

**EVALUASI KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI SURAT KELUAR DI DESA LUBUK
MANDARSAH KECAMATAN TENGAH ILIR
KABUPATEN TEBO PROVINSI JAMBI**

SKRIPSI

Oleh:

**ARIANDY P. MAIBANG
198520201**



**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 12/3/25

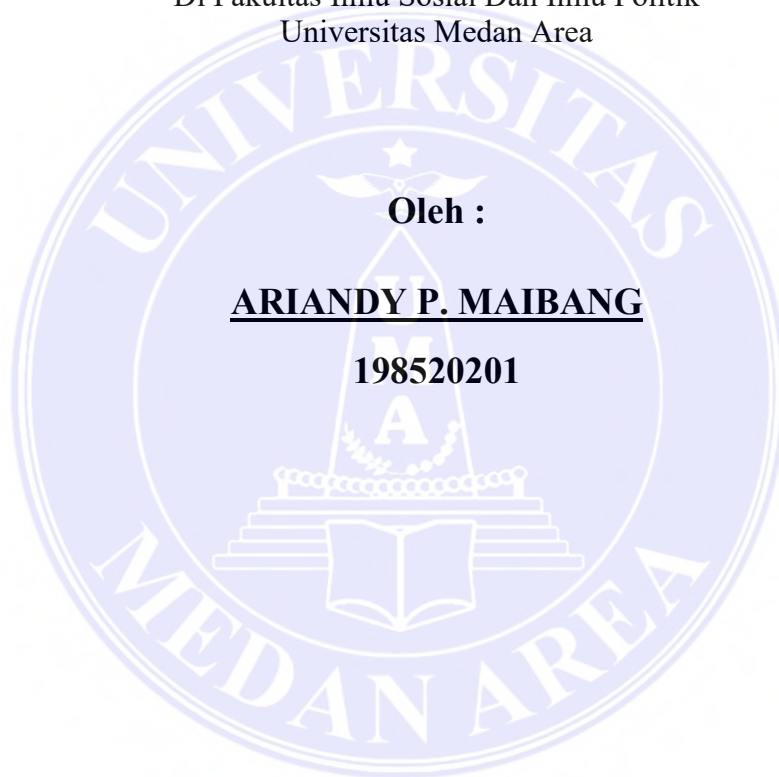
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/3/25

**EVALUASI KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI SURAT KELUAR DI DESA LUBUK
MANDARSAH KECAMATAN TENGAH ILIR
KABUPATEN TEBO PROVINSI JAMBI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



Oleh :

ARIANDY P. MAIBANG

198520201


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


LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Surat Keluar Di Desa Lubuk mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi


Nama : ARIANDY P. MAIBANG
NPM : 198520201
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing:


Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si
Pembimbing I


Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA
Pembimbing II

Mengetahui:


Dr. Wajid Musthafa, S.Sos, M.I.P
Dekan Fakultas ISIPOL


Dr. Drs. Indra Muda, M.AP
Ka.Prodi Administrasi Publik

Tanggal lulus : 13 September 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ariandy P. Maibang
NPM : 198520201
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Surat Keluar Di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dibuat dengan hasil karya sendiri. Se jauh pengetahuan saya tidak terdapat hasil karya atau pendapat orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Medan, 10 September 2024


F943AKX672338211
Ariandy P. Maibang
198520201

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, Saya yang Bertanda Tangan

Dibawah ini:

Nama : Ariandy P. Maibang
NPM : 198520201
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Evaluasi Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Surat Keluar Di Desa Lubuk mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalti Non-Eksklusif* ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, Mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 10 September 2024



Ariandy P. Maibang
198520201

ABSTRAK

Kantor desa Lubuk Mandarsah terletak di Kecamatan Tengah Ilir , Kabupaten Tebo yang memiliki peran untuk melayani masyarakat dalam hal kebutuhan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menilai dan mengidentifikasi mengenai Evaluasi Kinerja Aparatur Desa Dalam pelayanan Administrasi Surat Keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan tengah Ilir kabupaten Tebo Provinsi jambi. Teori yang digunakan menurut William N. Dunn (2003) yang mengembangkan 6 kriteria dalam mengevaluasi suatu kebijakan yaitu; efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Jenis penelitian ini kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pembuatan kesimpulan. Informan penelitian ini sebanyak 6 orang yang terdiri dari informan utama, kunci dan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pelayanan administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah kurang optimal. Kriteria yang berjalan dengan baik adalah kriteria kecukupan karena kelengkapan sarana prasarana dan SDM desa Lubuk Mandarsah. Namun kriteria responsivitas dinilai kurang, karena beberapa masyarakat belum sepenuhnya mengetahui hak dan kewajibannya sebagai masyarakat ketika hendak mengurus administrasi surat keluar. Kemudian responsivitas kantor desa Lubuk Mandarsah juga dinilai kurang karena masih adanya pegawai yang dinilai tidak ramah dalam memberikan pelayanan administrasi surat keluar.

Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, Aparatur, Desa, Pelayanan,dan Administrasi

ABSTRACT

Lubuk Mandarsah village office is located in Central Ilir Subdistrict, Tebo Regency which has a role to serve the community in terms of administrative needs. This study aims to assess and identify the Performance Evaluation of Village Apparatus in Outgoing Letter Administration services in Lubuk Mandarsah Village, Central Ilir District, Tebo Regency. The theory used is according to William N. Dunn (2003) who developed 6 criteria in evaluating a policy, namely; effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness and accuracy. This type of research is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, literature study and documentation. This research data analysis technique is data collection, data reduction, data presentation, and conclusion making. The informants of this study were 6 people consisting of main, key and supporting informants. The results showed that the outgoing letter administration service at the Lubuk Mandarsah village office was less than optimal. The criteria that work well are the adequacy criteria because of the completeness of the infrastructure and human resources of Lubuk Mandarsah village. However, the responsiveness criteria are considered insufficient, because some people do not fully know their rights and obligations as a community when they want to take care of the administration of outgoing letters. Then the responsiveness of the Lubuk Mandarsah village office is also considered insufficient because there are still employees who are considered unfriendly in providing outgoing letter administration services.

Keywords: Evaluation, Performance, Service, Administration, Outgoing Letter.



RIWAYAT HIDUP

Mengenai daftar riwayat hidup, sedikit penulis menceritakan bagaimana riwayat hidup penulis. Penulis bernama lengkap Ariandy P. Maibang, lahir pada tanggal 30 Oktober 1999 di Bagan batu. Anak dari almarhum Charles P. Maibang dan Rohani Simamora, penulis merupakan anak ketiga dari 5 bersaudara.

Penulis berasal dari Jambi lebih tepatnya di desa Lubuk Mandarsah Kecamatan tengah Ilir Kabupaten Tebo. Penulis bersekolah di SD NEGERI 166 Pelayang tebat, dan melanjutkan sekolah di SMP NEGERI 32 Tebo, pendidikan terakhir sebelum perkuliahan di SMA NEGERI 13 tebo, lalu setelah lulus di jenjang SMA penulis melanjutkan perkuliahan di Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis mengikuti organisasi kampus yaitu PEMA FISIP UMA dan turut serta menjadi pengurus di bidang HUMAS pada periode 2021-2022.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang penulis selesaikan yaitu **“Evaluasi Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Surat Seluar Di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi ”**

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si dan Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA, selaku dosen pembimbing I dan II dalam penulisan skripsi ini dan Ibu Chairika Nasution, S.AP, M.AP selaku sekretaris dalam penulisan skripsi ini. Sekripsi ini penulis persembahkan kepada Kedua Orangtua penulis, almarhum ayah saya CH. Simaibang dan Ibu R. Simamora yang paling berpengaruh dalam perjalanan penulis, yang selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun, baik dalam dukungan moral maupun materi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Kepada saudara/i saya Franky Simaibang, Christyn Simaibang, Chesy Simaibang, dan Fiky Prasetyo Simaibang yang memberikan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada Nona pemilik NPM 198530045 terima kasih telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama ini baik dalam penulisan skripsi ini dan juga kehidupan sehari-hari. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan. Semoga kedepannya dapat memperbaiki apa-apa yang kemarin dirasa kurang dan ditambahkan apa-apa yang dirasa diperlukan. Tetaplah memiliki jalan pemikiran yang jarang dimiliki manusia lain.

Semoga dengan adanya pembuatan skripsi ini dapat memberikan manfaat berupa ilmu maupun pengetahuan bagi para pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Ariandy P. Maibang

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Evaluasi	7
2.2 Kinerja	13
2.3 Evaluasi Kinerja	14
2.4 Fungsi Evaluasi Kinerja	16
2.5 Sasaran Evaluasi Kinerja	18
2.6 Tujuan Evaluasi Kinerja	20
2.7 Aparatur Desa	21
2.8 Pelayanan Administrasi	24
2.9 Kerangka Berfikir	28
2.10 Penelitian Terdahulu	30
III. METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.2.1 Lokasi Penelitian	32
3.2.1 Waktu Penelitian	33

3.3 Sumber Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Teknik Analisis Data	35
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Profil Kantor Desa Lubuk Mandarsah	38
4.1.2 Struktur Pemerintahan Desa Lubuk Mandarsah.....	41
4.2 Pembahasan Penelitian.....	45
4.2.1 Evaluasi kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	45
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Administrasi Surat Keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.....	65
V. KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah surat masuk dan keluar desa lubuk mandarsah Tahun 2023 4	
Tabel 2 Kriteria Evaluasi menurut Dunn..... 12	12
Tabel 3 Pendekatan-pendekatan dalam Evaluasi Kebijakan versi Dunn.... 12	12
Tabel 4 Penelitian Terdahulu..... 30	30
Tabel 5 Waktu Penelitian 33	33
Tabel 6 Informan Penelitian 34	34
Tabel 7 jumlah penduduk dan luas desa Lubuk Mandarsah 40	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 2 Kantor Kepala Desa Lubuk Mandarsah	38
Gambar 3 Peta Wilayah Desa Lubuk Mandarsah.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	72
Lampiran 2 Pedoman Observasi	77
Lampiran 3 Surat Pengantar Izin Penelitian	78
Lampiran 4 Deskripsi Wawancara	80
Lampiran 5 Hasil Observasi	98
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	99



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemberian layanan dilakukan pihak instansi pemerintahan, pihak maupun atas nama negara dan swasta pada masyarakat, yang diberikan secara cuma-cuma untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat hal ini dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Indonesia Negara yang bertujuan agar memberikan kemajuan dalam kesejahteraan umum dari tata kehidupan yang adil dan beradab yang dinyatakan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan berkualitas yang memberikan kepuasan kepada seluruh pihak, baik penerima layanan maupun pemberi layanan. Pelayanan yang bermutu ini wajib diupayakan, agar tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan bangsa diwujudkan melalui peningkatan kinerja organisasi.

Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan, Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kewajiban negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat dalam kerangka amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil setiap masyarakat yang dimaksud adalah dalam bentuk barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Pasal 1 Ayat 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa “otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan

Republik Indonesia”. Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang sedemikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri termasuk didalamnya adalah pemberian Pelayanan Publik kepada masyarakat di daerahnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan publik 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, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik didirikan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Risnawan, W, 2017:161).

Menurut Kesumah, A.K.W. (2020:1), Kinerja pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat saat ini masih belum memenuhi kebutuhan yang diharapkan, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, keterbatasan fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya, bahkan perbuatan yang berindikasi penyimpangan.

Menurut Kesumah, A.K.W. (2020:1), Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat desa, diperlukan adanya pihak perangkat desa yang profesional dan berkompoten, memiliki integritas, netral dan bebas dari intervensi politik, sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang secara efisien, efektivitas, dan akurasi yang baik dalam hal manajemen pemerintahan desa.

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah desa berperan penting dalam melayani

Masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.

Menurut Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020:17), Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari

pelayanan, Karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Tabel 1 Jumlah surat masuk dan keluar desa lubuk mandarsah Tahun 2023

Bulan	Surat Masuk	Surat Keluar
Januari	14	19
Februari	12	17
Maret	19	22
April	15	21
Mei	11	25
Juni	17	29
Juli	22	20
Agustus	26	23
September	20	26
Oktober	23	29
November	29	30
Desember	27	25
Total	235	286

Sumber : diolah oleh peneliti, 2023

Pada tabel jumlah surat masuk dan surat keluar desa Lubuk Mandarsah, total surat masuk pada tahun 2023 sebanyak 235 surat, dan surat keluar sebanyak 285 surat. Surat masuk terbanyak pada bulan November sebanyak 29 surat, sedangkan terendah pada bulan Mei sebanyak 11 surat. Selanjutnya jumlah surat keluar terbanyak pada bulan November yang berjumlah 30 surat, dan terendah pada bulan Februari yang berjumlah 17 surat. Artinya ada naik turun jumlah surat masuk dan surat keluar yang naik turun setiap bulannya. Tentunya hal tersebut ada penyebabnya.

