EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LONG BELUAH KECAMATAN TANJUNG PALAS BARAT KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
(S1) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

INDRA SURYA
NPM.
202151011

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2025

Edit dengan WPS Office

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul "Efektivitas Administrasi Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan" ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (Sl) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Masruri, S. Sos, M.I.P, selaku dosen pembimbing Skripsi
2. Bapak Syaini, S. Sos., M.I.P, selaku dosen penguji 1 ;
3. Ibu Kartini Maharani Abdul, S. IP., M.Si selaku dosen penguji 2;
4. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
5. Kedua orangtua tercinta;
6. Kepala Kelurahan Tanjung Selor Timur Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya;
7. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penmulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 01 Februari 2025

Penulis

Indra Surya

Edit dengan WPS Office

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 . Latar Belakang 1
1.2 . Rumusan Masalah 5
1.3 . Tujuan Penelitian 6
1.4 . Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1 . Konsep Efektivitas 8
2.2 . Konsep Administrasi 12
2.3 . Konsep Pelayanan 14
2.3.1. Indikator Pelayanan 16
2.3.2. Kinerja Birokrasi 17
2.3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat 18
2.3.4. Jenis Pelayanan 19
2.3.5. Bentuk Pelayanan 21
2.4 . Definisi Kelurahan 23
2.4.1. Tugas dan Fungsi Kelurahan 24
2.5 . Penelitian Terdahulu 27
2.6 . Kerangka Pikir 31

BAB III METODE PENELITIAN 32
3.1 . Jenis Penelitian 32
3.2 . Lokasi dan Waktu Penelitian 33
3.3 . Fokus Penelitian 33
3.4 . Metode Pengumpulan Data 33
3.5 . Keabsahan Data 36
3.6 . Instrumen Pengumpulan Data 37

DAFTAR PUSTAKA 69

Edit dengan WPS Office

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Negara Indonesia wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tujuan utama negara yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 alenia ke IV. Penyelenggaraan pelayanan merupakan fungsi yang dilaksanakan oleh pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola dalam sistem pemerintahan yang baik. Adanya percepatan reformasi birokrasi pada suatu daerah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terfokus pada peningkatan pelayanan publik yang dilakukan.

Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, atau hal tradisional yang dapat diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Serta fungsi pemerintah desa yaitu

Edit dengan WPS Office

menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan. Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak sebagai warga Negara Republik Indonesia.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau sebagian rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya .

Dengan kata lain, Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa, yang diisi dari Pegawai Negeri Sipil. Dimana Sekretaris Desa yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota. Adapun Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. Dan amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Maka dari itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan

Edit dengan WPS Office

pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian aparatur desa sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan untuk masyarakat.

Pelayanan publik merupakan berbagai bentuk jasa pelayanan, dari pelayanan berbentuk jasa maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan layanan yang akan diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat itu sendiri serta memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat menurut (Ridwan dan Sudrajat, 2009:19). Layanan publik memberikan ukuran kinerja pemerintah untuk lebih terlihat Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian besar bagi banyak orang dan masyarakat pun bisa disiplin serta dapat merasakan lansung dampaknya, sehingga masyarakat dapat lansung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang telah di berikan.

Pelayanan yang baik serta berkualitas dapat memberikan implikasi terhadap kepuasan kepada masyarakat, sebab masyarakat secara langsung dapat mengevaluasi kinerja pelayanan yang di berikan, pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan dasar dari kepuasan masyarakat.

Edit dengan WPS Office

Efisiensi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat selain disebabkan oleh jumlah aparatur pemerintah yang tidak seimbang dengan jumlah penduduk yang dilayani, dan juga dapat disebabkan oleh berbagai jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa kepada masyarakat. Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh aparatur Desa kepada masyarakat melalui pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu : (1) Pembuatan KTP, (2) Pengantar pembuatan akta kelahiran, (3) Pengantar pembuatan SKTM,
(4) Kependudukan (nikah, cerai, lahir, mati) , (5) Pengantar Pembuatan SKCK. Serta pelayanan publik yang ada di kantor desa lainnya seperti: (1) Pelayanan Pendidikan, (2) Pelayanan Kesehatan, (3) Pelayanan Infrasruktur, (4) Pelayanan Sosial, dan (5) Pelayanan Ekonomi.

Sumber daya manusia memiliki dampak yang cukup besar terhadap efektivitas suatu instansi dari pada sumber daya yang lainnya. Sebaiknya sumber daya manusia dikelola hingga dapat mencapai kesuksesan dalam suatu instansi pada masa yang akan datang. Pengelolaan pada sumber daya manusia akan menjadi hal yang penting dalam menentukan manajemen pada sistem pemerintahan. Sehingga sumber daya manusia tidak dapat di kelola dengan baik maka efektivitas tidak akan tercapai.

