

**EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR
PANGULU NAGORI BIRONG ULU MANRIAH
KECAMATAN SIDAMANIK KABUPATEN
SIMALUNGUN**

SKRIPSI

OLEH :

SEKAR FEBIOLA

188520017



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/11/24

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

Access From (repository.uma.ac.id)13/11/24

**EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR
PANGULU NAGORI BIRONG ULU MANRIAH
KECAMATAN SIDAMANIK KABUPATEN
SIMALUNGUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Medan Area

OLEH :

SEKAR FEBIOLA

188520017

**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

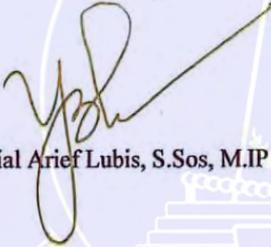
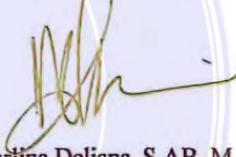
Document Accepted 13/11/24

Access From (repository.uma.ac.id)13/11/24

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pangulu Nagori
Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten
Simahungun
Nama : Sekar Febiola
Npm : 188520017
Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Disetujui Oleh,
Komisi Pembimbing

<p>Pembimbing I</p>  <p>Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p>Mariina Deliana, S.AB, M.AB</p>
--	--

Mengetahui

<p>Dekan</p>  <p>Dr. Wafid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP</p>	<p>Ka. Prodi Administrasi Publik</p>  <p>Dis. Indra Muda, MAP</p>
---	---

Tanggal Lulus: 18 September 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 30 September 2024
Penulis,



Sekar Febiola
188520017

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

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

Nama : Sekar Febiola

NPM : 188520017

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 Noneksklusif (Non-exklusif Royalty-FreeRight)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

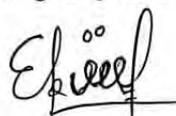
“EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR PANGULU NAGORI BIRONG ULU MANRIAH KECAMATAN SIDAMANIK KABUPATEN SIMALUNGUN”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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, 30 September 2024

Yang Menyatakan



(Sekar Febiola)

ABSTRAK

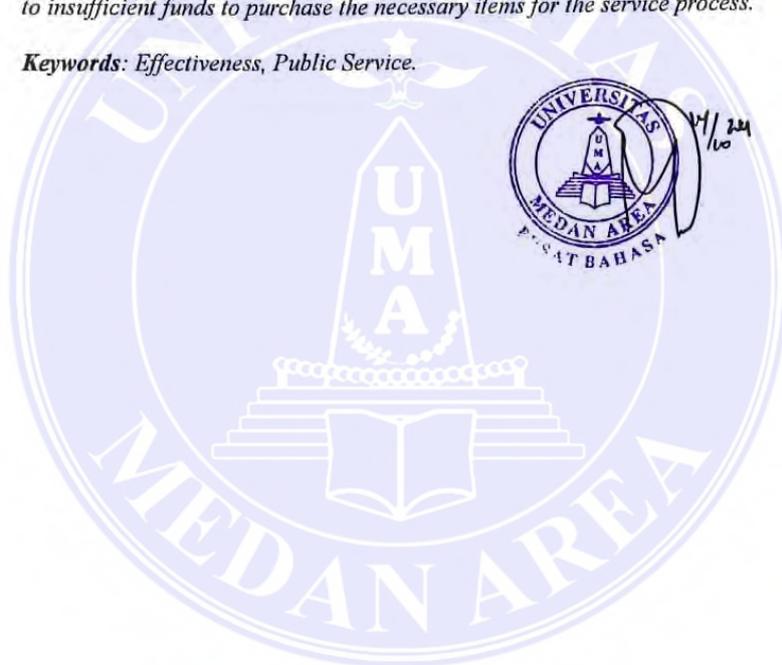
Efektivitas pelayanan masyarakat merupakan suatu faktor yang paling sering menentukan keberhasilan suatu organisasi, dengan tujuan akhirnya yaitu pelayanan masyarakat. Permasalahan dalam pelayanan disebabkan oleh atasan atau pengulu yang memegang 2 pekerjaan sekaligus. Hal tersebut mengakibatkan pengulu tidak bisa membagi pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lainnya termasuk dalam melayani masyarakat. Berbicara mengenai pelayanan masyarakat menjadi tanggung jawab pegawai Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun. Peneliti ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan dimensi standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana Tahun (2015:85) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kantor Pangulu Desa Nagori Birong Ulu Manriah belum efektif dalam melayani masyarakat, namun terdapat Sebagian permasalahan yaitu pegawai yang tidak berada di kantor, kurangnya sarana dan prasarana kantor yang disebabkan oleh kurangnya dana untuk membeli barang yang akan dibutuhkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Masyarakat

ABSTRACT

The effectiveness of public service is a factor that often determines the success of an organization, with the ultimate goal being public service. Problems in service delivery arise when a leader or "pengulu" holds two jobs simultaneously. This causes the leader to be unable to divide work responsibilities, including in serving the public. Public service is the responsibility of the employees of the Pengulu Office of Nagori Birong Ulu Manriah, Sidamanik Subdistrict, Simalungun Regency. This study aimed to identify and understand the effectiveness of public service at the Pengulu Office of Nagori Birong Ulu Manriah, Sidamanik Subdistrict, Simalungun Regency. The researcher used descriptive qualitative research methods, with data collection techniques consisting of interviews, observations, and documentation. This research employed public service standards dimensions proposed by Mukarom and Laksana (2015:85), and the results showed that the performance of the employees at the Pengulu Office of Nagori Birong Ulu Manriah was not effective in serving the public. However, some issues included employees not being present in the office and a lack of office facilities and infrastructure due to insufficient funds to purchase the necessary items for the service process.

Keywords: Effectiveness, Public Service.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Sekar Febiola, anak dari Alm Bapak Syamsul Irwanto Edi Syahputra dan Ibu Rini Lukyastie. Lahir di Bengkulu pada tanggal 02 Februari 2001, penulis merupakan anak ke-1 dari 2 bersaudara.

Tahun 2018 penulis lulus dari SMA Negeri 3 Pematang Siantar dan pada tahun 2018 terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Pada Tahun 2021 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Kelurahan Medan Maimun Kota Medan.