Pelayanan di kantor Desa Lubuk Mandarsah dalam hal pelayanan administrasi surat keluar dapat dikatakan belum cukup baik, alasannya pada saat itu

proses pelayanan administrasinya sangat lambat, dimana hal ini terjadi karena kurang profesionalnya pegawai dan staff yang ada pada kantor tersebut. Permasalahan lain juga terdapat pada kurang ramahnya pegawai dalam melayani masyarakat.

Permasalahan di atas membuat penulis tertarik untuk membahas apa saja yang menjadi penyebab terjadinya masalah tersebut. Dengan demikian, penulis akan melakukan pengevaluasian untuk meningkatkan pelayanan tersebut agar lebih baik lagi. Oleh karena itu, penulis mengambil judul “Evaluasi kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana Evaluasi kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam tatanan birokrasi peraturan daerah, khususnya untuk pengembangan pengetahuan ilmu Administrasi, supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah: sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.
- b. Bagi penelitan: sebagai penambah wawasan mengenai kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

Istilah Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*input*) dan penilaian (*assesment*). Evaluasi kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dalam menghasilkan pelayanan publik. Akuntabilitas bukan sekedar kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, akan tetapi meliputi apakah uang tersebut dibelanjakan secara ekonomis, efektif, dan efisien.

Pendapat William N. Dunn, istilah evaluasi mempunyai arti yaitu:

“Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata 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” (Dunn, 2003:608).

Pengertian di atas menjelaskan bahwa evaluasi merupakan hasil kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kerja adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja membantu pimpinan untuk mengambil keputusan dalam suatu kebijakan, nilai yang dihasilkan dari evaluasi membuat suatu kebijakan bermanfaat bagi pelayanan publik.

Adapun menurut Taliziduhu Ndraha dalam buku Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia berpendapat bahwa evaluasi merupakan proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya (Ndraha, 1989:201). Kesimpulannya adalah perbandingan antara tujuan yang hendak dicapai dalam

penyelesaian masalah dengan kejadian yang sebenarnya, sehingga dapat disimpulkan dengan analisa akhir apakah suatu kebijakan harus direvisi atau dilanjutkan.

Menurut *Commonwealth of Australia Department of Finance* Evaluasi biasanya didefinisikan sebagai kegiatan untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Secara umum, evaluasi dapat didefinisikan sebagai *thesystematic assessment of the extent to which:*

- 1 *Program inputs are used to maximise outputs (efficiency);*
 - 2 *Program outcomes achieve stated objectives (effectiveness);*
 - 3 *Program objectives match policies and community needs (appropriateness).*
- (Commonwealth of Australia Department of Finance, 1989: 1)*

Menurut pendapat di atas, evaluasi adalah penilaian secara sistimatis untuk melihat sejauh mana efisiensi suatu program masukan (*input*) untuk memaksimalkan keluaran (*output*), evaluasi juga digunakan untuk mencapai tujuan dari program pencapaian hasil atau afektifitas, dan kesesuaian program kebijakan dan kebutuhan masyarakat. Evaluasi juga termasuk salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan.

Sudarwan Danim mengemukakan definisi penilaian (*evaluating*) adalah: “Proses pengukuran dan perbandingan dari hasil-hasil pekerjaan yang nyata dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya. Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam definisi tersebut, yaitu:

- 1 Bahwa penilaian merupakan fungsi organik karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi.
- 2 Bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti bahwa penilaian adalah kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen

- 3 Bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai”

(Danim, 2000:14).

Pendapat di atas dapat diperoleh gambaran bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur serta membandingkan hasil-hasil pelaksanaan kegiatan yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya menurut rencana, sehingga diperoleh informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan, serta dapat dilakukan perbaikan bila terjadi penyimpangan di dalamnya.

Evaluasi mempunyai karakteristik yang membedakannya dari metode-metode analisis kebijakan lainnya yaitu:

- 1 Fokus nilai. Evaluasi berbeda dengan pemantauan, dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari sesuatu kebijakan dan program.
- 2 Interdependensi Fakta-Nilai. Tuntutan evaluasi tergantung baik ”fakta” maupun “nilai”.
- 3 Orientasi Masa Kini dan Masa Lampau. Tuntutan evaluatif, berbeda dengan tuntutan-tuntutan advokat, diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu, ketimbang hasil di masa depan.
- 4 Dualitas nilai. Nilai-nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka dipandang sebagai tujuan dan sekaligus cara.

(Dunn, 2003:608-609)

Berdasarkan penjelasan di atas, karakteristik evaluasi terdiri dari empat karakter. Yang pertama yaitu fokus nilai, karena evaluasi adalah penilaian dari

suatu kebijakan dalam ketepatan pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan. Kedua yaitu interdependensi fakta-nilai, karena untuk menentukan nilai dari suatu kebijakan bukan hanya dilihat dari tingkat kinerja tetapi juga dilihat dari bukti atau fakta bahwa kebijakan dapat memecahkan masalah tertentu. Ketiga yaitu orientasi masa kini dan masa lampau, karena tuntutan evaluatif diarahkan pada hasil sekarang dan masa lalu sehingga hasil evaluasi dapat dibandingkan nilai dari kebijakan tersebut. Keempat yaitu dualitas nilai, karena nilai-nilai dari evaluasi mempunyai arti ganda baik rekomendasi sejauh berkenaan dengan nilai yang ada maupun nilai yang diperlukan dalam mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan lain.

William N. Dunn dalam bukunya "*Public Policy Analysis*" menjelaskan bahwa ada enam kriteria utama yang dapat digunakan sebagai indikator dalam mengevaluasi kinerja kebijakan publik. Keenam kriteria ini bertujuan untuk memberikan analisis yang komprehensif terhadap efektivitas kinerja suatu kebijakan. Berikut adalah pengertian dari keenam indikator tersebut:

1. Efektivitas (*Effectiveness*): Mengukur sejauh mana kebijakan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan yang efektif adalah kebijakan yang berhasil menghasilkan hasil yang diharapkan sesuai dengan tujuan kebijakan.
2. Efisiensi (*Efficiency*): Mengukur hubungan antara biaya yang dikeluarkan dan hasil yang diperoleh dari kebijakan tersebut. Kebijakan yang efisien adalah kebijakan yang menghasilkan manfaat atau dampak maksimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal.

3. Kecukupan (*Adequacy*): Mengukur sejauh mana kebijakan mampu memecahkan atau mengurangi masalah yang ada dalam jumlah atau skala yang memadai. Kebijakan yang memadai adalah kebijakan yang berhasil menangani masalah sesuai dengan kebutuhan yang ada.
4. Pemerataan (*Equity*): Mengukur distribusi manfaat dan biaya kebijakan secara adil di antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Kebijakan yang adil adalah kebijakan yang memberikan manfaat secara merata tanpa diskriminasi atau ketidakadilan.
5. Responsivitas (*Responsiveness*): Mengukur sejauh mana kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, preferensi, atau tuntutan masyarakat. Kebijakan yang responsif adalah kebijakan yang mampu menanggapi masalah dan kebutuhan yang dihadapi oleh kelompok yang terpengaruh.
6. Ketepatan (*Appropriateness*): Mengukur kesesuaian kebijakan dengan nilai-nilai sosial, politik, atau budaya yang berlaku. Kebijakan yang tepat adalah kebijakan yang sesuai dengan konteks dan norma sosial serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Keenam indikator ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu kebijakan dengan mempertimbangkan berbagai aspek penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalannya.

Dunn menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kinerja dengan tabel berikut:

Tabel 2 Kriteria Evaluasi menurut Dunn

Tipe Kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?	Unit biaya, manfaat bersih, rasio cost- benefit
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?	Biaya tetap, efektivitas tetap.
Pemerataan	Apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?	Kriteria pareto, Kriteria Kaldor-Hicks, Kriteria Rawls
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai-nilai kelompok tertentu?	Konsistensi dengan survei warga Negara
Ketepatan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?	Program publik harus merata dan efisien.

Sumber: Nugroho R. 2014. *Public Policy*

Berdasarkan kriteria di atas, evaluasi membagi beberapa tipe kriteria diantaranya: efektivitas merupakan suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Intinya adalah efek dari suatu aktivitas. Kedua yaitu efisiensi, berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Ketiga, kecukupan merupakan sejauhmana tingkat efektivitas dalam memecahkan masalah untuk memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan masalah.

Tabel 3 Pendekatan-pendekatan dalam Evaluasi Kebijakan versi Dunn

Pendekatan	Tujuan	Asumsi	Bentuk-bentuk	Teknik
Evaluasi semu	Menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid tentang hasil kebijakan.	Ukuran manfaat atau nilai terbukti dengan sendirinya atau tidak kontroversial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksperimental sosial. 2. Akuntansi sistem sosial 3. Pemeriksaan sosial. 4. Sintesis riset dan praktik. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sajian grafik 2. Tampilan tabel 3. Angka indeks 4. Analisis seri waktu terinterupsi 5. Analisis seri terkontrol 6. Analisis diskontinyu regresi.
Evaluasi formal	Menggunakan metode deskriptif untuk	Tujuan dan sasaran pengambil kebijakan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi perkembangan. 2. Evaluasi eksperimental. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemetaan sasaran 2. Klarifikasi nilai 3. Kritik nilai

Pendekatan	Tujuan	Asumsi	Bentuk-bentuk	Teknik
	menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil kebijakan secara formal diumumkan sebagai tujuan program kebijakan.	administrator yang secara resmi diumumkan merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai.	<ol style="list-style-type: none"> 3. Evaluasi proses retrospektif (expost) 4. Evaluasi hasil retrospektif. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pemetaan hambatan 5. Analisis dampak silang 6. Discounting
Evaluasi kepuasan teoritis	Menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai pelaku kebijakan.	Tujuan dan sasaran dari berbagai pelaku yang diumumkan secara formal maupun diam-diam merupakan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian tentang dapat tidaknya di evaluasi. 2. Analisis utilitas multi atribut, yaitu serangkaian prosedur yang diciptakan untuk mengambil dari para pelaku kebijakan yang banyak memiliki pandangan subjektif tentang probabilitas terjadinya sesuatu atau nilai dari kebijakan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brainstorming 2. Analisis argumentasi 3. Delphi kebijakan 4. Analisis survey pemakai, yaitu serangkaian prosedur untuk mengumpulkan informasi dari calon pemakai dan pelaku-pelaku kebijakan lainnya mengenai evaluabilitas suatu kebijakan atau program.

Sumber: Nugroho R. 2014. *Public Policy*.

2.2 Kinerja

Kata kinerja ialah terjemahan dari performance yang sering diartikan oleh akademisi sebagai “penampilan”, “prestasi”, atau “hasil kerja” (Yeremias T. Keban, 2004). Secara etimologis, kinerja ialah sebuah istilah dari asal kata dasar “kerja” yang menerjemahkan kata dari Bahasa asing prestasi, bisa juga berarti hasil kerja. Jadi pengertian kinerja dalam organisasi ialah jawaban dari tujuan organisasi apakah sudah berhasil atau tidak. Tidak selaras dengan Bernardin serta Russel

(1993) (dalam Yeremia T. Kerban, 2004) mengartikan kinerja sebagai “*the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period.*” Pada pengertian tersebut, penekanannya ialah pada pencatatan hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian, kinerja tidak termasuk menilai karakteristik pribadi pegawai tetapi hanya mengacu di serangkaian hasil yg dicapai seseorang karyawan selama periode tertentu (Sally Walelang, 2020).

Sedangkan Suyadi Prawirosentono (1999) dalam Walelang S. (2020) menjelaskan kinerja sebagai performance, yaitu hasil kerja yang dicapai oleh seorang atau sekelompok orang pada organisasi, sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya, untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara sah, tidak melanggar aturan serta kode etik pekerjaan. Pendapat Bastian pada Hassel Nogi tadi, *Encyclopedia of public Policy* Tahun 2003 dalam Yeremias T. Keban (2004), mengungkapkan kinerja bisa menyampaikan ilustrasi perihal seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan serta sasaran yang sudah ditetapkan.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja ialah hasil kerja atau suatu capaian dalam pekerjaan maupun program yang sudah direncanakan sebelumnya dan dilaksanakan selama periode waktu tertentu untuk mencapai tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi.