Dalam melakukan optimalisasi pelayanan publik yang sering dilakukan birokrasi pemerintah bukan merupakan pekerjaan yang mudah seperti hanya membalikkan telapak tangan. Pelayanan publik sebagai segala

Edit dengan WPS Office

bentuk jasa pelayanan yang dilakukan, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa yang dilakukan sebagai bentuk tanggungjawab serta dilaksanankan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam upaya pemberian pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat.

Dalam suatu lembaga pemerintah mengharapkan suatu tingkat efektivitas yang baik maka dari itu kinerja yang baik dapat menghasilkan suatu produktivitas kinerja yang optimal dan efesien. Selain itu aparatur tingkat desa merupakan pelayanan yang diberikan sementara itu bukan hanya untuk pada kebaikan pelaksanaan tugas saja, melainkan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah. Hal ini dapat menunjukkan tingkat kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa. Kenapa Efektivitas dalam melakukan kinerja untuk mencapai suatu proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugasnya, karena pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya terhadap pelayanan masyarakat agar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, hal ini dapat menunjukkan bahwa pegawai tersebut benar-benar memiliki kinerja dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan Masyarakat.

Dengan demikian dalam pelaksanaan tugas berupa jasa pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat sehingga pelayanan dikatakan efektif apabila aparat pemerintah berhasil dalam melakukan tugasnya. Dengan kata lain keberhasilan tugas yang dilaksanakan pemerintah dalam suatu pembangunan yang tergantung pada kinerja serta kemampuan dari

Edit dengan WPS Office

aparatur desa.

Dalam suatu lembaga pemerintah mengharapkan suatu tingkat efektivitas yang baik, efektivitas kinerja yang baik dapat menghasilkan suatu produktivitas kinerja yang optimal. Hal ini dapat menunjukkan tingkat kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah daerah. Efektivitas dalam melakukan kinerja untuk mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugasnya.

Hakikat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang sebaiknya terhadap masyarakat yang merupakan suatu perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu sebagai suatu unsur aparatur pemerintah, pegawai wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya terhadap masyarakat agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut hal ini dapat menunjukkan pegawai tersebut benar-benar memiliki kinerja dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang -Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau sebagian rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

Edit dengan WPS Office

jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

Jika suatu pekerjaan bisa menghasilkan kepuasan, maka pekerjaan bisa dikatakan efisien menurut (Richard M. Steers, 1980:1). Maka dari itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam perosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan dalam pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu.

Salah satunya yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat yaitu pada Kantor Desa Long Beluah merupakan perangkat daerah yang berlokasikan dekat dengan masyrakat setempat serta dapat melakukan pelayanan dengan mudah, sehingga urusan yang ingin dilakukan masyarakat dapat terlaksanankan.

Banyak dinamika yang berkaitan dengan pelayanan publik khususnya yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat, dimana masyarakat akan merasa puas ketika hak-hak serta kebutuhannya dapat dipenuhi oleh pemerintah dan sebaliknya akan merasa kecewa ketika harapan tentang pemenuhan kebutuhannya tidak terealisasi oleh pemerintah. Hal inilah yang harus diperhatikan oleh pemerintah guna membangun kekuatan masyarakat dengan mengajak masyarakat untuk bekerja sama dalam

Edit dengan WPS Office

menciptakan pelayanan yang baik.

Berbagai permasalahan terhadap pelayanan yang terdapat pada Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat. Ada pun permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan diantaranya: 1. Masih adanya beberapa keluhan masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan administrasi, terhadap perangkat desa yang bertugas terkadang tidak berada di tempat. 2. Masyarakat belum sepenuhnya diberitahu ketika ada informasi berkaitan dengan prosedur pelayanan yang baru sehingga masyarakat akan mengalami kesulitan ketika hendak berurusan.

Hal ini menjadikan ketertarikan peneliti untuk melakukan sebuah penelitian terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **"Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara".**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan

Edit dengan WPS Office

Provinsi Kalimantan Utara?

2. Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?

1.3 TUJUAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara .
2. Mengetahui Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diharapkan :

1. Manfaat atau Kegunaan Teoritis

- Sebagai suatu karya ilmiah, hasil penelitian ini dapat menambah wacana keilmuan dan memberikan kontribusi serta dedikasi.
- Hasil dari kajian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis.