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama *Allahsubhanahuwa'ta'allah* yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dan tak lupa pula saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, dan inayah-Nya pula penulis selama proses pengerjaan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini di susun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidik program studi strata (S-1) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Medan Area.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak mendapat dukungan, bantuan dan bimbingan serta kemudahan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dandan Ramdan M.Eng,M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Indra Muda, M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

4. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
5. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
6. Bapak Amas Mashudin, S.IP, M.AP selaku sekretaris.
7. Kepada keluarga yang saya cintai terutama orang tua saya, adik saya yang telah membantu penulis dengan doa, dukungan yang sepenuh hati mereka kepada saya.
8. Kepada teman-teman saya yang telah membantu dan mendukung saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat positif dan membangun dalam memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan serta menjadi bahan rujukan untuk penelitian berikutnya.

Medan, 30 September 2024
Penulis

Sekar Febiola
188520017

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pengertian Efektivitas.....	7
2.1.1. Pengukuran Efektivitas	8
2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas	10
2.2. Pengertian Kinerja	11
2.2.1. Kinerja Karyawan	12
2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	13
2.2.3. Tujuan Peningkatan Kinerja Karyawan	15
2.3. Pengertian Pelayanan Publik	15
2.3.1. Standar Pelayanan Publik.....	17
2.3.2. Asas-Asas Pelayanan Publik	19
2.3.3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	20
2.4. Masyarakat	23
2.5. Kantor Pangulu.....	23
2.6. Kerangka Berfikir	24
2.7. Penelitian Terdahulu.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	31
3.3. Sumber Data	32
3.4. Informan Penelitian	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data	34
3.6. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1. Gambaran Umum Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah	37
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah	38
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah .	39
4.1.4. Tugas dan Fungsi Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik.....	40
4.1.4.1. Kepala Desa.....	41
4.1.4.2. Sekretaris Desa	41
4.1.4.3. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum	42
4.1.4.4. Kepala Urusan Perencanaan	43
4.1.4.5. Bendahara Desa	43
4.1.4.6. Kepala Seksi Pemerintahan	45
4.1.4.7. Kepala Saksi Kesejahteraan	45
4.1.4.8. Kepala Lingkungan	46
4.2. Pembahasan	47
4.2.1. Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun	47
4.2.1.1. Prosedur Pelayanan	48
4.2.1.2. Waktu Penyelesaian	50
4.2.1.3. Biaya Pelayanan	53
4.2.1.4. Produk Pelayanan	55
4.2.1.5. Sarana dan Prasarana	57
4.2.1.6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	59
4.2.2. Faktor Penghambat.....	61

BAB V KESIMPULAN	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	25
Gambar 4.1 Kantor Pangulu.....	38
Gambar 4.2 Peta Nagori Birong Ulu Manriah.....	38
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor Pangulu	39



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Jadwal Dan Waktu Penelitian.....	32



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pegawai kantor Pangulu. Efektivitas kinerja pegawai merupakan suatu faktor yang paling sering menentukan keberhasilan suatu organisasi, dengan tujuan akhirnya adalah pelayanan masyarakat. Aparat desa yang baik dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat dan bekerja secara maksimal, demi terwujud pelayanan publik yang sesuai dengan yang diminta masyarakat.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (UUD 1945) mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain, adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan membuat cerdas bangsa. Mandat menyiratkan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara untuk barang-barang publik, pelayanan publik, dan pelayanan administrasi.

Pemerintah pada awalnya dibentuk adalah untuk menjamin terlaksananya ketertiban masyarakat agar individu dalam masyarakat leluasa dalam menjalankan kegiatannya tanpa rasa merasa terganggu oleh ancaman-ancaman baik dari lingkungan intern maupun lingkungan ekstern dalam masyarakat. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat menjadikompleks dan berkembang. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai 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, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Bentuk kewajiban pemerintah daerah dalam pasal 22 dapat diartikan salah satunya adalah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Karena telah menjadi kewajiban bagi pemerintah daerah, maka seharusnya pemerintah daerah mampu melaksanakan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pencarian solusi yang tepat terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi harus dilaksanakan, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yaitu kendala yang datangnya dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Adanya penyelenggara pelayanan yang baik, maka kepuasan akan didapatkan oleh masyarakat. Kepuasan tersebut adalah imbalan yang diperoleh oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk membangun tata pemerintahan yang baik yang telah menjadi impian bagi seluruh masyarakat di Indonesia.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standart pelayanan sebagai tolakukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan tertukur. Agar terpenuhinya penyelenggaraan

pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Pangulu sebagai sebuah organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang selalu ada serta terus melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya efektivitas organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai dalam menjalankan tugas. Setiap organisasi tentu berharap para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan profesional. Dengan begitu, organisasi dapat memiliki sumber daya manusia berkualitas dan sekaligus berdaya saing yang tinggi, sehingga nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Desa Bah Birung Ulu Manriah memiliki jumlah penduduk sekitar 1.471 jiwa diantaranya Islam:1404, Kristen:64, Budha:3 (Sumber:Desa Bah Birung Ulu Manriah), penulis meneliti dari tahun 2019-2022. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pangulu di Desa Bah Birung Ulu Manriah, telah berkembang setiap tahun nya dan Desa tersebut telah semakin maju. Untuk kinerja pegawai pada Kantor Pangulu sudah cukup baik dan optimal, pegawai sangat menjaga sopan, santun, tatakrma saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Permasalahan dalam kinerja dan pelayanan adalah disebabkan oleh atasan atau pangulu yaitu memegang dua jabatan sekaligus, seperti pangulu masih bekerja diperkebunan sawit dan juga menjabat sebagai pangulu desa. Mengakibatkan pangulu tidak bisa membagi pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lainnya

termasuk dalam melayani masyarakat. Maka dari itu pekerjaan pangulu banyak diwakilkan oleh aparat desa yang lain, dan pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang pelayanan.

Kinerja pangulusangatlah dibutuhkan oleh pegawai lain dan masyarakat juga membutuhkan pelayanan yang baik dari pangulu. Selalu menjadi terkendalanya pekerjaan dan pelayanan karena pangulu yang mempunyai dua jabatan. Masih ada juga keluhan masyarakat tentang bantuan sosial akibat pangulu tersebut lebih mengutamakan keluarga dari pada masyarakat lain yang lebih membutuhkan.