2.3 Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja disebut juga “*Performance evaluation*” atau “*Performance appraisal*”. Appraisal berasal dari kata 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 pekerja. Setiap orang pada umumnya ingin berprestasi dan mengharapkan prestasinya diketahui dan dihargai orang lain. Leon C. Mengginson 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, 2005:10).

Berdasarkan pendapat di atas, maka evaluasi kinerja merupakan suatu proses penilaian kinerja aparatur yang dilakukan untuk melihat tanggung jawab pekerjaannya setiap hari apakah terjadi peningkatan atau penurunan sehingga pemimpin bisa memberikan suatu motivasi penunjang untuk melihat kinerja aparatur kedepannya. Evaluasi harus sering dilakukan agar masalah yang di hadapi dapat diketahui dan dicari jalan keluar yang baik.

Evaluasi kinerja yang dikemukakan Payaman J. Simanjuntak adalah “suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas (*performance*) seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.” (Simanjuntak, 2005:103). Berdasarkan pengertian tersebut maka evaluasi kinerja merupakan suatu proses yang digunakan oleh pimpinan untuk menentukan prestasi kerja seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya menurut tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil

pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Selain itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

Evaluasi kinerja kemudian di definisikan oleh *Society for Human Resource Management* yaitu

“The process of evaluating how well employees perform their jobs when compared to a set of standards, and then communicating that information to employees. (Proses mengevaluasi sejauh mana kinerja aparatur dalam bekerja ketika dibandingkan dengan serangkaian standar, dan mengkomunikasikan informasi tersebut pada aparatur).” (Dalam Wirawan 2009:12)

Berdasarkan definisi di atas, maka evaluasi kinerja merupakan suatu proses untuk mengetahui sejauh mana kinerja aparatur bila dibandingkan dengan serangkaian standarisasi yang dilakukan untuk bekerja sesuai komunikasi informasi yang telah diberikan oleh pimpinan. Evaluasi kinerja dilakukan juga untuk menilai seberapa baik aparatur bekerja setelah menerima informasi dan berkomunikasi dengan aparatur yang lain agar pekerjaan sesuai dengan kemauan pimpinan dan kinerja para aparatur itu sendiri dapat terlihat secara baik oleh pimpinan dan masyarakat selaku penilai.

2.4 Fungsi Evaluasi Kinerja

Fungsi evaluasi kinerja yang dikemukakan Wirawan (2009) sebagai berikut :

- 1 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.
- 2 Alat promosi dan demosi. Hampir disemua sistem evaluasi kinerja, hasil evaluasi digunakan untuk mengambil keputusan memberikan promosi kepada aparatur ternilai yang kinerjanya memenuhi ketentuan pembarian 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.
 - 3 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.
 - 4 Penentuan dan pengukuaran 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.
 - 5 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.

- 6 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, 2009:24)

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.

2.5 Sasaran Evaluasi Kinerja

Sasaran-sasaran evaluasi kinerja Aparatur yang dikemukakan Agus Sunyoto (1999) dalam bukunya Kualitas Kinerja Aparatur (edisi kelima) sebagai berikut :

- 1 Membuat analisis kinerja dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dan periodik, baik kinerja aparatur maupun kinerja organisasi.

2. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para aparatur melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.
3. 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 prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
4. 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).
(Sunyoto, 1999:1)

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 planningnya. 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.

2.6 Tujuan Evaluasi Kinerja

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 :

1 Pengembangan

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

2 Pemberian Reward

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

3 Motivasi

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

4 Perencanaan SDM

Dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan serta perencanaan SDM.

5 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.

6 Komunikasi

Evaluasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai.

(dalam Darma 2009 :14)

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.

2.7 Aparatur Desa

Desa sebagai organisasi pemerintah dibentuk dan didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena memiliki tugas yang berat, organisasi pemerintah harus dipimpin dan diisi oleh sumber daya manusia terpilih yang memiliki semangat yang tinggi, komitmen yang utuh, dan kompetensi yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan (Lembaga Administrasi Negara RI, 2009).

Dalam ilmu manajemen personalia upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia disebut pengembangan karyawan. Tujuan pengembangan karyawan

adalah untuk memperbaiki efektifitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan (Heidjarachman, 2008:74). Perangkat desa yang kurang memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang bidang tugasnya akan mengalami kesulitan dan kelambatan dalam bekerja, yang berakibat pada pemborosan bahan, waktu, dan biaya. Pengembangan perangkat desa merupakan keharusan yang harus dilakukan secara terus-menerus, mengikuti perkembangan masyarakat, kemajuan teknologi, dan bertambahnya tugas serta wewenang yang harus diemban. Ada beberapa cara pengembangan perangkat desa sesuai kekurangan dan kebutuhannya, yaitu:

1. Meningkatkan tingkat pendidikan Peningkatan tingkat pendidikan dilakukan bagi para perangkat desa yang berpendidikan setingkat SD (Sekolah Dasar) dan SMP (Sekolah Menengah Pertama). Perangkat desa yang belum tamat pendidikan setingkat (Sekolah Menengah Atas) diwajibkan menempuh pendidikan melalui Kelompok Belajar Paket B dan Paket C. Biaya yang diperlukan untuk pendidikan bisa dianggarkan dalam APBDes baik seluruhnya maupun sebagian yang diberikan dalam bentuk bantuan pendidikan. Bahkan jika mampu perangkat desa yang telah berpendidikan setingkat SMA juga diharapkan menempuh pendidikan tinggi agar bisa menyesuaikan diri dengan kemajuan masyarakat yang dilayaninya.
2. Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) Diklat diselenggarakan oleh lembaga khusus yang bertugas mengembangkan aparatur pemerintah. Diklat sangat diperlukan bagi semua perangkat desa baik yang baru diangkat maupun yang sudah lama bekerja agar dapat meningkatkan pengetahuan dan

keterampilannya sesuai dengan bidang tugasnya. Pelaksanaan diklat bisa secara bertahap setiap tahun, misalnya pada tahun pertama dilakukan diklat bagi kepala urusan tata usaha, tahun kedua bagi kepala urusan keuangan, dan seterusnya hingga semua perangkat desa mendapat kesempatan mengikuti diklat. Biaya pendidikan dan pelatihan bisa dianggarkan dalam APBD kabupaten atau dianggarkan oleh masing-masing desa dalam APBDes.

3. Kursus atau *in house training* Kursus adalah proses pendidikan yang dilakukan pada suatu lembaga pendidikan ketrampilan. *In house training* adalah pelatihan yang dilakukan bagi karyawan di tempat kerjanya dengan cara mengundang pelatih yang professional. Bagi perangkat desa yang memiliki tugas khusus namun belum memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya maka perlu diberi kesempatan mengikuti kursus. Seorang kepala atau staf urusan keuangan yang belum memiliki keahlian dibidang keuangan maka diharuskan mengikuti kursus akuntansi. Demikian juga bagi perangkat desa yang belum mampu mengoperasikan komputer atau teknologi informasi diharuskan mengikuti kursus komputer atau mengikuti *in house training* bersama-sama perangkat lainnya. Biaya kursus dan *in house training* bisa dianggarkan dalam APBDes.
4. Pengembangan sistem seleksi perangkat desa Untuk mendapatkan perangkat desa yang berkualitas tentunya diperlukan sistem seleksi yang baik, yang memungkinkan mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai bidang tugas yang akan

diberikan. Untuk mendapatkan seorang kelapa urusan keuangan misalnya, maka disyaratkan bagi pelamar dari lulusan SMK program keahlian akuntansi atau lulusan SMA/MA yang memiliki ijazah keterampilan akuntansi.

2.8 Pelayanan Administrasi

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-undang No.32 Tahun 2004).

Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Poerwadarminta, 1995:572). Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah

segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

Menurut Thoha (1996 : 43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

1. Pelayanan merata dan sama.
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah dan jasa.
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

Pendapat Thoha tentang lima pelayanan yang memuaskan diatas apabila dapat diaplikasikan dengan baik pada Administrasi Pendaftaran Pencari Kerja pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja permasalahan-permasalahan yang dihadapi dapat diminimalisir. Terutama pada poin yang ketiga yaitu pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah dan jasa, hal ini berarti harus adanya keseimbangan antara pelayanan dan yang dilayani.

Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen. Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan. Oleh karena itu peran administrasi sebagai faktor penunjang kerja dalam organisasi dalam berbagai aspek dalam rangka penunjang tujuan organisasi sebagaimana dalam perencanaannya. Memberikan pemahaman bahwa pengertian administrasi adalah seluruh proses administrasi dalam penentuan sasaran dan pencapaiannya dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia secara efisien melalui dan bersama-sama orang lain secara terkoordinasikan dengan menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, eksekusi, pengorganisasian, persuasi, kepemimpinan, dan penilaian. (Sugandha (1991 : 13)

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan. Pengertian administrasi dalam pengertian sempit yaitu berhubungan dengan ketatausahaan. Sedangkan administrasi dalam pengertian sempit yaitu seni dan ilmu dalam mengelolah sumber daya 7M + 1i (*Man, money, material, methods, machines, marketing, and minutes + information*) Brech (Usman (2006 : 2).

Administrasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan proses Pelayanan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Sondang p. Siagian, 2001:4). Sedangkan administrasi menurut Purwadanninta (1993 : 8) yaitu usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan dibidang organisasi termasuk didalam administrasi adalah segala kegiatan kantor dan tata usaha. Jadi pada dasarnya administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi disini mempunyai arti bahwasanya dalam suatu administrasi tidak hanya dilaksanakan satu orang saja, tetapi pentingnya adanya kerjasama dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Bila dikaitkan dengan Administrasi Pendaflaran Pencari Kerja, yang dirasa sangat penting, tidak hanya birokrasi sebagai pelayan yang berperan tetapi, masyarakat juga tidakkalah pentingnya sebagai seorang yang dilayani, untuk terciptanya kerja sama yang baik. Bertitik tolak dari teoritis batasan konsep administrasi baik dalam arti sempit maupun dalam arti luas (keselumhan proses kerjasama), menunjukkan adanya

sejumlah aspek utama yang menjadi motor penggerak untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi organisasi, aspek-aspek di maksud meliputi:

- a. Organisasi
- b. Manajemen
- c. Kepemimpinan
- d. Pengambilan Keputusan
- e. Human Relations
- f. Informasi
- g. Sumber Daya Manusia

Bila dilihat secara lengkap Administrasi mempunyai unsur-unsur Pelayanaannya yaitu sebagai berikut:

- a. Pengorganisasian
- b. Manajemen
- c. Tata hubungan
- d. Keuangan
- e. Perbekalan
- f. Tata usaha
- g. Perwakilan.

Ciri-ciri Administrasi Negara menurut Miftah Thoha (2005 : 46) yaitu sebagai berikut:

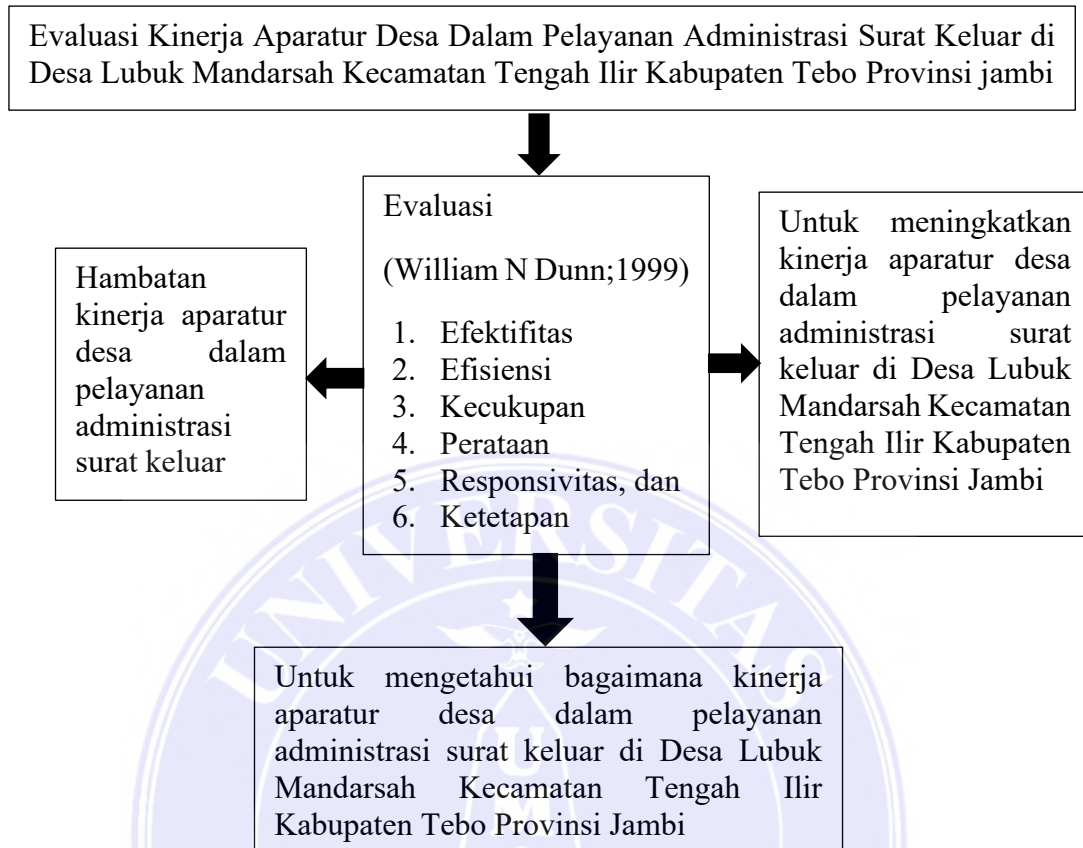
- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi Negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
- b. Pelayanan yang diberikan oleh Administrasi Negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
- c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan.