Edit dengan WPS Office

2. Manfaat dan kegunaan praktis

a. Manfaat bagi pegawai desa

- Meningkatkan motivasi pelayanan kerja pegawai desa

b. Manfaat bagi Masyarakat Desa Long Beluah

- Meningkatkan kerjasama antara masyarakat dan perangkat desa.Untuk meningkatkan transparansi Pemerintah desa kepada masyarakat.

c. Manfaat bagi peneliti

- Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi

  referensi bagi peneliti selanjutnya

Edit dengan WPS Office

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PEMBATAS KONSEP

Pada penelitian yang dilakukan pada Kantor desa Long Beluah Terletak di Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dimana peneliti melakukan penelitian dengan judul ‘’Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara’’. Pada judul yang diangkat peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang dilakukan pada Kantor Desa Long Beluah agar dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan dari Aparatur Desa.

Adapun pelayanan yang terdapat pada Kantor Desa Long Beluah Sudah cukup baik tetapi masih adanya hambatan yang di hadapi masyarakat sehinggga kurang efektifnya dalam menerima pelayanan sehingga dapat dikatakan hal tersebut yang menjadi minat peneliti dalam melakukan penelitian sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti.

Maka dari itu peneliti akan menyampaikan berbagai konsep mengenai judul yang di angkat sehingga konsep yang disampaikan oleh peneliti sesuai dan tidak menyimpang pada konsep yang di luar dari judul yang di angkat peneliti.

Edit dengan WPS Office

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

Adapun peneliti terdahulu yang dijadikan referensi dalam penyusunan penelitian ini, sebagai berikut:

No	Judul Penelitian	Peneliti dan Tahun	Hasil Penelitian
1.	Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa	Irma Erawati, Muhamad Darwis & Muh. Nasrullah (2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada kantor kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa tergolong efektif berdasarkan aspek:1) hasil kerja, 2) perilaku, 3)atribut dan kompetensi, 4) komperatif dengan analisis data yang di peroleh. Persamaan hasilnya adalah sudah dikatakan baik meskipun belum mencapai maksima. Perbedaannya antara kedua penelitian terlihat dari penggunaan indikatornya oleh Moheriono bahwa penilaian kinerja diukur berdasarkan empat aspek yaitu hasil kerja, prilaku, atribut, dan komperatif

Edit dengan WPS Office

2.	Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Makassar	Vichy Tesioja (2014)	Efektifitas pelayanan publik yang diterapkan belum efektif sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku di Kantor Samsat Kota Makassar. Masih banyak publik yang kurang memahami persyaratan pendaftaran yang harus dipersiapkan dan dilengkapi untuk proses pada mekanisme pelayanan yang sesuai jenis kebutuhan pengurusan yang di inginkan publik. Tidak efektifnya pelayanan publik dalam pengurusan kendaraan bermotor akibat penerapan dimensi pelayanan tidak diterapkan dengan baik oleh pihak Samsat Kota Makassar, sehingga publik merasa pelayanan yang diberikan belum menunjukkan pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, kurang terbuka, tidak efisien, walaupun pelayanan yang diberikan sudah ekonomis dan adil.

Edit dengan WPS Office

			sederhana, jelas dan pasti, kurang terbuka, tidak efisien, walaupun pelayanan yang diberikan sudah ekonomis dan adil.
3	Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya	Siti Nor Aisyah, Fakhsiannor, Abdul Wahid (2016)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih kurang efektifnya kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada 22 jorong Kabupaten TanahLaut masyarakat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan, hambatan yang ditemui seperti saranan prasarana, sumber daya manusia, dan akuntabilitas.

Menurut penulis, penelitian terdahulu yang mendekati dengan judul proposal yang di angkat oleh peneliti adalah penelitian Siti Nor Aisyah, Fakhsiannor, Abdul Wahid (2016). Karena memiliki persamaan terhadap kurang efektifnya pelayanan yang di berikan kepada Masyarakat sehingga terdapat keluhan Masyarakat terhadap hambatan yang ditemui seperti sarana prasarana.

Edit dengan WPS Office

Adapun perbedaan dari penelian terdahulu ini yaitu sudah cukup tepenuhinya sumber daya manusia sehingga dapat dikatakan bahwa jika melakukan pelayanan dengan baik dan efektf dapat memberikan kepuasan terhadap Masyarakat.

2.3. KAJIAN TEORITIS

1. KONSEP EFEKTIVITAS

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut kamus besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Efektivitas mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya.