Sementara itu di S.O.P PARBENGKEL Nagori sudah tertera memimpin dan melakukan pengawasan yang melekat kepada semua perangkat desa, serta melakukan pengendalian kegiatan terhadap sekretaris, kepala seksi dan kepala urusan yang dipimpinnya. Dikarenakan Pangulu memiliki dua pekerjaan tidak dapat melakukan pengawasan atau pengendalian kepada semua perangkat desa, kurangnya sarana dan prasarana

Efektivitas pelayanan masyarakat ini bisa dinilai dari tingkat kedisiplinan Aparat desa. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan.

Melihat dari penelitian ini ingin melihat bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam melayani masyarakat, dan apa saja keluhan yang dihadapi oleh masyarakat maupun pegawai tersebut. Penulis juga ingin meneliti apakah

pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sudah memuaskan atau belum.

Pentingnya pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR PANGULU NAGORI BIRONG ULU MANRIAH KECAMATAN SIDAMANIK”**

1.2. Rumusan Masalah

Untuk memperjelas agar permasalahan yang ada nantinya dapat di bahas lebih terarah dan sesuai :

1. Bagaimana efektivitas pegawai dalam pelayanan masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun?
2. Apa faktor-faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan Masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun.

2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat yang didapat dalam dilayani oleh pegawai Kantor Pangulu Kecamatan Sidamanik.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembang ilmu, khususnya ilmu administrasi publik dan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan sumbangan ilmu pemikiran bagi kajian.
2. Penelitian ini biasa sebagai acuan dan bahan pertimbangan bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang. Khusus nya dalam mengembangkan Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan pelayanan masyarakat.
4. Bagi Aparat desa, penelitian ini kiranya dapat memberi sumbangan pemikiran bagi pegawai dalam melakukan pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Efektivitas

Kata efektivitas mempunyai beberapa arti, dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* menyebutkan tiga arti efektivitas, arti pertama adalah adanya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau guna. Efektivitas suatu kebijakan terutama ditentukan oleh seberapa baik kebijakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jika kegiatan operasional efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran kebijakan, maka proses kegiatan tersebut efektif, efektivitas strategis yang diberikan tergantung pada banyak faktor.

Efektivitas merupakan suatu tingkatan keberhasilan yang dicapai seseorang dengan melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan pengetahuan dan kesungguhan serta waktu (Ismail Nawawi, 2015:18).

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (Mahmudi 2010:143).

Handaya ningrat (2002) mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah :

1. Paham mengenai optimal tujuan : keefektivan dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.

2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi.
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyongkong atau menghalangi tercapainya organisasi.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah disepakati dan dapat dilakukan pada waktu yang telah ditentukan atau disepakati sehingga menghasilkan hasil akhir yang diharapkan sejak awal terbentuknya organisasi, kemudian organisasi dikatakan telah berjalan efektif. Agar setiap pekerjaan dalam suatu organisasi menjadi efektif, upaya harus dilakukan untuk memaksimalkan keuntungan. Ini karena keuntungan maksimum adalah jumlah terbesar yang dapat dihasilkan organisasi.

Efektivitas sangat penting karena membantu kita mencapai tujuan kita. Tujuannya adalah untuk memberi dorongan dan motivasi kepada karyawan yang sedang melakukan pekerjaan dengan baik. Efektivitas pegawai atau pekerja dapat ditingkatkan dengan bekerja lebih baik, efisien dan tepat waktu. Hal ini dapat membantu mencapai tujuan yang telah ditetapkan

2.1.1. Pengukuran Efektivitas

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang di capai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif.

Pengukuran sebuah efektivitas dapat di lihat melalui berbagai sudut pandang tergantung siapa yang menilai efektivitas tersebut karena mengukur efektivitas bukanlah hal yang mudah. Dengan menilai hasil kerja yang di capai dalam organisasi dapat menjadi sebuah pengukuran efektivitas itu sendiri. Dalam efektivitas tidak menyatakan tentang seberapa besar biaya yang akan di keluarkan untuk mencapai sebuah tujuan tersebut yaitu dengan melihat bagaimana proses program atau kegiatan tersebut telah tercapai dengan tujuan yang telah di tetapkan juga. Tingkat efektivitas juga bisa di ukur dengan menilai antara rencana yang sudah di tentukan oleh hasil nyata yang sudah terwujud. Namun jika usaha tidak akurat serta tindakan tidak sesuai dengan tujuan yang akan di capai hal itulah yang dapat dikatakan tidak lah efektif.

Etzioni yang di kutip oleh Indrawijaya (2010:187), mengemukakan pendekatan pengukuran efektivitas organisasi yaitu :

1. Adaptasi

Adaptasi yang membuat kemampuan bisa menempatkan dan menyesuaikan diri terhadap organisasi sesuai dengan lingkungan.

2. Integrasi

Integrasi adalah sebuah pendekatan yang mengukur tingkat keefektivitasan tingkat organisasi tersebut dalam melakukan sosialisasi.

3. Motivasi

Motivasi merupakan dimana hubungan manusia di dalam organisasi tersebut terhadap organisasi itu sendiri yang dapat menjadi pengukur dalam keefektivitasan.

4. Produksi

Mutu dan jumlah dari suatu organisasi tersebut yang di hubungkan dengan intensitas kegiatan organisasi itu sendiri, ini juga merupakan suatu pendekatan dalam pengukuran efektivitas.

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Ada empatfaktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (1998) dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara. Yang dimaksud struktur adalah hubungan yang relatif tepat sifatnya, seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia, struktur meliputi bagaimana cara organisasi menyusun orang-orangnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan yang dimaksud teknologi adalah mekanisme suatu organisasi untuk mengubah masukan mentah menjadi keluaran (output).

2. Karakteristik Lingkungan

Aspek lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja. Kedua aspek tersebut sedikit berbeda, namun saling berhubungan. Lingkungan luar yaitu semua kekuatan yang timbul di luar batas-batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan didalam organisasi. Pengaruh faktor semacam ini terhadap dinamika organisasi pada umumnya dianggap meliputi derajat

kestabilan yang relatif dari lingkungan, derajat kompleksitas lingkungan dan derajat ketidakpastian lingkungan.

3. Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya para anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintanginya tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi.

4. Kebijakan Dan Praktek Manajemen

Secara umum, para pemimpin memainkan peranan sentral dalam keberhasilan suatu organisasi melalui perencanaan, koordinasi dan memperlancar kegiatan yang ditunjukkan kearah sasaran. Kewajibanb mereka para pemimpin untuk menjamin bahwa struktur organisasi konsisten dengan dan menguntungkan untuk teknologi dan lingkungan yang ada

2.2. Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005) bahwa istilah kinerja berasal dari kata *jobperformance* atau *actualperformance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah

ditetapkan. Pimpinan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali setelah kondisi yang buruk atau segala sesuatu jadi serba salah.