- d. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi dalam organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar, dan untung rugi.
- e. Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian mata rakyat banyak.

2.9 Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2012) kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Kerangka pemikiran adalah gambaran dalam tinjauan pustaka atas dasar teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian. Kerangka pemikiran pada intinya berusaha menjelaskan konstelasi hubungan antar variabel yang diteliti. Untuk mendapatkan sebuah kerangka pemikiran yang mendalam, tidak menyimpulkan hanya dari fakta yang dapat terindra, atau hanya dari sekedar informasi-informasi yang terpenggal. Selain itu diperlukan sebuah pemikiran yang cerdas dan cemerlang akan setiap informasi yang dimilikinya dan berupaya dengan keras menyimpulkan sesuatu kesimpulan yang memunculkan keyakinan. Berikut merupakan bagan kerangka berpikir dan skema dalam penelitian ini.

Gambar 1 Kerangka Berpikir



Sumber: diolah oleh peneliti, 2023

2.10 Penelitian Terdahulu

Tabel 4 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan judul penelitian	Metode	Teori	Perbedaan
1.	Rendra Risto Wuri, Markus Kaunang, Novie Revlie Pioh (2021) “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Sinsingon Kecamatan passi Timur Kabupaten bolaang Mongondow)”	Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif.	Teori yang digunakan Agus Dwiyanto (1995) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja atau tingkat pencapaian tujuan organisasi, indikator kinerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan, yaitu: <i>output</i> , efisiensi, dan efektivitas.	Perbedaan penelitian sebelumnya terdapat di lokasi penelitian. Dan perbedaan teori.
2.	Dita nurdalilah (2021) “Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Bantuan Langsung Tunai	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (Sugiyono, 2013) yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti menjadi instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan analisis data kualitatif serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.	McDonald dan Lawton (dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2005) mengemukakan indicator kinerja diantaranya : <i>Output oriented</i> measures throughput, Efficiency, Effectiveness.	Perbedaan lokasi dan teori yang digunakan.
3.	Krishdianto dan Santoso (2020) “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Masyarakat di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo”	Metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Teori yang digunakan teori indicator penilaian kinerja menurut Kaswan (2012) yaitu, Kinerja, Motivasi, Karir, Umpan Balik.	Perbedaan penelitian selanjutnya terletak pada teori dan lokasi penelitian.

No	Nama dan judul penelitian	Metode	Teori	Perbedaan
4.	Aminuddin,Suriyani, IndraAndriatno, (2022) “Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Public Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe”	Teori yang digunakan Menurut Robbins (2006) kinerja karyawan memiliki enam indikator, yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas,kemandirian, komitmen kerja.	Metode yang digunakan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian sebelumnya dan penelitian selanjutnya terletak pada perbedaan focus penelitian dan teori yang digunakan untuk mengevaluasi hasil penelitin.
5.	Herliana Ningsih (2021) “Evaluasi Kinerja Aparat Desa Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat Desa Mallinrung Kecamatan Libureng Kabupaten Bone	Teori yang digunakan Menurut (Agus Dwiyanto,2002) mengembangkan beberapa indikator responsivitas pelayanan publik, yaitu: a. Keluhan pengguna jasa b. Sikap aparat birokrasi, dalam merespon ke luhanpenggunajasa c. Penggunaan, keluhan pengguna jasa sebagai referensi perbaikan layanan publik d. Berbagai tindakan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam system pelayanan yang berlaku.	Metode yang digunakan jenis penelitian kualitatif	Perbedaan penelitian terletak pada lokasi penelitian dan rumusan masalah di dalam penelitian.
6	Yulisa Indra Hartati (2013) “Evaluasi Kinerja Sekretaris Desa Pulau Sengkaling Kecamatan Kelaya Kabupaten Indragiri Hulu”	Teori yang digunakan menurut wiiliam N Dunn (dalam Subarsono 2013:126) Ada 6 indikator yaitu: 1. Efektivitas 2. Efisiensi 3. Kecukupan 4. Pemerataan 5. Responsivitas 6. Ketepatan	Metode yang digunakan adalah Kuantitatif	Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan, penulis selanjutnya menggunakan meetode Kualitatif

Sumber: diolah oleh peneliti. 2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Rachman, M. (2015:42), Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan bentuk kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi sekarang ini, termasuk berbagai tipe penelitian sehingga ditemukan hubungan yang mungkin terjadi diantara variabel-variabel. Sejalan dengan permasalahan yang dirumuskan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka dalam penelitian ini penulis memberikan gambaran tentang suatu fenomena dengan jalan mengumpulkan data, menyusun, menganalisa dan menginterpretasikannya sehingga pada akhirnya dapat mendeskripsikan proses Kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Kajian dilakukan di kantor kepala desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Peneliti tertarik memilih lokasi tersebut karena peneliti menemukan fenomena atau permasalahan mengenai kinerja aparatur desa. Kinerja aparatur desa di kecamatan tengah lilir kabupaten tebo yaitu ditemukan ketidakdisiplinan pegawai dalam bekerja seperti tidak hadir di kantor pada saat jam kerja, pada saat pelayanan administrasi tidak melakukan pekerjaannya sesuai dengan bidang yang bertanggungjawab terhadap pekerjaan tersebut yang membuat kinerja aparatur desa belum maksimal.

3.2.1 Waktu Penelitian

Tabel 5 Waktu Penelitian

NO.	Uraian Kegiatan	2023						2024											
		6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Penyusunan Proposal	■																	
2	Seminar Proposal		■																
3	Perbaikan Proposal			■															
4	Pengambilan Data Penelitian				■														
5	Penyusunan Skripsi					■													
6	Seminar Hasil						■												
7	Perbaikan Skripsi							■											
8	Siding Meja Hijau								■										

Sumber: diolah oleh peneliti, 2024

3.3 Sumber Data

Menurut Moleong (2006;132) dalam buku Metode Penelitian Kualitatif, Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Ada tiga jenis informan yaitu:

1. Informan kunci

Informan kunci merupakan informan yang memiliki pemahaman dan informasi yang baik dan menyeluruh tentang topik penelitian yang dibahas oleh peneliti. Informan kunci umumnya adalah seorang ahli di bidang tertentu atau seorang narasumber yang dapat menjelaskan tentang kondisi maupun informasi mengenai permasalahan utama peneliti sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

2. Informan Utama

Informan utama merupakan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi primer dalam memberikan gambaran teknis terkait masalah penelitian. Informan utama dalam penelitian kualitatif mirip dengan “aktor utama” dalam sebuah kisah atau cerita. Pada penelitian ini yang menjadi informan utama adalah Kepala Desa dan Jajarannya yang menjadi pelayan publik.

3. Informan tambahan

Informan tambahan merupakan individu maupun kelompok yang dijadikan sebagai sumber data atau informasi sekunder dalam memberikan gambaran pendukung dari data utama terkait masalah penelitian. Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan pada penelitian ini adalah tokoh masyarakat dan juga masyarakat yang sekaligus sebagai pengapat dan penerima pelayanan publik

Tabel 6 Informan Penelitian

NO.	Uraian	Jumlah (Orang)	Keterangan
1	Kepala Desa	1	Informan Kunci
2	Sekretaris Desa	1	Informan Utama
3	Kabid Umum	1	Informan Utama
4	Masyarakat	3	Informan Tambahan
Total		6	

Sumber: diolah oleh peneliti, 2023

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik utama pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan:

1. Teknik wawancara, yaitu teknik dengan melakukan tanya jawab secara langsung dan mendalam kepada subyek penelitian guna pengumpulan dan menggali data primer. Menurut Sugiyono (2010), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.
2. Observasi partisipan, (*participant observation*), yaitu pengumpulan data penelitian ini akan dilakukan melalui kegiatan observasi atau pengamatan langsung terhadap obyek analisis untuk menggali aspek-aspek yang relevan dan penting sebagai dasar analisis dan interpretasi yang akan dilakukan. Dengan ini peneliti akan mengamati kinerja aparatur desa dalam pelayanan public di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.
3. Dokumentasi, yaitu cara mengumpulkan data melalui dokumen resmi dari lembaga/organisasi yang telah melaksanakan program sertifikasi guru dalam jabatan, seperti arsip-arsip, berkas laporan, dokumen perencanaan, rencana strategis, perencanaan pendidikan yang sudah ada, peraturan, foto-foto kegiatan.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif artinya setelah data-data terkumpul baik primer maupun sekunder diklasifikasikan dan selanjutnya data tersebut diolah dan pengolahan data lebih

banyak digunakan ungkapan kalimat sebagai interpretasi dari data-data yang diolah tersebut. Matthew B. Miles, A Michael Huberman (1992) menyatakan bahwa dalam analisis kualitatif, data yang muncul adalah bukan rangkaian angka-angka, akan tetapi berupa kata-kata yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai cara misalnya dengan observasi, wawancara, intisari dokumen, pita dokumen, dan biasanya diproses melalui pencatatan pengetikan penyuntingan tetapi analisisnya tetap menggunakan kata-kata yang disusun ke dalam teks yang diperluas. Tahap analisis data menurut Moleong (2004) dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Sebagai konsep dasar langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data, pertama-tama mengorganisasikan data, data yang terkumpul banyak sekali yang terdiri dari catatan lapangan, komentar peneliti, dokumen berupa laporan dan sebagainya. Sementara pekerjaan analisis data dalam hal ini adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengkategorikan.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu kegiatan proses penghalusan atau pemulihan data yang diperoleh di lapangan, proses tersebut untuk lebih menyederhanakan data yang diperoleh dengan memberi kode, mengklasifikasi, menelusuri tema-tema, membuat gugus, menulis memo, dan memilah-milah bagian-bagian yang tidak relevan dengan fokus penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah setelah kegiatan reduksi dilakukan, kemudian data tersebut disajikan menjadi kumpulan informasi yang telah disusun, sehingga dari informasi tersebut dapat ditarik kesimpulan sementara yang akan diuji lebih lanjut untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Pada umumnya penyajian data disajikan dalam bentuk narasi dan tidak menutup kemungkinan penyajian data dapat dilakukan dengan gambar-gambar matrik agar lebih mudah dimengerti semua pihak.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan langkah terakhir, dari suatu analisis data yang berusaha mencari arti terhadap data yang disajikan dan berusaha menghubungkan data dengan gejala sosial lainnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor desa Lubuk Mandarsah, Kecamatan Tengah Ilir, Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi dengan menggunakan data observasi, wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Evaluasi kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo pada pelaksanaannya cukup optimal. Menurut 6 kriteria evaluasi yang dikemukakan William N. Dunn (2003): Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan, pada pelayanan administrasi surat keluar di desa Lubuk Mandarsah 5 indikator sudah berjalan dengan baik dan 1 indikator masih belum berjalan dengan baik yaitu indikator responsivitas.
2. Faktor pendukung pelayanan administrasi surat keluar di desa Lubuk Mandarsah yaitu: fasilitas infrastruktur dan SDM yang memadai di kantor desa Lubuk Mandarsah yang membuat meningkatnya fasilitas pelayanan; Pemerintah yang juga turut mendukung dan meningkatkan sarana-prasarana kantor desa; Kepala desa yang setiap bulannya melakukan pengawasan dan penilaian rutin. Selain itu, pengisian kuisioner yang dilakukan masyarakat yang berkunjung juga menjadi faktor pendukung meningkatnya pelayanan yang diberikan kantor desa Lubuk Mandarsah. Sedangkan faktor penghambat yaitu: adanya masyarakat yang tidak membawa berkas seperti KTP atau berkas pendukung lainnya seperti

pengantar dari RT untuk kepentingan pembuatan administrasi administrasi surat keluar.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah diuraikan diatas, peneliti ingin memberikan saran, kepada :

1. Kepala desa Lubuk Mandarsah diharapkan untuk meningkatkan responsivitas dalam memberikan pelayanan administrasi surat keluar, melalui upaya meningkatkan komunikasi yang baik dan keramahan. Hal ini untuk semakin mendukung perjalanan pelayanan yang baik, lancar dan positif di mata masyarakat. Selain itu, diharapkan untuk lebih transparansi lagi mengenai biaya dalam pengurusan administrasi surat keluar jika memang memerlukan biaya.
2. Pegawai kantor desa diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas kinerjanya dengan lebih memperbaiki sikap ramah terhadap masyarakat yang akan melakukan pengurusan administrasi surat keluar.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan variabel yang lebih beragam dan menggunakan sampel yang lebih besar, guna memperkuat generalisasi hasil penelitian dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bojong Genteng: CV. Jejak.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktek*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Miftah Thoha, (2005). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J. (2008) *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia jaffray
- Noor, Juliansyah. (2017) *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.
- Sandu Siyoto, A. S. (2015). *Pasar Metodologi Penelitian*. Karangayar: Literasi Media Publishing.
- Silitonga, P.M. (2011). *Statistika: Teori dan Aplikasi dalam Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. (1996) *Deregulasi Dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.