Beberapa ahli mengemukakan pengertian tentang efektivitas, diantaranya seperti yang dijelaskan sebagai berikut: Menurut E. Mulyasa (2011 : 82), efektivitas merupakan adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Menurut Ravianto (Masyuri 2014:31) Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Edit dengan WPS Office

Menurut Gibson et.al (Bungkaes 2013:46), Pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan "standar" maka mereka dinilai semakin efektif. Adapun menurut Gibson et al mengemukakan bahwa ada beberapa kriteria untuk menilai efektivitas, yaitu:

a. Produktivitas
b. Kualitas
c. Efisiensi
d. Fleksibelitas
e. Kepuasan
f. Sifat Keunggulan dan Pengembangan

Produktivitas dapat terjadi apabila sumber daya dalam informasi diberdayakan. Adapun menurut Whitemore mengemukakan bahwa

"Productivity is a measure of the use of the resources of an organization and is usually expressed as a ratio of the output obtained by the use resources to the amount of resources employed". Definisi produktivitas diatas dapat disimpulkan bahwa produktivitas merupakan suatu perbandingan antara hasil yang dicapai dengan kesuluruhan sumber daya yang digunakan. Whitemore menambahkan bahwa ada tujuh kunci untuk produktivitas yang tinggi, yaitu
(1) keahlian (2) kepemimpinan (3) kesederhanaan organisasi dan operasional

Edit dengan WPS Office

(4) kepegawaian (5) tugas (6) perencanaan (7) pelatihan manajerial khusus. Efektivitas dapat diukur dalam suatu kegiatan bukanlah hal yang mudah, sebab Efektivitas dapat dikaji dari berbagi sudut pandang serta tergantung pada siapa yang menilainya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan sehingga hasil yang nyata akan terwujud. Tetapi jika usaha serta hasil dari kinerja dan tindakan yang dilakukan tidak sesuai sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai sesuai dengan yang diharapkan, maka hal tersebut dikatakan tidak efektif. Untuk itu perlu diketahui alat ukur Efektivitas Kinerja, Menurut Richard dan M Streers (1985:46) yaitu:

a) Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan pada setiap manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan adanya keterbatasan itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

b) Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada seseorang

Edit dengan WPS Office

dengan pengalaman dan waktu yang dimiliki. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan pengalaman yang dimiliki dapat menyelesaikan tugas dan dapat bertanggungjawab dengan beban yang diberikan kepadanya.

c) Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja merupakan tingkat kesenangan yang di dapatkan atas kinerjanya dalam suatu organisasi. Tingkat kepuasan dalam suatu individu bahwa dapat imbalan yang setimpal dengan yang diberikan melalui pekerjaan dalam suatu organisasi.

d) Kualitas

Kualitas dari jasa serta produk yang dihasilkan organisasi dapat menentukan Efektivitas dalam suatu organisasi. Kualitas memiliki berbagai macam operasional, terutama dalam bentuk jasa yang diberikan oleh suatu organisasi.

e) Penilaian Oleh Pihak Luar

Penilaian mengenai suatu organisasi yang diberikan oleh individu ataupun kelompok organisasi pada suatu lingkungan oleh pihak-pihak organisasi yang berhubungan langsung dengan petugas ataupun masyarakat umum.

Menurut Beni (2016: 69), Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan

Edit dengan WPS Office

dengan Efektif.

Menurut Mardiasmo (2017: 134), Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan Efektif.

Indikator Efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) dalam mencapai tujuan suatu program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin Efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Menurut Ravianto (2014:11), pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Wiyono (2007:137), Efektifitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan Abdurrahmat (2003:92), Efektivitas adalah manfaat sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya.

Edit dengan WPS Office

Menurut H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa

:“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”

Dari penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa Efektifitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk dapat meningkatkan suatu hasil atau pengaruh yang diberikan agar dapat mencapai tujuan dari suatu organisasi yang dijalan kan dengan adanya kelengkapan saranan serta sumber daya manusia yang terlibat di suatu organisasi.

2. KONSEP PELAYANAN

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara kegiatan pelayanan publik. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara

Edit dengan WPS Office

dan daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Secara etimologi pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.1 Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Robert dalam (Maryam, 2016) yang dimaksud dengan Pelyanan Publik adalah ‘’ segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha Milik Negara atau daerah dalam barang dan jasa baik dalam rangka upaya Untuk Memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.

Lukman (2004) dalam Sagita (2010), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Batinggi (2005), disebut pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum.

Edit dengan WPS Office

Menurut Wasistiono (2003) dalam Sagita (2010) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut S. Lukman (2004) dalam Sagita (2010), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalaminteraksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Batinggi (2005), disebut pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum.