Anwar Prabu Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari kerjanya (Ambar Teguh Sulistiyani 2003). Sejalan dengan itu Rivai dan Fawzi (2005:15-15) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, serta target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan dan hasil kerja yang dicapai sesuai dengan standar kinerja pegawai yang berlaku dalam perusahaan.

2.2.1. Kinerja Karyawan

Kebutuhan karyawan tidak semata-mata hanya ingin memnuhi kebutuhan material seperti gaji yang layak dan karir yang baik, melainkan lebih beragam seperti kebutuhan akan harga diri dan kewibawaan, kepuasan dalam bekerja, dan

kebutuhan ingin terus berprestasi. Oleh karena itu manajemen tentunya dituntut dapat menata karyawannya selara antara kebutuhan karyawan dengan kebutuhan organisasi. Secara sederhana prestasi kerja atau istilahnya kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja karyawan, berapapun hasilnya, tidak dimaknai dengan baik atau buruknya, atau tinggi rendahnya hasil kerja seseorang

Untuk menghasilkan suatu karya seorang karyawan, tentu harus memiliki dua hal yang tidak boleh tidak ada dalam dirinya yakni harus mau untuk melakukan pekerjaan. Umumnya untuk menumbuhkan semangat dalam bekerja manajemen berfikir sederhana dengan memperbaiki upah/gaji atau fasilitas. Untuk meningkatkan keterampilan karyawan, manajemen umumnya juga berfikir sederhana, yakni dengan melatih melalui kursus-kursus keterampilan atau pendidikan yang lain.

2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang di pengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencakupi dan minat.
2. Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
3. Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang.
4. Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
5. Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atau kinerja dan bermanfaat baginya.
6. Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus di capai oleh pegawai.

7. Keamanan, yaitu kebutuhan manusia yang fundamental. (Pasolong 2010:186).

Sejalan dengan ituMangkunegara (2007) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kerja antar lain:

1. Faktor kemampuan secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi-motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terara untuk mencapai tujua kerja. Selanjutnya Mangkunegara menyebutkan bahwa faktor penentu prestai karya kerja karyawan dalam organisasi adalah faktor individu dan faktor lingkungan.

Berdasarkan tinggi rendahnya kinerja, Faud (2000:62) mengklarifikasikan kinerja karyawan dapat menjadi tiga, yaitu :

1. Kinerja tinggi, bahwa yang karena oleh upayanya sendiri senantiasa dapat melampaui tolok ukur kinerja yang telah ditetapkan baginya oleh manajemen, walaupun dalm kondisi yang sulit sekalioun.
2. Kinerja sedang, bawahan yang dapat mencapai kinerja yang diharapkan apabila kondisi yang dihadapi normal, atau gagal mencapai tingkat kinerja yang ditetapkan karena faktor eksternal diluar jangkauan bawahan tersebut.

3. Kinerja rendah, bawahan yang dikarenakan oleh usahanya sendiri, yang senantiasa tidak pernah berhasil dalam mencapai standar kerja diinginkan bagi organisasi.

2.2.3. Tujuan Peningkatan Kinerja Karyawan

Secara umum tujuannya adalah :

1. Untuk memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan hasil kerja yang bermutu.
2. Untuk meningkatkan kemampuan sistem perusahaan agar efektif, efisien dan bermutu.
3. Untuk membantu karyawan dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja maupun kepribadiannya.

2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid dikutip dalam Hardiyansyah 2018)

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai 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, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih 2007).

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang kompherensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat.

Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan Kurniawan dalam (Abdul Kadir 2015 : 103).

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kebutuhan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara

dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.3.1. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didlam pelaksanaan tugas dan fungsi nya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanahn oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman sebagai bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan di bakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan publik yang baik. Mukarom dan Laksana (2015:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan oleh pembeli dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

5. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Dari standar pelayanan publik yang telah diutarakan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa setiap organisasi ataupun aparatur negara harus melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau pemerintah. Apabila kegiatan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka masyarakat akan merasa puas dan tidak adanya komplain sehingga tujuan pemerintah akan tercapai.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

2.3.2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan menpan nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang dibutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipasi.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan pasal 4 Undang-Undang No 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum.
2. Kepatian hukum.
3. Kesamaan hak.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Keprofesionalan.
6. Partisipatif.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
8. Keterbukaan.
9. Akuntabilitas.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
11. Ketepatan waktu.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.3.3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan publik umum diatur dalam keputusan menteri negara pemberdayaan Aparat Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan .
2. Kejelasan : 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam

pelaksanaan pelayanan publik. 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab : Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).
8. Kemudahan Akses : Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, disetiakan ruang tunggu yang lebih nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat,serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 Undang-Undang No 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

1. Adil dan tidak diskriminatif.
2. Cermat.
3. Santun dan ramah.
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
5. Profesional.
6. Tidak mempersulit.
7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Terbukan dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
11. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.
14. Sesuai dengan kepatutan.
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

2.4. Masyarakat

Pengertian Masyarakat adalah sejumlah besar orang yang tinggal dalam wilayah yang sama, relatif independent dan orang-orang diluar wilayah itu, dan memiliki budaya yang relatif sama. Masyarakat desa akan menjadi masyarakat yang teratur bila semua kepentingan dipelihara dengan baik, dan bila semua kepentingan, baik umum maupun individual, diperhatikan secara seimbang oleh aparat desa.

Dengan kata lain keadilan dalam kehidupan masyarakat dipraktekkan. Untuk mewujudkan kebutuhan dan tuntutan di massa yang akan datang, maka dalam pembangunan kesejahteraan rakyat, pemerintah dapat menempuh strategi bidang yang didasarkan pada perumusan kebijakan kependudukan yang diarahkan untuk pengendalian kualitas, peningkatan kualitas .