Jurnal dan Skripsi

- Dita, N. (2022). *evaluasi kinerja pemerintah desa dalam pelayanan bantuan langsung tunai (blt)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
<https://repository.ummat.ac.id/4492/1/COVER%20BAB%20I-III.pdf>
- Hartati, Y. I. (2019). *Evaluasi Kinerja Sekretaris Desa Pulau Sengkilo Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Husna, a. *evaluasi terhadap layanan badal haji pada kelompok bimbingan ibadah haji (kbih).*

<http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/8575/>

Husna, S., & Abdullah, S. (2016). *Kesiapan aparatur desa dalam pelaksanaan pengelolaan keuangan desa secara akuntabilitas sesuai undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa (studi pada beberapa desa di kabupaten Pidie).* Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, 1(1), 282-293.

Kesumah, A. Q. W. (2020). *Evaluasi Kinerja Perangkat Desa Dalam Melayani Masyarakat (Studi Kasus Desa Dame Kecamatan Dolok Masihul Kabupaten Serdang Berdagai Provinsi Sumatera Utara)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

<https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/15467>

Lestari, M. P. (2022). *Kinerja aparatur desa dalam pelaksanaan pelayanan publik pada kantor desa sengkong kecamatan sesayap hilir kabupaten tana tidung.*

<https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3637>

Prastyadi, i. (2021). *kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran pada masyarakat di kantor kependudukan*

<https://repository.unja.ac.id/24481/>

Rahimah, S. (2021). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Gambut Tahun 2021* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Risnawan, W. (2017). *Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 4(1), 511-518. dan catatan sipil kabupaten tebo* (Doctoral dissertation, Ilmu Pemerintahan).

<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1951>

Suriyani, B. B., & Andriatno, I. (2022). *Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe.* Journal Publicuho, 5(4), 1011-1026.

<https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/45>

Artikel

Sesparmadi, (2018) *Indikator Kinerja Karyawan.* Universitas Negeri Padang,

<http://bpakhm.unp.ac.id/indikator-kinerja-karyawan/>

Undang-Undang

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

EVALUASI KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR DI DESA LUBUK MANDARSAH KECAMATAN TENGAH ILIR KABUPATEN TEBO

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Informan : Kunci

1. Efektivitas

1. Bagaimana efektivitas yang dicapai pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah dalam pelayanan administrasi surat keluar?
2. Apa saja pelayanan Administrasi surat keluar yang diberikan pemerintah desa pada masyarakat Desa Lubuk Mandarsah? Tolong bapak/ibu jelaskan.

2. Efisien

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar di desa Lubuk Mandarsah sudah berjalan secara efisien terkait dengan proses pembuatan surat keluar?
2. Apa saja yang harus dipersiapkan atau dibawa masyarakat desa Lubuk Mandarsah jika ingin melakukan pengurusan administrasi surat keluar?

3. Kecukupan

1. apakah sejauh ini pengurusan administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
2. Bagaimana dengan sarana prasarana dan SDM yang dimiliki di kantor desa Lubuk Mandarsah?

4. Perataan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah sudah rata diberikan kepada setiap masyarakat yang ingin mengurus administrasi surat keluar?
2. Apa langkah strategis kantor desa Lubuk Mandarsah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan administrasi surat keluar?

5. Responsivitas

1. Bagaimana respon yang diberikan masyarakat terhadap pemerintah desa dengan pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan?

6. Ketepatan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pemerintah desa Lubuk Mandarsah tepat sesuai yang di harapkan masyarakat? Tolong bapak/ibu jelaskan.
2. Bagaimana dengan waktu pelayanan dan pengurusan yang diberikan? Apakah pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dalam hal pengurusan administrasi surat keluar yang diharapkan masyarakat?

Faktor Pendukung dan Penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo?



Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Informan : Utama

1. Efektivitas

1. Apa saja pelayanan Administrasi surat keluar yang diberikan pemerintah desa pada masyarakat Desa Lubuk Mandarsah? Tolong bapak/ibu jelaskan.
2. Apakah Pelayanan administrasi surat keluar yang bapak/ibu jelaskan tadi semuanya pernah di urus masyarakat di sini?
3. Jika ya, apakah ada data yang bapak/ibu bisa tunjukkan dan jelaskan terkait dengan jumlah masyarakat yang mengurus administrasi surat keluar dari tahun lalu hingga saat ini?

2. Efisien

1. Bagaimana dengan biaya pengurusan administrasi surat keluar? Apakah gratis atau tidak? Jika ada pengurusan administrasi surat keluar yang berbiaya, berapa biaya terbesarnya dan untuk apa kepentingan biaya tersebut? Tolong bapak/ibu jelaskan.

3. Kecukupan

1. Apakah sejauh ini pengurusan administrasi surat keluar yang dilakukan masyarakat di kantor kepala desa Lubuk Mandarsah ini mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen atau berkas selanjutnya? Tolong bapak/ibu jelaskan.
2. Apakah setiap jam kerja kantor kepala desa Lubuk Mandarsah mampu memenuhi kebutuhan atau kepentingan pengurusan administrasi surat keluar yang dibutuhkan masyarakat? Tolong bapak/ibu jelaskan

4. Perataan

1. Apakah pelayanan pengurusan administrasi surat keluar ini merata di berikan bagi setiap masyarakat desa Lubuk Mandarsah? Tolong bapak/ibu jelaskan.
2. Bagaimana dengan masyarakat paruh baya atau lansia? Apakah pelayanan Administrasi surat keluar tetap diberikan berdasarkan nomor antrian atau malah memprioritaskan yang lansia lebih dahulu? Tolong bapak/ibu jelaskan.

5. Responsivitas

1. Bagaimana responsivitas masyarakat terhadap pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah?

6. Ketepatan

1. Apakah pelayanan pengurusan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang harus di berikan?

2. Bagaimana dengan waktu pelayanan dan pengurusan yang diberikan? Apakah pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dalam hal pengurusan administrasi surat keluar yang diharapkan masyarakat?

Faktor Pendukung dan Penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo?



Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan :

Informan : Tambahan

1. Efektivitas

1. Apakah pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah sudah berhasil dan mampu memberikan pelayanan administrasi surat keluar yang dibutuhkan masyarakat?

2. Efisien

1. Apakah pada saat melakukan pelayanan administrasi surat keluar masyarakat dikenakan biaya?

3. Kecukupan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada masyarakat sejauh ini sudah cukup memuaskan?

4. Perataan

1. Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah dalam pengurusan administrasi surat keluar sudah dapat dikatakan merata menurut ibu?

5. Responsivitas

1. Bagaimana responsivitas yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada ibu pada saat melakukan melakukan pengurusan administrasi surat keluar?

6. Ketepatan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah tepat dan sesuai dengan yang ibu harapkan?

Lampiran 2 Pedoman Observasi

EVALUASI KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR DI DESA LUBUK MANDARSAH KECAMATAN TENGAH ILIR KABUPATEN TEBO

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Identitas Observasi

Instansi :

Lokasi :

Hari/Tanggal :

2. Aspek-aspek Yang Diamati

1. Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan Kantor Desa Lubuk Mandarsah
2. Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke Kantor Desa Lubuk Mandarsah
3. Mengamati setiap pelayanan yang diberikan Kantor Desa Lubuk Mandarsah terhadap Masyarakat yang berkunjung

3. Lembar Observasi

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti / Indikator
1	Struktur Organisasi – Tupoksi			
2	Visi Misi			
3	SOP			
4	Alur Pelayanan			
5	Sikap Pegawai			
6	Dokumen Arsip			
7	Website Instansi			
8	Sosial Media Instansi			
9	Sarana Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Kerja b. Ruang Tunggu c. Parkir d. Toilet e. Ruang Arsip / Perpustakaan Kantor 			

Lampiran 3 Surat Pengantar Izin Penelitian

1. Surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;



Nomor : 2072/FIS.2/01.10/XI/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

16 November 2023

Yth,
Kepala Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo
Di Tempat

Dengan hormat,

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

Nama : Ariandy P. Maibang
N P M : 198520201
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo, dengan judul Skripsi "EVALUASI KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR DI DESA LUBUK MANDARSAH KECAMATAN TENGAH ILIR KABUPATEN TEBO"

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. Effati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-



2. Surat keterangan pelaksanaan penelitian dari kantor desas Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo



PEMERINTAH KABUPATEN TEBO
KECAMATAN TENGAH ILIR
DESA LUBUK MANDARSAH
Jalan Simpang Niam Lubuk Kambing Km 11

Lubuk Mandarsah, 17 Januari 2024

Nomor : 143/32/LM/VI/2023
Lampiran : -
Perihal : **Balasan Surat**

Kepada Yth,
Bapak/ Ibu Dekan Universitas Medan Area
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Di -
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Nomor : 2072/FIS.2/01.10/XI/2023 Tanggal 16 November 2023

Perihal: Pengambilan Data/Riset di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabuten Tebo Provinsi Jambi a.n :

Nama : Ariandy P. Maibang
NPM : 198520201
Program Studi : Administrasi Publik

Telah selesai melakukan Riset tentang "EVALUASI KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR DI DESA LUBUK MANDARSAH KECAMATAN TENGAH ILIR KABUPATEN TEBO" dari tanggal 19 Desember 2023 s/d 17 Januari 2024 di Kator Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Kepala Desa Lubuk Mandarsah



Lampiran 4 Deskripsi Wawancara

EVALUASI KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR DI DESA LUBUK MANDARSAH KECAMATAN TENGAH ILIR KABUPATEN TEBO

Identitas Responde

Nama : Zulpan Saripudin, S.H
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Kepala Desa
Informan : Kunci

Efektivitas

1. Bagaimana efektivitas yang dicapai pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah dalam pelayanan administrasi surat keluar?

Jawab: Secara keseluruhan, efektivitas yang dicapai oleh pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah dalam pelayanan administrasi surat keluar sudah cukup memuaskan. Dalam beberapa tahun terakhir, kami di kantor desa Lubuk Mandarsah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dalam pelayanan administrasi surat keluar, dari segi kecepatan pelayanan, kami telah menetapkan target penyelesaian surat keluar dalam waktu satu hingga dua hari kerja, dan sejauh ini, target tersebut dapat dikatakan cukup berhasil kami capai walaupun masih belum konsisten.

2. Apa saja pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pemerintah desa pada masyarakat Desa Lubuk Mandarsah? Tolong bapak/ibu jelaskan.

Jawab: Kami pemerintah Desa Lubuk Mandarsah selalu berusaha untuk memberikan pelayanan administrasi yang terbaik bagi masyarakat. Beberapa jenis pelayanan administrasi surat keluar yang kami sediakan antara lain Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Izin Keramaian, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, dan Surat Rekomendasi Pengurusan KTP dan KK. Setiap pelayanan administrasi tersebut kami usahakan untuk diproses dengan cepat agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan.