Dari penjelasan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa. Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan berupa pemberian tenaga ataupun jasa kepada masyarakat yang dilakukan oleh instansi Pemerintah demi terpenuhi kebutuhan Masyarakat.

a. INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK

Ada beberapa indikator pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas. Maka suatu instansi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik yang disajikan. Adapun tujuan dasar dari pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat, sehingga untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut untuk mencerminkan kualitas pelayanan publik yaitu :

Edit dengan WPS Office

1) Pelaksanaan Pelayanan, yaitu kegiatan memberikan jasa atau bantuan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan dapat dilakukan oleh perorangan, kelompok, atau organisasi.
2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, yaitu proses administrasi yang dilakukan untuk menindaklanjuti keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat. Pengelolaan ini dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3) Pengelolaan Informasi, yaitu proses mengatur, menyimpan, memperoleh, mendistribusikan, dan menggunakan informasi secara sistematis. Pengelolaan informasi dapat dilakukan dalam organisasi, melalui sistem informasi, atau melalui teknologi informasi.
4) Pengawasan Internal, yaitu pengawasan yang dilakukan dari dalam lingkungan organisasi atau instansi. Pengawasan internal bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana dan peraturan yang berlaku.
5) Penyuluhan Kepada Masyarakat, yaitu kegiatan mendidik dan memberi pengetahuan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengubah perilaku masyarakat menjadi lebih baik.
6) Pelayanan Konsultasi, yaitu layanan bimbingan yang diberikan oleh pemerintah atau aparatur desa kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk membantu masyarakat

Edit dengan WPS Office

mengatasi masalah serta mencapai tujuan terhadap kepuasan masyarakat. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 8 Ayat 2)

b. KINERJA BIROKRASI

Adapun menurut Denhard, sebagaimana dikutip Tamin, Kinerja Birokrasi memiliki tugas, yaitu:

1) Komitmen terhadap nilai-nilai mengenai sosial politik yang telah di sepakati bersama serta tujuan pelayanan publik
2) Implementasi nilai-nilai terhadap sosial politik yang terdapat etikaetika dalam susunan manajemen pelayanan publik.
3) Realisasi terhadap nilai-nilai sosial politik
4) Penekanana terhadap pekerjaan kebijakan pelayanan dalam pelaksanaan pemerintahan.
5) Keterlibatan dalam pelayanan publik
6) Kinerja yang dilakukan dalam rangka penanganan kepentingan masyarakat umum.

Serupa dengan pendapat Denhard, menurut Tjokrowinoto, sebagaimana dikutip oleh Tamin, menyebutkan bahwa ada 4 (empat) fungsi dari Birokrasi, yaitu:

1) Fungsi Instrumental, merupakan penjabaran undang-undang serta kebijakan dari pelayanan publik dalam kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan produksi jasa, pelayanan atau

Edit dengan WPS Office

mewujudkan pada situasi tertentu.

2) Fungsi politik, merupakan penginputan sarana seperti informasi, visi serta profesionalisme agar dapat mempengaruhi kebijaksanaan.
3) Fungsi *Katalis Public Interest,* merupakan artikulasi serta aspirasi kepentingan terhadap publik dan mengintegrasikan kebijaksanaan dan keputusan pemerintah.
4) Fungsi *Entrepreneurial,* merupakan pemberian inspirasi pada kegiatan-kegiatan inovatif dan mengaktifkan sumber-sumber potensial yang ideal, sehingga menciptakan *resource-mix* yang optimal dalam menciptakan suatu tujuan.

c. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Survei kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun ruang lingkup dalam survei kepuasan masyarakat meliputi:

1) Persyaratan, merupakan hal yang harus dipenuhi dalam pengurusan segala jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi

Edit dengan WPS Office

2) Prosedur, merupakan cara yang dilakukan pemberi atau penerima pelayanan.
3) Waktu pelaksanaan, merupakan waktu yang digunakan atau diperlukan untuk menyelesaikan segala proses pelayanan yang dilakukan.
4) Biaya/Tarif, merupakan bayaran yang diberikan kepada penerima layanan dalam mengurus atau mendapatkan pelayanan dari penyelenggara yang besar pembayaran ditetapkan dari hasil kesepakan bersama
5) Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan yaitu kemampuan, keahlian serta keterampilan.
6) Perilaku pelaksana, merupakan tingkah atau sikap dari pemberi pelayanan.
7) Penanganan pengaduan, sarana dan masukan, merupakan cara penyelenggara pelayanan dalam penanganan pengaduan secara lanjut.

d. JENIS PELAYANAN

Adapun pelayanan umum atau publik terjadi akibat adanya kepentingan yang berbagai macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang diberikan juga terdapat berbagai macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 adapun pelayanan umum atau publik antara lain:

Edit dengan WPS Office

1) Kesederhanaan, merupakan suatu pelayanan yang dilakukan tidak terbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dijalankan
2) Kejelasan, merupakan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan: unit kinerja atau pejabat yang bertanggungjawab serta memiliki wewenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
3) Kepastian waktu, merupakan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.
4) Akurasi, merupakan produksi pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5) Keamanan, merupakan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6) Tanggung jawab, merupakan pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan serta persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7) Kelengkapan sarana dan prasarana, merupakan tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8) Kemudahan akses, merupakan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat

Edit dengan WPS Office

serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, keramahan serta kesopanan, merupakan pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan, merupakan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

e. BENTUK PELAYANAN

Dalam peningkatan pelayanan publik memiliki perubahan mutu, kondisi, dari keadaan yang terjadi ke mutu yang lebih baik. Sehingga kualitas yang bersifat dinamis dapat menyesuaikan dengan perkembangan pada masyarakat. Pada jenis pelayanan tersebut berdasarkan dengan sifat serta ciri-ciri pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1) Pelayanan barang, merupakan pelayanan yang diberikan unit pelayanan kepada penyedia atau pengelola barang berbentuk fisik merupakan distribusi serta penyampaian kepada konsumen sebagai unit ataupun individu pada suatu sistem. Sehingga hasil kegiatan tersebut menghasilkan produk benda misalnya listri, air bersih, dan pelayanan telepon.

Edit dengan WPS Office

2) Pelayanan jasa, merupakan jenis pelayanan yang diberikan berupa sarana dan prasarana ataupun penunjang. Pelayanan jasa yang diterima dapat dimanfaatkan bagi penerima serta dapat langsung habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pada pelayanan pos, perbankan serta pelayanan pada pemadam kebakaran.
3) Pelayanan administratif, merupakan jenis pelayanan yang diberikan berupa pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasiserta kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan dapat menghasilkan produk pelayanan misalnya sertifikat, rekomendasi dan sebagainya.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi, yaitu:

a) Pelayanan pemerintah merupakan pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat, tugas umum pada pemerintahan seperti pelayanan Kartu Tanda penduduk, ijin mengemudi serta perjanjian pajak dan keimigrasian.
b) Pelayanan pembangunan merupakan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana untuk memfasilitasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehari- hari.
c) Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang memberikan kebutuhan pokok kepada masyarakat atau kebutuhan perumahan, misalnya beras, gula,

Edit dengan WPS Office

gas serta tekstil perumahan

d) .Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan yang bersifat penting serta lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial terhadap masyarakat, misalnya pelayanan kesehatan,pendidikan, ketenagakerjaan, rumah yatim piatu dan sebagainya.

3. DEFINISI DESA

Pengertian desa yaitu :adalah kesatuan masyarakat hukum dengan penyelenggaraan rumah tangga berdasarkan hak asal-usul dan adat istiadat yang diakui oleh pemerintah pusat dan berkedudukan di dalam wilayah kabupaten daerah , Dalam Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1, Desa adalah Desa dan Adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang batas wilayahnya berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, urusan daerah kepentingan masyarakat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak adat atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia.

a. Fungsi Desa :

Yaitu desa yang sebagai hinterland atau penyangga yang mensuplai kebutuhan pokok seperti beras, jagung dan ubi kayu. Di desa juga menyediakan banyak makanan lain seperti kacang-kacangan, kedelai, sayur mayur dan buah-buahan segala jenis

Edit dengan WPS Office

sesuai degan kebutuhan pokok yang berada di desa tersebut.

b. Wewenang dan Tujuan Desa: Secara hukum, desa memiliki kewenangan yang sama seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yaitu:
   - Melaksanakan pekerjaan pemerintahan yang ada berdasarkan hak asal usul desa
   - Menyelenggarakan pekerjaan pemerintahan di wilayah kabupaten/kota yang kegiatannya dilimpahkan kepada desa, khususnya pekerjaan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.
   - Pengelolaan bersama oleh pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota. Pekerjaan pemerintah lainnya yang ditugaskan ke desa sesuai yang tercantum Dalam peraturan undang- undang.

Desa juga memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yaitu:

a. Desa berhak: mengatur dan mengurus kemaslahatan masyarakat berdasarkan hak asal usul, adat istiadat, dan nilai sosial budaya masyarakat desa.
b. Membentuk dan mengelola kelembagaan desa.
c. Mendapatkan sumber pendapatan

Desa juga harus berkewajiban untuk sebagai berikut :

Edit dengan WPS Office

a. Menjaga dan memelihara kekompakan, persatuan dan kerukunanmasyarakat desa dalam rangka kerukunan bangsa dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
b. Meningkatkan taraf hidup masyarakat desa dibandingkan dengan Pembangunan Kehidupan Demokrasi.
c. Memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa.