2.5. Kantor Pangulu

Kantor pangulu atau kantor desa adalah pusat pelayanan desa. Menjadi central segala kegiatan yang ada di desa, baik itu di bidang pemerintahan, pemberdayaan, pembangunan ataupun pembinaan semua berpusat di kantor desa. Pemerintah desa dan badan permusyawaratan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Tugas dikantor pangulu (desa) melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naska, administrasi surat menyurat, arsip dan ekspedisi, penataan administrasi

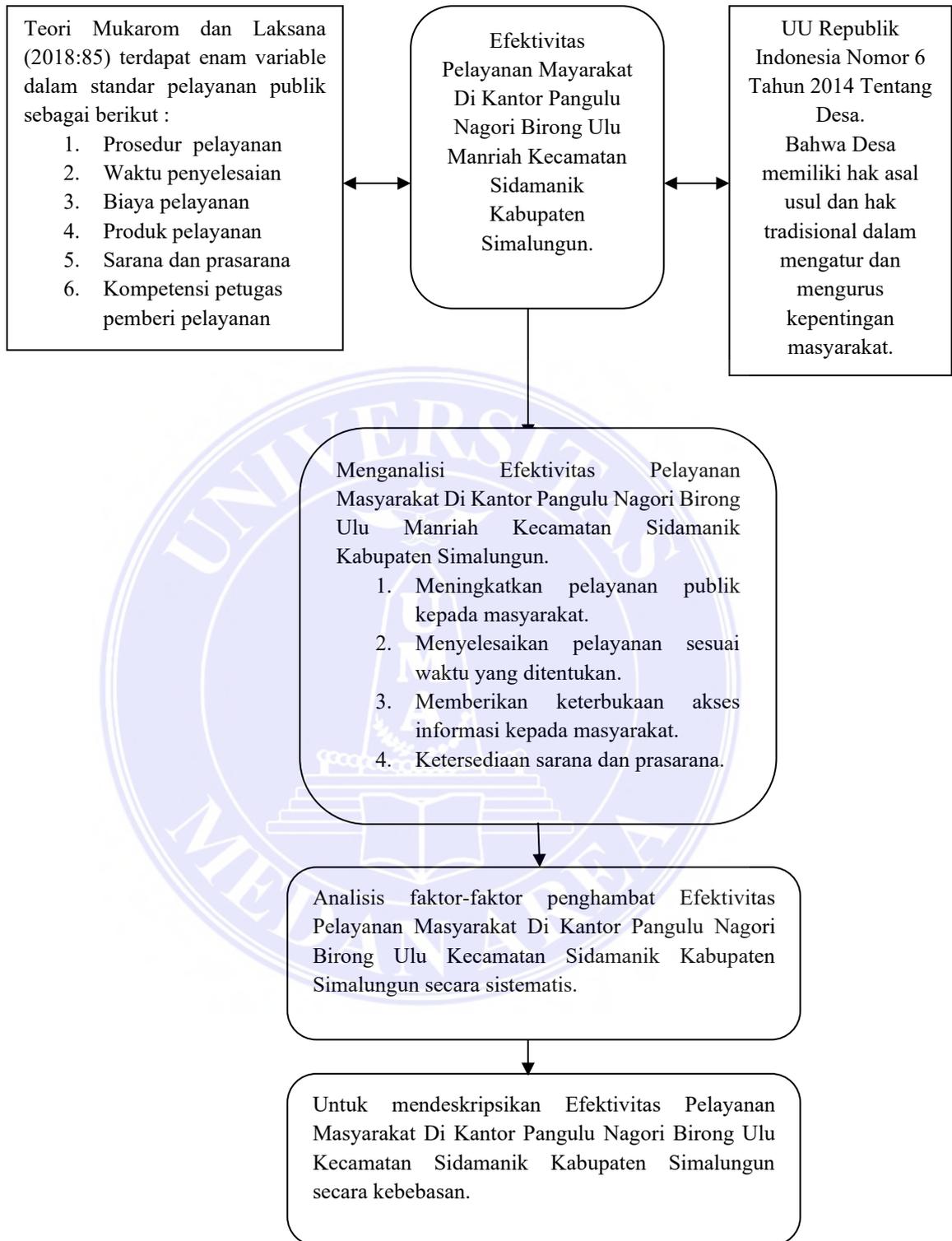
perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, investarisasi, perjalanan dinas dan pelayanan umum.

2.6. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah narasi atau uraian atau pernyataan tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah didefinisikan atau dirumuskan. Maka yang telah menjadi konsep bagi penulis dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun” agar dapat melihat standar pelayanan publik dalam pencapaian tingkat keberhasilantujuan pelayanan masyarakat itu sendiri. Tujuan dari setiap organisasi dalam pelayanan publik kepada masyarakat adalah untuk memberi pelayanan yang baik dan memuaskan untuk masyarakat. Kantor Pangulu adalah organisasi pemerintah yang melayani masyarakat dengan tugas pokok dan fungsinya.

Berdasarkan pelayanan publik yang memberikan manfaat kepada masyarakat. Peran Aparat desa sangat diharapkan dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sangat diharapkan pelayanan masyarakat ini berjalan dengan semestinya dalam peraturan yang ada, dan pelayanan ini dapat diterima dimasyarakat tersebut.

Dalam bidang pelayanan publik, upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata cara yang berkaitan dengan satu sama lain dengan keputusan Mukarom dan Laksana (2015:85) tentang penyelenggara pelayanan publik. Adapun penjelasan dari kerangka berfikir adalah dimulai dari Kantor Pangulu yang memberikan pelayanan terhadap warga/masyarakat.



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Pada bagan tersebut penulis menjelaskan tentang efektivitas pelayanan masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik. Penulis menggunakan teori Mukarom dan Laksana (2015:85), pelayanan publik dapat dilihat dari standar pelayanan publik dalam keputusan Mukarom dan Laksana (2015:85) tentang penyelenggara pelayanan publik terdapat beberapa variabel yang salah satunya mencakup tentang transparansi dengan pengertian adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan.

Adapun peraturan Undang-Undang Republik Indonesia No.6 tahun 2014 tentang Desa adanya penjelasan bahwa Desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Maka penulis menganalisis efektivitas pelayanan masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun. Ingin mengetahui bagaimanapegawai meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan, memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana.

Sejalan dengan itu di dalam bagan tersebut juga terdapat analisis faktor-faktor penghambat efektivitas pelayanan masyarakat Di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun secara sistematis. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanda adanya tanggung jawab maka pelayanan yang diberikan para penyelenggara pelayanan publik tersebut

tidak akan tercapai suatu kepuasan dalam mendapatkan pelayanan masyarakat. Penyusunan bagan digunakan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan masyarakat Di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun secara kebebasan.

Apabila penyelenggara pelayanan (para pegawai) bekerja sesuai dengan penyelenggara publik maka pelayanan yang diberikan tersebut dan terciptalah suatu kepuasan terhadap masyarakat.