Efisien

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar di desa Lubuk Mandarsah sudah berjalan secara efisien terkait dengan proses pembuatan surat keluar?
Jawab: Pelayanan administrasi surat keluar yang kami berikan sudah efisien. Saya sebagai kepala desa membuat cara agar pelayanan kami menjadi lebih efisien dengan cara melakukan pelatihan rutin bagi pegawai kami untuk memastikan mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam mengelola administrasi surat keluar. Dengan demikian, proses pengurusan surat keluar dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Kami menetapkan standar waktu pelayanan yang jelas. Contohnya, target kami adalah menyelesaikan proses pembuatan surat keluar dalam satu hingga dua hari kerja. Saya juga melakukan evaluasi internal supaya dapat melihat efisiensi kinerja pegawai saya.
2. Apa saja yang harus dipersiapkan atau dibawa masyarakat desa Lubuk Mandarsah jika ingin melakukan pengurusan administrasi surat keluar?
Jawab: Untuk memudahkan proses pengurusan administrasi surat keluar, masyarakat Desa Lubuk Mandarsah perlu mempersiapkan beberapa dokumen dan informasi yang diperlukan seperti Identitas Diri, Kartu Keluarga (KK), Surat Pengantar RT/RW. Ke tiga syarat tersebut merupakan syarat utama. Lalu masyarakat harus menambah dokumen lain tergantung kebutuhan masyarakat untuk mengurus surat keluar jenis apa. Seperti contoh jika masyarakat ingin membuat surat keterangan kelahiran, masyarakat harus membawa dokumen pendukung yaitu surat keterangan lahir dari bidan atau rumah sakit tempat anak tersebut dilahirkan.

Kecukupan

1. Apakah sejauh ini pengurusan administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
Jawab: Saya sebagai kepala desa Lubuk Mandarsah selalu menekankan kepada jajaran saya untuk selalu mematuhi ketentuan dan regulasi yang berlaku dalam pengurusan administrasi surat keluar. Sejauh ini, kami telah memastikan bahwa seluruh prosedur dan proses administrasi sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Saya juga memastikan bahwa semua surat keluar yang dikeluarkan sudah memenuhi syarat administrasi dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
2. Bagaimana dengan sarana prasarana dan SDM yang dimiliki di kantor desa Lubuk Mandarsah?
Jawab: Kami memiliki gedung kantor desa yang cukup memadai dan dilengkapi dengan ruang pelayanan yang nyaman bagi warga. Selain itu,

kami juga menyediakan area parkir yang memadai untuk pengunjung. Untuk mendukung pelayanan yang di inginkan masyarakat, kami telah melengkapi kantor desa dengan komputer, dan printer. Kantor desa ini juga dilengkapi dengan ruang arsip untuk menyimpan dokumen-dokumen penting secara aman dan tertib. Kemudian untuk Pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah saya rsa sudah cukup lengkap guna menunjang pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Perataan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah sudah rata diberikan kepada setiap masyarakat yang ingin mengurus administrasi surat keluar?

Jawab: Menurut saya, pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah selalu memberikan pelayanan administrasi surat keluar yang merata dan adil kepada setiap warga. Kami memastikan bahwa pelayanan yang kami berikan tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau lainnya, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama. Setiap permohonan surat keluar diproses berdasarkan prinsip datang lebih dulu, dilayani lebih dulu, sehingga tidak ada yang diutamakan atau didiskriminasi.

2. Apa langkah strategis kantor desa Lubuk Mandarsah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan administrasi surat keluar?

Jawab: Saya sebagai kepala desa memastikan bahwa kebutuhan masyarakat dalam pengurusan administrasi surat keluar dapat terpenuhi dengan baik, kantor desa Lubuk Mandarsah rutin mengadakan pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka mengenai prosedur administrasi terbaru dan pelayanan publik yang baik. Saya juga melakukan evaluasi kinerja terhadap pegawai secara berkala untuk memastikan bahwa setiap pegawai melayani masyarakat dengan profesional dan lebih baik.

Responsivitas

1. Bagaimana respon yang diberikan masyarakat terhadap pemerintah desa dengan pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan?

Jawab: Menurut saya respon yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan administrasi surat keluar di desa Lubuk Mandarsah baik baik saja. Saya dapat mengatakan demikian karena banyak masyarakat yang sudah mengerti bagaimana mengurus administrasi surat keluar tanpa harus dibantu orang lain atau calo. Itu menandakan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah sebagai pelayan publik dapat memberikan penjelasan kepada

masyarakat bahwasannya tidak perlu takut untuk mengurus segala administrasi sendiri tanpa dibantu orang lain.

Ketepatan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pemerintah desa Lubuk Mandarsah tepat sesuai yang di harapkan masyarakat? Tolong bapak/ibu jelaskan.

Jawab: Menurut saya setiap pelayanan yang kami lakukan kami pastikan tepat sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Hal tersebut bisa saya katakan karena saya selalu menekankan kepada pegawai memastikan bahwa setiap permohonan surat keluar diproses dengan cermat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2. Bagaimana dengan waktu pelayanan dan pengurusan yang diberikan? Apakah pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dalam hal pengurusan administrasi surat keluar yang diharapkan masyarakat?

Jawab: Sejauh ini Kami telah menetapkan standar waktu pelayanan yang berusaha kami pertahankan agar memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun tetap saja ada faktor-faktor yang memperlambat kinerja pegawai salah satunya jika listrik padam yang menyebabkan terhentinya proses pembuatan surat karena pembuatan surat masih menggunakan komputer dan printer.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo?

Jawab: Menurut saya, faktor pendukung dalam pelayanan administrasi surat keluar di desa Lubuk Mandarsah ini pertama semakin meningkatnya minat masyarakat dalam melakukan pengurusan secara mandiri tanpa dibantu calo di kantor desa ini. kemudian kedua, pihak pemerintah Kecamatan bahkan kabupaten sangat memperhatikan kantor desa Lubuk Mandarsah ini, mulai dari kondisi kantor desa, fasilitas dan SDM nya sangat diperhatikan, jadi hal itu tentu menjadi faktor pendukung yang membuat semakin meningkat dan semangatnya kami dalam memberikan pelayanan. Nah sedangkan faktor penghambatnya itu ada pada masyarakat. Seperti adanya masyarakat yang tidak membawa atau melengkapi dokumen untuk mengurus administrasi surat keluar yang dibutuhkan. Hal ini tentu membuat adanya permasalahan atau penghambat dalam pelayanan administrasi, namun hal ini bukan jadi masalah serius lagi. Karena kantor desa Lubuk Mandarsah sudah rutin memberikan arahan mengenai syarat apa saja yang harus di lengkapi bagi masyarakat yang datang. Kami akan memberikan

penjelasan yang sangat detail dan mudah dipahami dengan begitu masyarakat akan paham dan menjalankan sesuai aturan.



Identitas Responden II

Nama : Samuri Spd.i
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Sekertaris Desa
Informan : Utama

Efektivitas

1. Apa saja pelayanan Administrasi surat keluar yang diberikan pemerintah desa pada masyarakat Desa Lubuk Mandarsah? Tolong bapak/ibu jelaskan.
Jawab: Ada beberapa jenis pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada masyarakat seperti surat keterangan domisili. Surat ini dibutuhkan oleh warga yang memerlukan bukti resmi mengenai tempat tinggal mereka di Desa Lubuk Mandarsah. Lalu ada juga surat pengantarpembuatan KTP dan KK yang dimana surat ini dipakai warga yang membutuhkan pembuatan atau perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dapat memperoleh surat pengantar dari kantor desa. Lalu masih ada beberapa surat lagi seperti surat kematian, surat kelahiran dan lain sebagainya
2. Apakah Pelayanan administrasi surat keluar yang bapak/ibu jelaskan tadi semuanya pernah di urus masyarakat di sini?
Jawab: "Ya, semua jenis pelayanan administrasi surat keluar yang saya sebutkan tadi memang pernah diurus oleh masyarakat di Desa Lubuk Mandarsah. Masing-masing jenis surat memiliki fungsinya sendiri dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang beragam.
3. Jika ya, apakah ada data yang bapak/ibu bisa tunjukkan dan jelaskan terkait dengan jumlah masyarakat yang mengurus administrasi surat keluar dari tahun lalu hingga saat ini?
Jawab: Mengenai data terkait dengan jumlah masyarakat yang mengurus surat keluar dari tahun lalu, kami sangat menyayangkan tidak dapat menunjukkan data tersebut karena pada bulan april kemarin terjadi banjir bandang yang menyebabkan tenggelamnya kantor desa ini. Banyak sekali arsip data yang hilang dibawa banjir pada saat itu.

Efisien

1. Bagaimana dengan biaya pengurusan administrasi surat keluar? Apakah gratis atau tidak? Jika ada pengurusan administrasi surat keluar yang berbiaya, berapa biaya terbesarnya dan untuk apa kepentingan biaya tersebut? Tolong bapak/ibu jelaskan.

Jawab: Jika ditanya apakah pengurusan administrasi surat keluar memerlukan biaya tentu saja ada biaya dalam beberapa pengurusan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada masyarakat. Seperti surat izin usaha, surat tanah dan lain sebagainya.

Kecukupan

1. Apakah sejauh ini pengurusan administrasi surat keluar yang dilakukan masyarakat di kantor kepala desa Lubuk Mandarsah ini mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen atau berkas selanjutnya? Tolong bapak/ibu jelaskan.

Jawab: "Ya, sejauh ini pengurusan administrasi surat keluar di kantor kepala desa Lubuk Mandarsah telah mampu membantu masyarakat dalam mengurus dokumen atau berkas selanjutnya. Karena dokumen ini adalah langkah awal yang penting bagi warga untuk mengurus kebutuhan administrasi mereka yang lebih luas. Itulah sebabnya kami selalu mengupayakan memberikan pelayanan administrasi surat keluar semaksimal mungkin agar pengerjaannya bisa cepat selesai. Apalagi seperti keperluan masyarakat mengenai surat pengantar untuk mengurus berkas lain yang harus di urus di dukcapil atau yang tingkatnya sudah satu tingkat dari kantor desa, kami mengupayakan semaksimal mungkin.

2. Apakah setiap jam kerja kantor kepala desa Lubuk Mandarsah mampu memenuhi kebutuhan atau kepentingan pengurusan administrasi surat keluar yang dibutuhkan masyarakat? Tolong bapak/ibu jelaskan

Jawab: Sejauh ini jam kerja kantor kepala desa Lubuk Mandarsah telah mampu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pengurusan administrasi surat keluar. Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dalam waktu yang telah ditentukan. Kantor desa kami buka dari Senin hingga Jumat, dengan jam kerja mulai dari pukul 08.00 pagi hingga 16.00 sore. Pada hari Sabtu, kantor buka setengah hari hingga pukul 12.00 siang. Jam kerja ini telah disesuaikan untuk memastikan masyarakat dapat mengakses layanan kami di waktu yang nyaman.

Perataan

1. Apakah pelayanan pengurusan administrasi surat keluar ini merata di berikan bagi setiap masyarakat desa Lubuk Mandarsah? Tolong bapak/ibu jelaskan.

Jawab: Disini kami melayanani tanpa tebang pilih. Bagi kami kesetaraan masyarakat itu sama rata semua tidak perlu dilihat dari status sosialnya agar kami layani duluan. Intinya siapa yang datang terlebih dahulu maka akan dilayani lebih dahulu.

2. Bagaimana dengan masyarakat paruh baya atau lansia? Apakah pelayanan Administrasi surat keluar tetap diberikan berdasarkan nomor antrian atau malah memprioritaskan yang lansia lebih dahulu? Tolong bapak/ibu jelaskan.

Jawab: Berbeda jika masyarakat yang sudah lansia atau paruh baya, kami lebih memprioritaskan pelayanan kepada mereka karena biasanya tidak tahan menunggu terlalu lama jika mengikuti antrian karena faktor usia.

Responsivitas

1. Bagaimana responsivitas masyarakat terhadap pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah?

Jawab: Jika ditanya respon masyarakat, memang masih cukup banyak warga memiliki keluhan terkait waktu tunggu yang terkadang bisa menjadi lebih lama dari yang diharapkan. Meskipun pegawai berusaha keras untuk memproses permohonan dengan cepat, terkadang situasi tertentu seperti jumlah permohonan yang tinggi atau kendala teknis bisa memperlambat proses tersebut. Warga mengeluh dan menuntut agar pengerjaan surat yang mereka inginkan bisa selesai diwaktu itu juga ketika mereka datang ke kantor desa. Keluhan mereka tersebut memang mempunyai dasar karena jarak tempuh yang cukup jauh dan jalan yang masih belum di aspal. Namun ada juga kendala yang di sebabkan oleh masyarakat itu sendiri seperti tidak melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai syarat untuk mengurus administrasi surat keluar yang dibutuhkan.