Sedangkan tujuan dibentuknya desa adalah untuk meningkatkan kemampuan menyelenggarakan pemerintahan secara efektif dan efisien serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tingkat pembangunan dan kemajuan pembangunan.

Adapun Definisi Desa Menurut Para Ahli Yaitu:

Menurut Sutardjo Kartohadikusumo (1953) Dalam Buku Yang Berjudul “Desa”. Mendefinisikan Desa Sebabagai Suatu Kesatuan Hukum di Mana Bertempat Tinggal Suatu Masyarakat Yang Berkuasa Mengadakan Pemerintahan Sendiri.

Menurut Bintarto (1983) Dalam Buku Berjudul “Desa Kota dan Permasalahanya” Desa Adalah Sebuah Perwujudan Geografis Atau Wilayah yang Ditimbulkan Oleh Unsur Fisiografis Sosial, Ekonomi, Politik, Dan Kultural Dalam Hubungan dan Pengaruh Timbal Baliknya Dengan Daerah- daerah Lain di Sekitarnya.

Edit dengan WPS Office

a) TUGAS DAN FUNGSI KEPALA DESA

KEDUDUKAN, TUGAS DAN WEWENANG KEPALA DESA

1. Kedudukan Kepala Desa

- Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
- Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintah Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat Desa.
    a) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Desa memiliki fungsi sebagai berikut :
    b) Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
    c) Pelaksanaan Pembangunan
    d) Pembinaan kemasyarakatan
    e) Pemberdayaan masyarakat; dan
    f) Penjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

2. Wewenang Kepala Desa

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Desa berwenang :

a) Memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan Desa
b) Mengangkat dan Memberhentikan Perangkat Desa
c) Memegang Kekuasaan Pengelolaan Keuangan dan Aset Desa
d) Menetapkan Peraturan Desa;

Edit dengan WPS Office

e) Menetapkan APBDES

f) Membina Kehidupan Masyarakat Desa

g) Membina Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat Desa

h) Membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran Masyarakat Desa

i) Mengembangkan sumber pendapatan Desa

j) Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan Negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa

k) Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa

l) Memanfaatkan teknologi tepat guna

m) Mengoordinasikan pembangunan Desa secara partisipasif

n) Mewakili Desa didalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

o) Melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

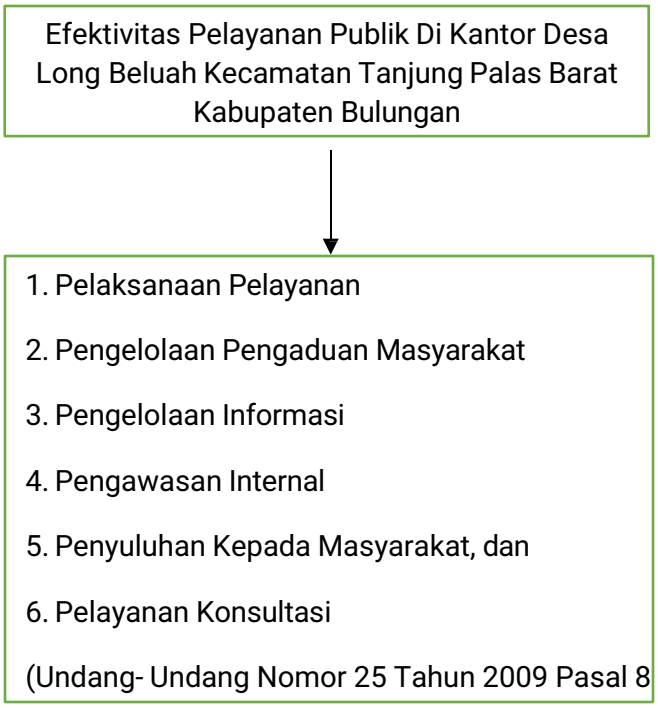
Edit dengan WPS Office

2.3 KERANGKA PIKIR

Sesuai dengan judul proposal yang di angkat oleh peneliti maka peneliti membuat sebuah sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :

GAMBAR 1.1

Model Kerangka Pemikiran



Edit dengan WPS Office

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Terdapat tiga unsur penting untuk mempertimbangkan dalam menetapkan lokasi penelitan yaitu; Tempat, Pelaku, dan Kegiatan. Jika dilihat dari judul,Peneliti yaitu Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dan Pelaksanaan kegiatan penelitian dilakukan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan.