2.7. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu dilakukan oleh penelitalain, yang pernah dilakukan dengan tujuan bahan perbandingan. Namun tidak terlepas dari topik penelitian yang mengenai efektivitas pelayanan masyarakat.dengan berdasarkan hasil dari penelitian yang sebelumnya yaitu :

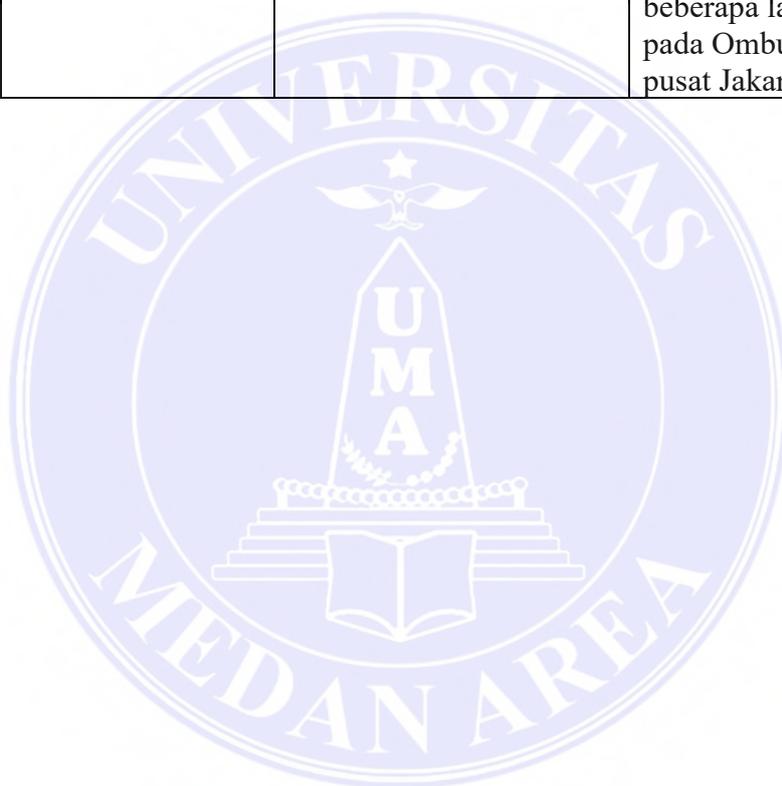
Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1	Tenti Ratnaningsih (2020).	Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Kelurahan Tanah Merah Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.	Aparatur Sipil Negara dikantor kelurahan Tanah Merah masih kurang efektif karena banyaknya pekerjaan yang tertumpuk. Hal ini membuat Aparatur Sipil Negara bekerja tergesa-gesa dan tidak teliti dalam menyelesaikan tugas sehingga sering kali terjadi pengolahan data yang tidak lengkap atau terjadi kesalahan pengetikan. Selain itu, kurangnya keterampilan dalam mengerjakan tugas, pengolahan data

			terdapat yang masih kurang akibat petugas kurang memahami pencatatan dan pengkodean.
2	WeniIndrawatidkk (2017).	Efektivitas Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangi.	Keefektifitasan kinerja diselenggarakan secara mudah dilakukan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Dalam hal ini, kesederhanaan berarti memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontrak langsung antara petugas dan masyarakat. Masyarakat didesa Tanggulangi pada saat ini membuat surat-surat administrasi melalui beberapa proses yaitu dapat melalui bapak RT, Kepada Dusun, Sekretaris desa lalu ditanda tangani oleh Kepada Desa. Masyarakat desa sejauh ini merasakan bahwa pelayanan didesa tidak ada kendala dan berjalan dengan mudah serta lancar. Oleh karena itu, kebanyakan dari mereka langsung mendatangi kelurahan saja tidak melalui bapak RT / Kepala Dusun.
3	Karina Arfany Arfah (2019).	Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Biak Kota.	Efektivitas kinerja dengan pelayanan sangat mempunyai hubungan erat. Jika salah satu tidak melakukan tugas dengan baik, maka efeknya

			<p>mempengaruhi pelayanan. Sehingga perlu sebuah efektivitas kinerja, agar Tupoksi yang dijalankan tercapai dengan baik. Jika kualitas dan kemampuan baik, maka pelayanan tersebut berjalan dengan efektif dan membuat masyarakat puas atas pelayanan. Efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama sudah berjalan dengan baik. Karena regulasi dari peraturan Kantor Urusan Agama adalah terwujudnya pelayanan yang efektif dan mengutamakan kepuasan masyarakat.</p>
4	Muhamidah (2022)	Efektivitas Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu	<p>Salah satu bentuk upaya pemerintah Kecamatan Tambusai Utara dalam mewujudkan pelayanan publik yaitu dengan adanya kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dilaksanakan berdasarkan surat Keputusan Camat Tambusai Utara Nomor 36 Tahun 2019 tentang pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Dengan adanya PATEN ini diharapkan mampu memberikan penguatan terhadap pelimpahan sebagai wenang Bupati/Wali kota kepada Camat sebagaimana</p>

			diamanatkan peraturan pemerintah nomor 17 tahun 2018 tentang kecamatan.
5	Flowerina Hanesty (2019)	Efektivitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang tahun 2016-2019	Pada tahun 2016 banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil di kota Padang yang sangat lamban dan petugas yang tidak ramah. Bahkan beberapa laporan sampai pada Ombudsman di pusat Jakarta.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian “efektivitas pelayanan masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Simadanik Kabupaten Simalungun” yang menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Metode ini diharapkan dapat menambah gambaran secara detail tentang penelitian yang di teliti mendapatkan gambaran keefektivitasan pegawai dalam pelayanan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan agar melihat efektivitas pelayanan masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun tersebut. Untuk mencari data-data yang diperoleh dan di himpun oleh informan kemudian di kumpulkan dan disajikan dalam bentuk kalimat-kalimat. Penulis mengambil lokasi ini penelitian ini karena ingin melihat bagaimana pelayanan yang diberikan untuk masyarakat di desa tersebut.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan penelitian “Efektivitas pelayanan masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Bah Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun” penulis melakukan penelitian lapangan di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun.

