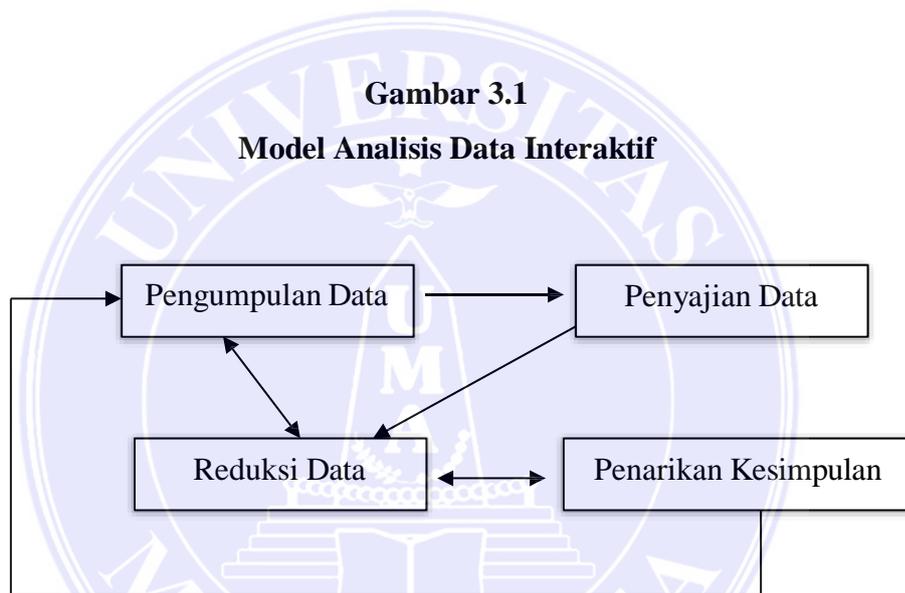
Reduksi data yang pertama dilakukan adalah dengan mengurutkan data berdasarkan banyaknya informan yang menyebutkan faktor tersebut, kemudian peneliti menuliskannya dalam sebuah narasi. Reduksi data kedua yaitu peneliti merangkum dan menemukan poin-poin penting yang kemudian disatukan. Data yang telah direduksi memberikan gambaran kepada peneliti hasil dari observasi penulis dapat lebih mudah menemukan datanya kembali apabila dibutuhkan.

c. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, tahapan selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan penyajian data. Proses penyajian data ini maka data yang telah diperoleh dapat terorganisir, berpola, dan yang menjadi inti dari langkah ini adalah memudahkan penulis untuk memahami hasil data yang telah diperoleh.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah terakhir yang dilakukan setelah penulis melakukan reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjelaskan data awal yang telah penulis peroleh tentang suatu objek permasalahan yang sedang ditelitinya. Akan tetapi, apabila data yang dikumpulkan sudah lengkap dan jelas, maka akan diambil kesimpulan akhir.



Sumber: Sugiyono (2018)

3.6 Deinisi Konsep

Definisi konseptual adalah abstraksi, yang diungkapkan dalam kata-kata, yang dapat membantu pemahaman. Definisi konseptual menurut Singarimbun dan Effendi (2001:121) adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti dalam mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Berikut variabel penelitian dalam skripsi ini;

1. Evaluasi Kerja

Evaluasi kinerja merupakan tahapan penilaian individu tahunan

berdasarkan tolak ukur tertentu yang dinilai. Pengembangan aparatur merupakan tahapan dari hasil evaluasi kerjanya, sehingga akan diketahui sejauh mana perbaikan yang perlu dilakukan kepada aparatur atau pegawai tersebut atas target kinerja yang dicapai.

2. Perangkat Desa

Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan Kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan.

3. Pelayanan Masyarakat Atau Publik

Ratminto (dalam Ikhbaluddin, 2021) mendefinisikan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

3.7 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan pernyataan tentang definisi serta pengaruh dari variabel-variabel di dalam penelitian secara operasional baik berdasarkan teori maupun pengalaman empiris yang terjadi selama ini di lapangan. Menurut Robbins (2006) kinerja karyawan memiliki enam indikator, yaitu:

a. Kualitas

Diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.

f. Komitmen Kerja

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggungjawab karyawan terhadap kantor.