Ketepatan

1. Apakah pelayanan pengurusan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang harus di berikan?

Jawab: Menurut saya pelayanan pengurusan administrasi surat keluar yang diberikan oleh pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah telah sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, dan standar prosedur yang harus diberikan. Kami selalu berusaha mengikuti pedoman dan regulasi yang berlaku untuk memastikan kualitas dan akuntabilitas layanan. Kami mematuhi semua regulasi dan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah terkait administrasi surat keluar. Ini termasuk peraturan mengenai tata cara penerbitan surat, persyaratan yang harus dipenuhi, dan dokumentasi yang diperlukan.

2. Bagaimana dengan waktu pelayanan dan pengurusan yang diberikan? Apakah pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dalam hal pengurusan administrasi surat keluar yang diharapkan masyarakat?

Jawab: Mengenai waktu pelayanan yang diberikan, pegawai kantor desa Lumuk Mandarsah sudah menetapkan standar waktu pengerjaan surat. Biasa satu atau paling lama dua hari mengingat masih adanya faktor-faktor yang dapat memperlambat pengerjaan surat seperti seringnya padamnya listrik yang membuat komputer dan printer ikut padam juga. Namun sejauh ini saya rasa masyarakat masih dapat dikatakan puas terhadap pelayanan yang kami berikan.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo?

Jawab: Menurut saya yang menjadi faktor pendukung itu ya, lengkapnya sarana prasarana dan juga SDM di kantor desa Lubuk Mandarsah ini. Karena dengan lengkapnya itu saya rasa sudah menjadi pendukung berjalannya pelayanan yang baik di Kantor desa Lubuk Mandarsah ini. Kemudian untuk faktor penghambatnya pada saat administrasi, masyarakat lupa membawa atau kurang memperhatikan kelengkapan berkas yang dibutuhkan dalam kepentingan administrasi.

Identitas Responden III

Nama : Fitri Lestari
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Kaur Umum/TU
Informan : Utama

Efektivitas

1. Apa saja pelayanan Administrasi surat keluar yang diberikan pemerintah desa pada masyarakat Desa Lubuk Mandarsah? Tolong bapak/ibu jelaskan.
Jawab: Kami sebagai pegawai memberikan berbagai layanan administrasi untuk surat-surat yang dibutuhkan warga. Contohnya, surat keterangan domisili, yang diperlukan untuk membuktikan tempat tinggal warga di desa ini. Ada juga surat pengantar untuk membuat atau memperpanjang KTP dan KK. Selain itu, masih ada layanan lain seperti surat kematian, surat kelahiran, dan lain-lain.
2. Apakah Pelayanan administrasi surat keluar yang bapak/ibu jelaskan tadi semuanya pernah di urus masyarakat di sini?
Jawab: Ya, semua jenis pelayanan administrasi surat keluar yang saya sebutkan tadi memang pernah diurus oleh masyarakat di Desa Lubuk Mandarsah. Masing-masing jenis surat memiliki fungsinya sendiri dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang beragam
3. Jika ya, apakah ada data yang bapak/ibu bisa tunjukkan dan jelaskan terkait dengan jumlah masyarakat yang mengurus administrasi surat keluar dari tahun lalu hingga saat ini?
Jawab: Kalau ditanya data jumlah warga yang mengurus surat keluar tahun lalu, kami mohon maaf tidak bisa menyediakannya. Pada bulan April lalu, banjir bandang melanda dan menenggelamkan kantor desa, sehingga banyak arsip data yang hilang terbawa banjir.

Efisien

1. Bagaimana dengan biaya pengurusan administrasi surat keluar? Apakah gratis atau tidak? Jika ada pengurusan administrasi surat keluar yang berbiaya, berapa biaya terbesarnya dan untuk apa kepentingan biaya tersebut? Tolong bapak/ibu jelaskan.
Jawab: Kalau ditanya pengurusan surat keluar memerlukan biaya, jawabannya iya. Beberapa surat seperti surat izin usaha dan surat tanah memang dikenakan biaya.

Kecukupan

1. Apakah sejauh ini pengurusan administrasi surat keluar yang dilakukan masyarakat di kantor kepala desa Lubuk Mandarsah ini mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen atau berkas selanjutnya? Tolong bapak/ibu jelaskan.
Jawab: Sampai sekarang, pengurusan surat keluar di kantor kepala desa Lubuk Mandarsah telah membantu warga dalam mengurus dokumen

berikutnya. Dokumen ini penting sebagai langkah awal untuk mengurus keperluan administrasi yang lebih banyak. Oleh karena itu, kami berusaha memberikan pelayanan pengurusan surat keluar secepat mungkin. Terutama untuk keperluan seperti surat pengantar untuk berkas yang harus diurus di Dukcapil atau instansi lain yang lebih tinggi dari kantor desa, kami berupaya semaksimal mungkin membantu

2. Apakah setiap jam kerja kantor kepala desa Lubuk Mandarsah mampu memenuhi kebutuhan atau kepentingan pengurusan administrasi surat keluar yang dibutuhkan masyarakat? Tolong bapak/ibu jelaskan

Jawab: Kami di kantor kepala desa Lubuk Mandarsah telah berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pengurusan administrasi surat keluar. Kami berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam waktu yang sudah ditentukan. Kantor desa buka dari Senin hingga Jumat, dimulai dari jam 08.00 pagi hingga 16.00 sore. Pada hari Sabtu, kantor kami buka setengah hari, sampai pukul 12.00 siang.

Perataan

1. Apakah pelayanan pengurusan administrasi surat keluar ini merata di berikan bagi setiap masyarakat desa Lubuk Mandarsah? Tolong bapak/ibu jelaskan.

Jawab: kami melayani semua tanpa memilih-milih. Bagi kami, semua orang memiliki nilai yang sama, tidak peduli dengan status sosial mereka. Prinsip kami adalah pelayanan berdasarkan urutan kedatangan, jadi siapa pun yang datang lebih dulu, akan dilayani lebih dulu.

2. Bagaimana dengan masyarakat paruh baya atau lansia? Apakah pelayanan Administrasi surat keluar tetap diberikan berdasarkan nomor antrian atau malah memprioritaskan yang lansia lebih dahulu? Tolong bapak/ibu jelaskan.

Jawab: Namun, ada pengecualian untuk masyarakat yang sudah lanjut usia atau paruh baya. Kami lebih memprioritaskan pelayanan bagi mereka karena biasanya mereka tidak tahan menunggu terlalu lama di antrian karena faktor usia.

Responsivitas

1. Bagaimana responsivitas masyarakat terhadap pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah?

Jawab: Beberapa Masyarakat masih sering mengeluh tentang waktu tunggu yang lama di kantor desa. Kami pegawai berusaha bekerja cepat, tapi terkadang ada banyak permohonan pengerjaan surat atau masalah teknis yang membuat proses jadi lambat. Warga ingin surat selesai saat itu juga, terutama karena jarak tempuh yang jauh dan jalan yang belum bagus. Tapi kadang masalah juga karena masyarakat belum lengkapi dokumen yang diperlukan.

Ketepatan

1. Apakah pelayanan pengurusan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur yang harus di berikan?

Jawab: Menurut saya, layanan pengurusan administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah sudah bagus. Kami selalu mengikuti aturan yang berlaku untuk memastikan layanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Semua prosedur dan persyaratan pemerintah terpenuhi dengan baik.

2. Bagaimana dengan waktu pelayanan dan pengurusan yang diberikan? Apakah pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dalam hal pengurusan administrasi surat keluar yang diharapkan masyarakat?

Jawab: Kami punya standar waktu untuk selesaikan surat, biasanya satu atau dua hari. Kadang ada hambatan seperti mati lampu yang bikin pengerjaan jadi lebih lama. Tapi sejauh ini, warga masih puas dengan layanan kami.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi surat keluar di Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo?

Jawab: Kritikan dan saran yang diberikan masyarakat melalui pengisian kuisisioner kepuasan yang kami lakukan setiap 3 bulan sekali juga merupakan faktor pendukung dalam pelayanan yang kami berikan. Kuisisioner ini kami buat di khususkan bagi masyarakat untuk di isi, hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah masyarakat puas dengan pelayanan kami atau tidak. Jika tidak akan diarahkan memberikan kritikan ataupun saran untuk menjadi perbaikan kantor desa Lubuk Mandarsah kedepannya. Kemudian dalam hal faktor penghambat, Hal ini biasanya didapatkan pada msyarakat yang kurang memperhatikan kelengkapan berkas administrasinya yang membuat terhambatnya pelayanan yang cepat dan tepat.

Identitas Responden IV

Nama : Suwandi
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Petani
Informan : Tambahan

Efektivitas

1. Apakah pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah sudah berhasil dan mampu memberikan pelayanan administrasi surat keluar yang dibutuhkan masyarakat?

Jawab: Saya cukup sering berurusan dengan kantor desa untuk berbagai keperluan administrasi. Pelayanan yang diberikan saya rasa sudah cukup efektif. Namun, saya rasa mereka bisa meningkatkan kualitas dengan membuat sistem digital mereka, sehingga beberapa dokumen bisa diurus secara online untuk menghemat waktu.

Efisien

1. Apakah pada saat melakukan pelayanan administrasi surat keluar masyarakat dikenakan biaya?

Jawab: Ya, ada beberapa jenis surat yang memang dikenakan biaya administrasi. Misalnya, saat saya mengurus surat tanah, ada biaya tertentu yang harus dibayar. Namun, pegawai di kantor desa sudah memberikan penjelasan rinci mengenai biaya tersebut, jadi saya tidak merasa keberatan.

Kecukupan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada masyarakat sejauh ini sudah cukup memuaskan?

Jawab: Secara umum, saya merasa cukup puas dengan pelayanan administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah. Prosesnya cukup cepat dan pegawainya ramah. Namun, ada kalanya saya harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan karena antrian yang panjang, terutama di hari-hari sibuk.

Perataan

1. Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah dalam pengurusan administrasi surat keluar sudah dapat dikatakan merata menurut ibu?

Jawab: Menurut saya, pelayanan administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah sudah cukup merata. Saya tidak pernah merasa ada diskriminasi dalam proses pengurusan surat-surat. Pegawai di sana selalu memberikan pelayanan dengan baik tanpa memandang status sosial atau hubungan personal.

Responsivitas

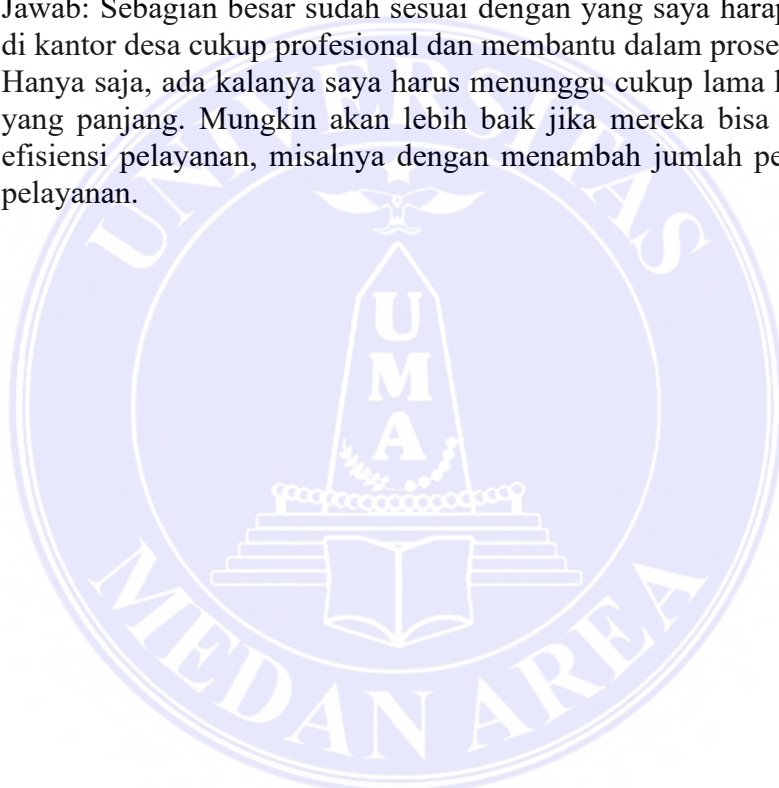
1. Bagaimana responsivitas yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada ibu pada saat melakukan melakukan pengurusan administrasi surat keluar?