Tabel 3.1
Jadwal dan waktu penelitian

No	Kegiatan	2021	2022		2023	2024
		Nov-Des	Feb	Sep-Ags	Ags-Sep	Ags-Sep
1	Penyusunan dan Bimbingan Proposal					
2	Seminar Proposal					
3	Pengambilan Data Survei					
4	Pengumpulan data					
5	Seminar Hasil					
6	Penyelesaian dan bimbingan skripsi					
7	Pengajuan siding meja hijau					
8	Sidang meja hijau					

3.3. Sumber Data

Data yang digunakan peneliti bersifat deskriptif dimana data-data yang diperlukan terdiri dari teori, kata-kata, dokumentasi, sumber data tertulis yang berkaitan dengan informasi yang menjadi fokus penelitian sumber data terdiri dari:

1. Data Primer

Data yang diperoleh peneliti dan di kumpulkan secara langsung yang dimaksud dari data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang bersangkutan atau observasi. Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan pengindraan.

2. Data Sekunder

Data yang akan diperoleh oleh orang yang telah melakukan penelitian sebelumnya dan berdasarkan sumber-sumber yang ada seperti jurnal, buku, undang-undang, peraturan, hasil penelitian ataupun arsip yang tidak di publish maupun sudah di publish.

3.4. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek yang diteliti dalam penelitian kualitatif. Menurut Afrizal (2016:139) informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya sendiri ataupun orang lain. Informan terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Informan kunci

Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat tetapi juga mengetahui tentang informan utama, informan kunci pada penelitian ini adalah Pangulu di Nagori Birong Ulu Manriah yaitu Bapak Ali Mahmud Hasibuan.

2. Informan utama

Informan utama yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah pegawai kantor Pangulu. Ibu Heni Saraswati sebagai Kaur Pemerintahan dan Bapak Frendy Pramayuga sebagai Sekretaris Desa.

3. Informan tambahan

Informan tambahan adalah orang yang memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan kadang memberikan informasi yang tidak diberikan informan utama atau informan kunci, pada penelitian ini yang menjadi informan tambahan adalah 2 masyarakat yang diberikan pelayanan oleh pegawai tersebut. Masyarakat tersebut adalah ibu Juriah, ibu Riati.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2016) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama pada penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa teknik pengumpulan data peneliti akan sulit mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data-data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara penelitian dengan subjek yang diteliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dalam mencari informasi berdasarkan tujuan.

2. Observasi

Observasi merupakan Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang

ditemukan dilapangan untuk melengkapi data-data yang di perlukan untuk berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti terjun langsung untuk mengamati lingkungan dan aktifitas di Kantor Pangulu Desa Nagori Birong Ulu Manriah. Selain itu observasi merupakan pengamatan langsung yang sedang berlangsung meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan pengindraan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen, catatan serta foto foto yang terkait dengan lokasi penelitian. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan sebagainya

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1984) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara dengan memilih mana yang menjadi hal penting yang nantinya dibutuhkan untuk dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

1. Reduksi data

Artinya menyederhakan data yang diperoleh, melalui seleksi yang ketat yaitu dengan cara meringkas, memilih hal hal pokok, dan memfokuskan pada hal hal yang penting dan memeriksa dengan cermat hasil catatan yang diperoleh dari setiap terjadi kontak antara peneliti dengan informan.

2. Data display (penyajian data)

Setelah direduksi,selanjutnya dilakukan penyajian data agar peneliti tidak tenggelam dalam kumpulan data, melalui penyajian data maka data akan terorganisasikan tersusun dengan dengan pola hubungan sehingga data dipahami dengan mudah.

3. Klarifikasi data (penarikan kesimpulan dan klarifikasi)

Langkah selanjutnya dalam analisi data kualitatif yaitu penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara.



BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan di Kantor Pangulu Desa Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun mengenai Efektivitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun. Berdasarkan hasil penelitian kesimpulannya ialah pelayanan yang dilakukan di kantor pangulu Desa Nagori Birong Ulu Manriah masih kurang efektif seperti kurangnya sosialisasi dari kepala desa, masih kurangnya sarana dan prasarana prosedur pelayanan yang tidak sesuai SOP. Itulah yang menjadi faktor penghambat di kantor Desa nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik kabupaten Simalungun. Maka dari itu penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, dari hasil penelitian dapat disimpulkan Karena selama menjalankan prosedur pelayanan sudah sesuai SOP, hanya saja ada Aparat yang tidak sesuai SOP.
2. Waktu penyelesaian, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian terkadang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.
3. Biaya pelayanan, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tidak ada diminta biaya pelayanan kepada pegawai.
4. Produk pelayanan, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan telah dilakukan dengan baik, hanya saja ada aparat yang tidak melayani masyarakat.

5. Sarana dan prasarana, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya sarana yang kurang lengkap seperti alat komputer dan lain sebagainya, prasarana sudah memadai.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan sopan santun yang di berikan pegawai kepada masyarakat sudah sangat memuaskan.

Faktor penghambat dalam efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di kantor Pangulu Desa Nagori Birong Ulu Manriah ini ialah masih kurangnya perhatian masyarakat dalam mengurus keperluan tentang syarat-syarat apa saja yang harus dibawa, tidak hadirnya Aparat Desa yang bersangkutan itu yang membuat dalam melakukan pelayanan terkendala. Kurangnya fasilitas dalam kantor tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka penulis dapat memberikan saran yaitu:

1. Untuk pegawai Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun, diharapkan apabila mau keluar kantor memberikan sebuah jadwal tertentu sehingga masyarakat yang datang melakukan pengurusan dapat mengetahui Aparat yang bersangkutan berada di tempat atau tidak.
2. Diharapkan adanya kinerja peningkatan pelayanan masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten

Simalungun. Untuk masyarakat perlu diperhatikannya lagi syarat-syarat apa saja saat dalam mengurus pelayanan.

3. Untuk kualitas pelayanan yang sudah baik tetap di pertahankan kedepannya dan tidak mengurangi kualitas pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Afrizal, 2016, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bintoro, M. T. & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Faud, M. (2000). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. (2010). *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Mahmudi. (2010). *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen
- Mangkunegara A. A. Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2007). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984, *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal & Ahmad Fawzi Mohd. Basri. (2005). *Performance Appraisal Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soewarno, Handyaningrat. (2002). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Cv Haji Masagung.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. (2003). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaja Mada Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta
- Uha, Ismail Nawawi. (2015). *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Jakarta: Kencana.

Jurnal:

Arfany Arfah, Karina (2019) Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Biak Kota.

Indrawati Weni &Suntoro Irawan & Nurmalisa Yuniaca (2017) Efektivitas Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangi.