Pada bagaian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum

terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Awaliyah et al (2022) yang berjudul "Analisis kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Babakan Kecamatan Pangdaran Kabupaten Pangdaran". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa ;

1. Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Desa Babakan Kecamatan Pangdaran Kabupaten Pangdaran berdasarkan penelitian secara umum dapat dikatakan secara keseluruhan sudah dilaksanakan tetapi masih belum optimal.
2. Hambatan-hambatan kinerja perangkat desa dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat adalah masih ada Perangkat desa yang kurang memahami suatu pekerjaan tertentu, terkendala faktor cuaca dan kondisi dan situasi mendadak yang tidak terduga, ada masyarakat yang kurang memahami prosedur dan ketentuan yang seharusnya, masih ada perangkat desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer dengan baik, masih ada perangkat desa yang tidak tepat waktu datang ke kantor dan pulang tidak sesuai jam kerja sedangkan faktor penghambat dalam penelitian sekarang ialah kurangnya sumber daya manusia dikarenakan adanya pergantian kepala desa baru.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi kinerja perangkat desa dalam pelayanan kepada publik di Desa Tunas Harapan Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Desa Tunas Harapan dalam melayani masyarakat sudah memiliki mutu yang baik. Tiap kasie maupun kaur semua sudah menerapkan kemampuan dan keterampilan masing- masing untuk melayani masyarakat. Aparatur Desa Tunas Harapan juga mempunyai kemandirian dan komitmen masing-masing dalam bekerja. Namunn Jika dilihat dari kuantitas dan efektivitas yang dimiliki, kinerja aparatur Desa Tunas Harapan belum memadai baik kuantitas unit maupun kuantitas program kerja yang diadakan. Ketersediaan sumberdaya manusia yang ada di Desa Tunas Harapan sangat minim sehingga banyak program yang tidak terealisasi dengan sempurna. Salah satu sumberdaya yang tidak terpenuhi adalah penggunaan teknologi. Hal ini menyebabkan masyarakat mendapatkan pelayanan sedikit lama.
2. Faktor penghambat dalam melayani masyarakat desa Tunas Harapan ialah kurangnya sumber daya manusia karena adanya pergantian kepala desa yang baru sehingga dalam penambahan sumber daya manusia masih dalam proses. Pengetahuan para aparatur terkait penggunaan teknologi masih minim, hingga pelayanan terhambat. Ketersedian unit kerja yang kurang baik juga menjadi

penghambat bagi aparatur dalam menyalurkan kreatifitasya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan sebagaibahan referensi bagi pihak terkait maupun pembaca:

1. Peneliti berharap dikemudian hari Aparatur Desa Tunas Harapan dapat menyeimbangkan antara kualitas dan kuantitas agar dalam proses melayani masyarakat dapat berjalan dengan baik.
2. Merekrut atau menambah perangkat desa sehingga dapat mencapai tujuan bersama dengan baik dan benar dan juga meningkatkan pengetahuan para aparatur terkait teknologi melalui pelatihan ataupun sosialisasi.

DAFTAR ISI

Buku :

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar : CV. Syakir Media.
- Agus, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit Ipwi.
- Dharma, S. (2009). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori Dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University.
- Ginting F. Delviana S.B. (2018). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Koentokoesnioadi Agency Bekasi*. Bsi Jakarta.
- Indiahono, D. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Gava Media.
- Ivancevich, D. (1992). *“Organization”, 5th Edition, Dialihbahasakan Oleh Agus Dharma, “Organisasi”, Edisi Kelima*. Erlangga.
- Mangkunegara, A. (2017). *Evaluasi Kinerja Sdm*. Pt.Refika Aditama.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Cv. Indra Prahasta.
- Rasyid, M. R. (1996). *Makna Pemerintahan*. Pt. Yasif Watampone.
- Robbins, P. S. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan Oleh: Drs. Benyamin Molan*. Erlangga.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Penerbit Deepublish.
- Subarsono, A. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori Dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Pt Alfabet.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. : Salemba Empat.

Jurnal :

- Andayani, I. E. S. & F. (2020). Analisis Kinerja Pegawai. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Apriliyanti, P. D., Soemarno, S., & Meidiana, C. (2015). Evaluasi Kinerja Bank Sampah Kartini Mandiri Desa Pesanggrahan Kota Batu. *J-Pal*, 6(2), 143–152.
- Awaliyah, R., Nurulsyam, A., & Garvera, R. R. (2022). Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Babakan Kecamatan Pangdaran Kabupaten Pangdaran. *Unigal Repository*, 2(1), 2049–2063. [Http://Repository.Unigal.Ac.Id/Handle/123456789/1092](http://Repository.Unigal.Ac.Id/Handle/123456789/1092)
- Aziz, A. R. (2018). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kemandirian Anak Cacat Tuna Netra Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Panti Rehabilitas Penyandang Cacat Netra Provinsi Sumatera Selatan. *Journal Pps Unisti*, 1(1), 11–

23. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i1.2>
Anak Cacat Tuna Netra Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Panti Rehabilitas Penyandang Cacat Netra Provinsi Sumatera Selatan. *Journal Pps Unisti*, 1(1), 11–23. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i1.2>
- Damapolii, A., Nayoan, H., & Sumampow, I. (2022). Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Pengelolaan Administrasi Pertanahan Di Desa Pinolosian, Bolaang Mongondow Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 2(1), 1–14. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/38786>
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. In *Journal Of Chemical Information And Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Firdaus, A. A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang. 2(1), 56–69.
- Hardani. Ustiawaty, J. A. H. (2017). *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Issue April).
- Hertasmaldi. (2019). Persetujuan Ninik Mamak Sebagai Salah Satu Syarat Administratif Dalam Akad Nikah. *Ijtihad Jurnal Hukum Islam Dan Pranata Sosial (Penerimaan)*. 'Aqid, 35(2), 51–66.
- Ikhbaluddin, I. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Empat Desa Di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 16–30. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2309>
- Komang Ade Wahyudi, I. G. P. K. & I. W. S. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Organizational Citizenship Behavior. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(2), 366–375.
- Lumempow, V., Posumah, J. H., & Kolondam, H. F. (2021). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsi. *Jap*, Vii(103), 38–49.
- Manansyah, A., & Huda, M. (2022). Kewajiban Pencatatan Perkawinan Pasca Lahirnya Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018. *Ascarya: Journal Of Islamic Science, Culture, And Social Studies*, 2(1), 56–64. <https://doi.org/10.53754/iscs.v2i1.349>
- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). Jurnal Inovasi Penelitian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Munzir, H. Z. & T. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Pengadaan Pt. Vetco Gray Indonesia. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, 1(2), 280–286.
- Nawawi, M. (2019). Pentingnya Kualitas Aparat Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Di Desa Bedilan Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Aktual*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.47232/aktual.v16i1.4>
- Nurul Atika, Nurul Umi Ati, H. (2019). Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Tugas. *Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang*, 1–14.
- Rafiq, A. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Yayasan Dompot Dhuafa Jakarta. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1),

- 105–114. <https://doi.org/10.31294/Widyacipta.V3i1.5127>
- Scolastika, S., Theodora, G., Nadina, O., & Ningrum, T. P. (2020). Perkawinan Campuran , Pencatatan Keabsahan Pencatatan Perkawinan Diluar Indonesia Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan. *Kertha Wicaksana*, 14(2), 139–146. <https://doi.org/10.22225/Kw.14.2.1789.139-146>
- Setiobudi, E. (2017). Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada Pt. Tridharma Kencana. *Jabe (Journal Of Applied Business And Economic)*, 3(3), 170. <https://doi.org/10.30998/Jabe.V3i3.1768>
- Sinollah, S., & Hermawanto, H. (2020). Analisis Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Kinerja. *Dialektika : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 5(1), 1–22. <https://doi.org/10.36636/Dialektika.V5i1.408>
- Wahidah, Murdiansyah Herman, F. F. (2020). Meningkatkan Pelayanan Aparatur Desa Dalam Upaya Pelaksanaan Tugas Administrasi Dikantor Desa Bingkulu Kecamatan Tambang Ulang Kabupaten Tanah Laut. *Eprints Uniska*, 1–8.
- Widyaningrum, E. (2020). Evaluasi Kinerja: Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan Dalam Perusahaan. In *Bina Ekonomi* (Vol. 1, Issue 1). Indomedia Pustaka.

Perundang-Undangan:

Undang – Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa.

LAMPIRAN

1. Lampiran Pedoman Wawancara

a. Kualitas

Bagaimana kualitas perangkat desa Tunas harapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

b. Kuantitas

bagaimana kuantitas yang dimiliki desa Tunas Harapan dalam melayani masyarakat?

c. Ketepatan Waktu

Apakah pemberian pelayanan kepada masyarakat selalu tepat waktu?

d. Efektivitas

Bagaimana keefektifan perangkat desa dalam melayani masyarakat?

e. Kemandirian

Bagaimana kemandirian perangkat desa selama ini dalam melayani masyarakat?

f. Komitmen Kerja

Apakah seluruh perangkat desa memiliki rasa komitmen yang tinggi dalam bekerja?

2. Lampiran Dokumentasi Wawancara



Foto bersama dengan Perangkat Desa



Foto bersama Bapak Kepala Desa



Foto bersama masyarakat desa Tunas Harapan