Jawab: Saya merasa responsivitas pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kurang memuaskan saat saya mengurus administrasi surat keluar. Saya merasakan kurangnya keramahan pegawai pada saat saya mengurus administrasi dan saya juga harus menunggu cukup lama sebelum mendapatkan bantuan.

Ketepatan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah tepat dan sesuai dengan yang ibu harapkan?

Jawab: Sebagian besar sudah sesuai dengan yang saya harapkan. Pegawai di kantor desa cukup profesional dan membantu dalam proses administrasi. Hanya saja, ada kalanya saya harus menunggu cukup lama karena antrean yang panjang. Mungkin akan lebih baik jika mereka bisa meningkatkan efisiensi pelayanan, misalnya dengan menambah jumlah petugas di loket pelayanan.



Identitas Responden V

Nama : Ponirin
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Petani
Informan : Tambahan

Efektivitas

1. Apakah pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah sudah berhasil dan mampu memberikan pelayanan administrasi surat keluar yang dibutuhkan masyarakat?

Jawab: Secara keseluruhan, saya merasa pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan administrasi surat keluar. Saya beberapa kali mengurus surat-surat seperti surat keterangan domisili dan surat pengantar, dan prosesnya cukup cepat dan efisien. Pegawainya juga ramah dan membantu. Namun, saya pikir ada baiknya jika mereka bisa menyediakan informasi lebih lengkap di papan pengumuman atau situs web desa, agar masyarakat bisa mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum datang.

Efisien

1. Apakah pada saat melakukan pelayanan administrasi surat keluar masyarakat dikenakan biaya?

Jawab: Saat saya mengurus surat pindah domisili, ada biaya administrasi yang dikenakan. Menurut saya, biaya tersebut masih wajar dan tidak memberatkan. Namun, saya rasa akan lebih baik jika ada papan pengumuman yang mencantumkan semua biaya untuk setiap jenis surat, sehingga masyarakat bisa lebih siap.

Kecukupan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada masyarakat sejauh ini sudah cukup memuaskan?

Jawab: Pelayanannya menurut saya cukup memuaskan. Pegawai desa sangat membantu dan prosesnya cukup cepat. Tapi saya rasa mereka bisa meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memperbaiki sistem antrian dan mungkin menambah jumlah pegawai di loket pelayanan

Perataan

1. Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah dalam pengurusan administrasi surat keluar sudah dapat dikatakan merata menurut bapak?ibu?

Jawab: Saya melihat bahwa pelayanan administrasi surat keluar di kantor desa sudah cukup merata. Saya sendiri sudah beberapa kali mengurus surat-surat di sana dan tidak pernah merasa ada perlakuan yang tidak adil. Pegawai di sana memperlakukan setiap warga dengan sama.

Responsivitas

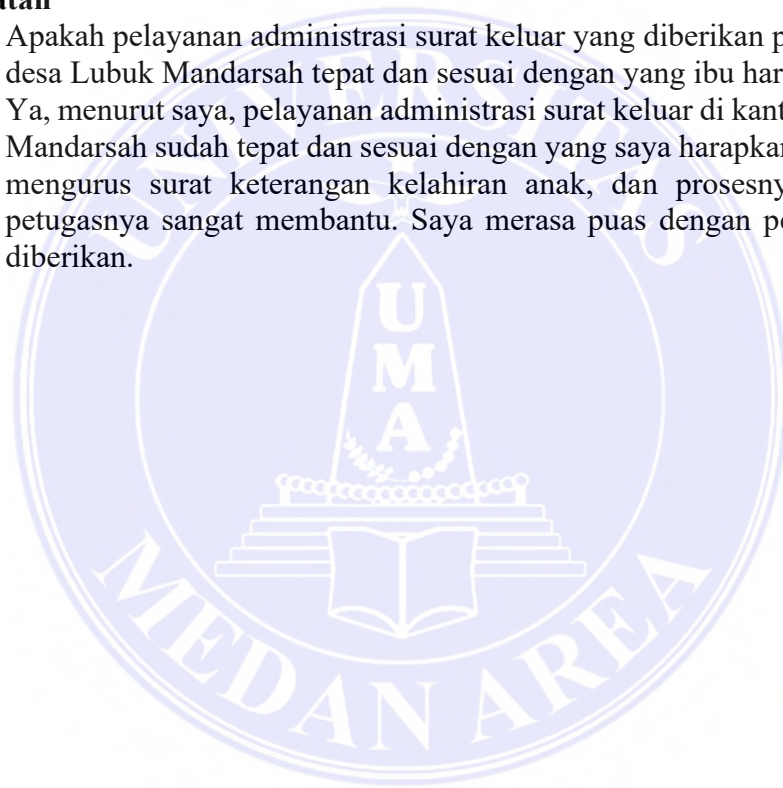
1. Bagaimana responsivitas yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada ibu pada saat melakukan melakukan pengurusan administrasi surat keluar?

Jawab: Ketika saya mengurus administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah, saya merasa kurang puas dengan responsivitas pegawai di sana. Mereka tampak sibuk dan kurang perhatian terhadap warga yang sedang membutuhkan pelayanan. Saya harus beberapa kali bertanya untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan, dan respon yang diberikan kurang ramah. Hal ini membuat proses pengurusan menjadi lebih lama dari yang seharusnya.

Ketepatan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah tepat dan sesuai dengan yang ibu harapkan?

Ya, menurut saya, pelayanan administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah sudah tepat dan sesuai dengan yang saya harapkan. Saya pernah mengurus surat keterangan kelahiran anak, dan prosesnya cepat serta petugasnya sangat membantu. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.



Identitas Responden VI

Nama : Purnama Sinaga
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Informan : Tambahan

Efektivitas

1. Apakah pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah sudah berhasil dan mampu memberikan pelayanan administrasi surat keluar yang dibutuhkan masyarakat?

Jawab: Pegawai di kantor desa Lubuk Mandarsah menurut saya sudah bekerja dengan baik. Saya mengurus surat pindah domisili dan tidak ada kendala berarti. Namun, saya punya saran agar waktu pelayanan dapat selesai dihari yang sama. Selain itu, mungkin perlu ada pelatihan lebih lanjut untuk pegawai mengenai etika pelayanan publik.

Efisien

1. Apakah pada saat melakukan pelayanan administrasi surat keluar masyarakat dikenakan biaya?

Jawab: Tergantung jenis surat yang diurus, ada beberapa surat yang memang dikenakan biaya administrasi. Misalnya, saat saya mengurus surat domisili, saya dikenakan biaya tertentu. Namun, biaya tersebut sudah diinformasikan dengan jelas di awal proses, jadi tidak ada kejutan.

Kecukupan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada masyarakat sejauh ini sudah cukup memuaskan?

Jawab: Saya merasa pelayanan yang diberikan cukup baik dan memuaskan. Namun, ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan, seperti transparansi informasi terkait biaya administrasi dan mungkin lebih banyak sosialisasi mengenai jenis-jenis layanan yang tersedia.

Perataan

1. Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah dalam pengurusan administrasi surat keluar sudah dapat dikatakan merata menurut ibu?

Jawab: Dari pengalaman saya, pelayanan administrasi surat keluar di kantor desa sudah cukup merata. Tidak ada perbedaan perlakuan antara satu warga dengan warga lainnya. Selain itu, saya juga tidak pernah mendengar adanya keluhan dari tetangga saya mengenai hal tersebut.

Responsivitas

1. Bagaimana responsivitas yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah kepada ibu pada saat melakukan pengurusan administrasi surat keluar?

Jawab: Pengalaman saya mengurus administrasi surat keluar di kantor desa Lubuk Mandarsah kurang baik. Pegawai di sana tidak terlalu responsif dan

terlihat kurang bersemangat dalam melayani warga. Saya merasa kurang mendapat perhatian dan harus menunggu cukup lama untuk dilayani.

Ketepatan

1. Apakah pelayanan administrasi surat keluar yang diberikan pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah tepat dan sesuai dengan yang ibu harapkan?

Jawab: Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor desa Lubuk Mandarsah menurut saya sudah tepat. Saya pernah mengurus surat keterangan usaha dan semuanya berjalan lancar. Saya merasa sangat terbantu dengan pelayanan yang diberikan.



Lampiran 5 Hasil Observasi

EVALUASI KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KELUAR DI DESA LUBUK MANDARSAH KECAMATAN TENGAH ILIR KABUPATEN TEBO

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Identitas Observasi

Instansi : Kantor Desa Lubuk Mandarsah
 Lokasi : Desa Lubuk Mandarsah, Kec. Tengah Ilir, tebo
 Hari/Tanggal : Rabu, 20 Desember 2023

2. Aspek-aspek Yang Diamati

1. Meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan Kantor Desa Lubuk Mandarsah
2. Mengamati kedatangan para pengunjung yang datang ke Kantor Desa Lubuk Mandarsah
3. Mengamati setiap pelayanan yang diberikan Kantor Desa Lubuk Mandarsah terhadap Masyarakat yang berkunjung

3. Lembar Observasi

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti / Indikator
1	Struktur Organisasi – Tupoksi	✓		Dokumentasi penelitian
2	Visi Misi		✓	Observasi penelitian
3	Sikap Pegawai	✓		Observasi penelitian
4	Dokumen Arsip	✓		Dokumentasi penelitian
5	Website Instansi	✓		Hasil Wawancara
6	Sosial Media Instansi		✓	Hasil Wawancara
7	Sarana Prasarana a. Ruang Kerja b. Ruang Tunggu c. Parkir d. Toilet e. Ruang Arsip / Perpustakaan Kantor	✓		Observasi penelitian dan Dokumentasi penelitian

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

1. Foto dengan Kepala Desa Lubuk Mandarsah, **Zulpan Saripudin, SH** selaku informan kunci dalam penelitian. Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 20 Desember 2023



2. Foto dengan Sekertaris Desa Lubuk Mandarsah, **Samuri Spd. I** selaku informan utama dalam penelitian. Wawancara dilakukan pada hari Kamis 21 Desember 2023



3. Foto dengan Kaur Umum/TU, **Fitri Lestari** selaku informan utama dalam penelitian. Wawancara dilakukan hari Kamis, 21 Desember 2023.



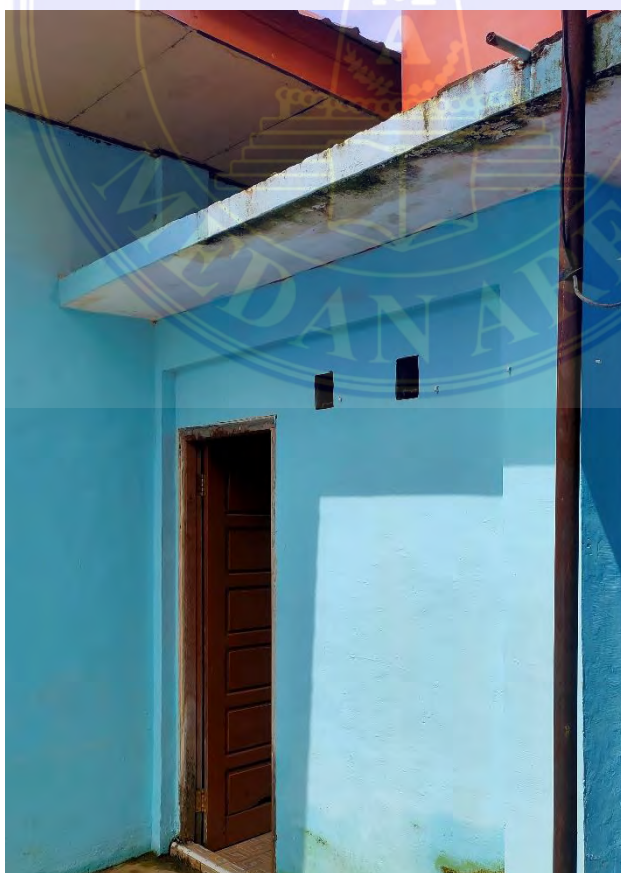
4. Foto dengan salah satu masyarakat desa Lubuk Mandarsah yang pernah mealukan pengurusan administrasi surat keluar di kantor Desa Lubuk Mandarsah, **Purnama Sinaga** selaku informan tambahan dalam penelitian. Wawancara dilakukan pada hari Sabtu, 23 Desember 2023.



5. Ruang arsip kantor desa Lubuk Mandarsah



6. Fasilitas toilet kantor desa Lubuk Mandarsah



7. Fasilitas Parkiran kantor desa Lubuk Mandarsah