Ratnaningsih tenti (2020) Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masyarakat Di Kelurahan Tanah Merah Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda.

Muhamidah (2022) Efektivitas Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

Hanesty, Flowerina (2019). Efektivitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang tahun 2016-2010.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomo 6 Tahun 2014 tentang Desa.



LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

Daftar wawancara informan peneliti di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun:

A. Daftar pertanyaan kepada pegawai Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah

- 1) Apakah kinerja produk pelayanan di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah sudah sesuai dengan SOP yang ada ?
- 2) Apakah waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang di tentukan ?
- 3) Apakah biaya yang dibebani kepada masyarakat terinci dengan jelas ?
- 4) Bagaimana pegawai memberikan kemudahan produk pelayanan bagi masyarakat di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah ?
- 5) Bagaimana dengan kelengkapan saran dan prasarana di Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah ?
- 6) Apakah ada hambatan dalam pelayanan masyarakat?

B. Daftar pertanyaan kepada masyarakat Nagori Birong Ulu Manriah

- 1) Bagaimana tanggapan anda tentang prosedur pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat ?
- 2) Bagaimana dengan kepastian waktu penyelesaian di Kantor Pangulu apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaian ?
- 3) Apakah masyarakat diminta biaya pelayanan kepada pegawai Kantor Pangulu ?
- 4) Bagaimana menurut pendapat anda tentang kinerja produk pelayanan yang diberikan oleh pegawai, apakah anda merasa puas ?

- 5) Apakah sarana dan prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan di Kantor Pangulu ?
- 6) Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat ?



LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 633 /FIS.2/01.10/VII/2022
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

14 Juli 2022

Yth,
Kepala Desa Bah Birung Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kab. Simalungun
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Sekar Febiola
N P M : 188520017
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Pangulu Desa Bah Birung Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kab. Simalungun, dengan judul Skripsi "Efektivitas Kinerja Pelaksanaan Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Pangulu Desa Bah Birung Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

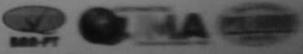
Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

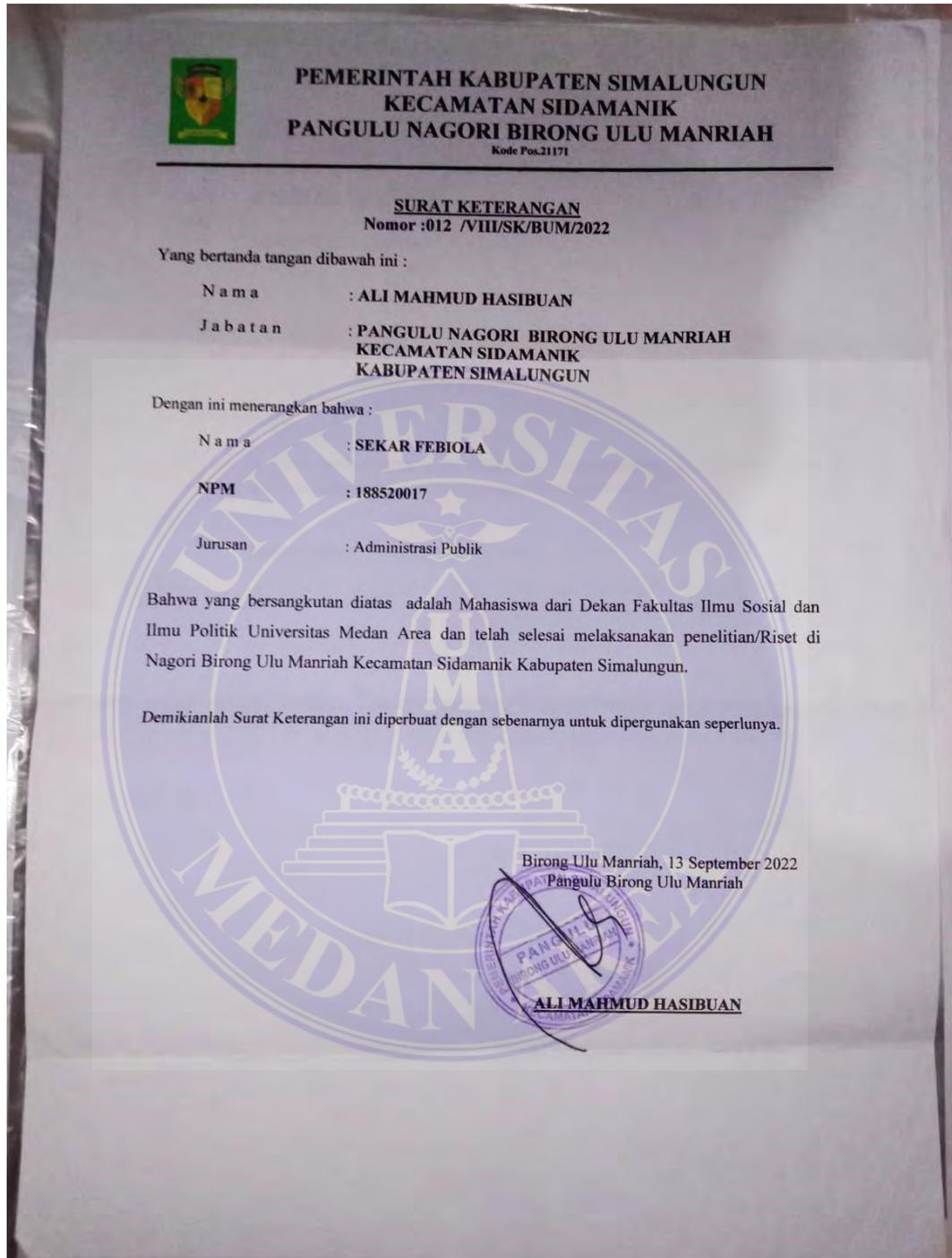
Dekan,

Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.S

CC : File,-



LAMPIRAN SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN



LAMPIRAN DOKUMENTASI



Foto bersama Bapak Ali Mahmud Hasibuanselaku Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik kabupaten Simalungun



Foto bersama Ibu Heni Saraswati Selaku Kaur Pemerintahan Kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik



Foto bersama Bapak Frendy Pramayuga selaku Sekretaris Desa di kantor Pangulu Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik



Foto bersama Ibu Riati Selaku Masyarakat Nagori Birong Ulu Manriah Kecamatan Sidamanik



Foto bersama Ibu Juriah selaku masyarakat di Nagori Birong Ulu Manriah