3.2 JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian konstektual yang menjadikan manusia sebagai instrument, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dalam pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak mengadakan perhitungan dengan angka-angka, karena penelitian kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran tentang kondisi secara faktual dan sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang dimiliki untuk melakukan akumulasi dasardasarnya saja Menurut Nana Syaodih Sukmadinata bahwa penelitian

Edit dengan WPS Office

kualitatif *(qualitative reserch)* adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis masyarakat tentang kesadaran sosial, sikap kepercayaan pemikiran orang secara individual atau kelompok. Pendekatan diarahkan pada latar belakang objek dan individu tersebut secara utuh.

Penelitian ini menggunakan format deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, serta meringkas kegiatan masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya untuk menarik kesimpulan akan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan, penelitian kualitatif akan membantu penulis nantinya untuk menarik realitas yang ada pada lingkungan masyarakat.

3.3 SUMBER DATA

Sumber data yang di dapat oleh peneliti yaitu dari Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara

3.4 FOKUS PENELITIAN

Fokus peneliat mengacu kepada perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian meliputi :

Edit dengan WPS Office

No	Fokus Penelitian	Dimensi Penelitian
1	Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Long Beluah Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara	1. Pelaksanaan Pelayanan 2. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat 3. Pengelolaan Informasi 4. Pengawasan Internal 5. Penyuluhan Kepada Masyarakat, dan 6. Pelayanan Konsultasi

3.5TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data merupakan sesuatu yang *Urgent* dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Data yang dibutuhkan dalam penulisan ini secara umum terdiri dari data yang bersumber dari penelitian lapangan.

Menurut KJ. Veeger (2003: 31) Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian. Data yang terkumpul akan dijadikan sebagai bahan untuk analisis. Dalam penelitian ini tehnik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu:1) Observasi (Pengamatan), 2) Wawancara, 3) Dokumentasi.

Sehubungan dengan penelitian ini, maka pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis melalui observasi, wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan penelitian dan dokumentasi, penulis jelaskan sebagai berikut; Penelitian lapangan (*field research*).

Edit dengan WPS Office

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung obyek penelitian yaitu peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian yang telah ditentukan. Pengumpulan data di lokasi dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

1. Observasi

   Observasi merupakan studi yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis tentang fenomena atau kejadian sosial serta berbagai gejala psikis melalui pengamatan dan pencatatan. Observasi *(observation)* atau pengamatan adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejalagejala alam yang diamati tidak terlalu besar. Adapun beberapa informasi yang telah diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, objek, dan kejadian. Dari defenisi diatas, dapat dipaham bahwa observasi atau pengamatan, yaitu dengan melakukan pengamatan secara terjun langsung pada lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengamati tentang efektivitas administrasi pelayanan public di kantor kelurahan tanjung selor timur kecamatan tanjung selor kabupaten bulungan.

Edit dengan WPS Office

2. Wawancara

   Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan melalui tanya jawab langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan. Wawancara dalam istilah lain dikenal dengan interview, wawancara merupakan suatu metode pengumpulan berita, data, atau fakta di lapangan. Prosesnya bisa dilakukan secara langsung dengan bertatap muka langsung (face to face) dengan narasumber. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan. Dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Menurut Sugiyono (2016:317) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini terdapat 23 informan yang digunakan sebagai orang yang di wawancarai dalam penilitian ini.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan membuat catatan-catatan penting yang berkaitan dengan data yang

Edit dengan WPS Office

dibutuhkan dari informan untuk mendukung kevalidan data yang diperoleh seperti foto-foto dan catatan hasil wawancara.

3.6 UJI VALIDASI DATA

Teknik pemeriksaan keabsahan data (validitas data) dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2012:327) menyatakan bahwa teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Bila penelitian melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya penelitian mengumpulkan data yang sekaligus menguji kreadibilitas data, yaitu mengecek kreadibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

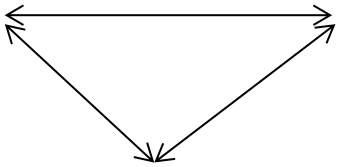
Triangulasi pada penelitian ini, menggunakan pemeriksaan melalui sumber lainnya. Dalam pelaksanaannya peneliti melakukan pengecekan data yang berasal dari hasil wawancara dengan Kepala Desa Long Beluah.

Triangulasi Teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, serta dokumentasi dan wawancara. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data man yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena

Edit dengan WPS Office

sudut pandangnya berbeda.

Wawancara Observasi



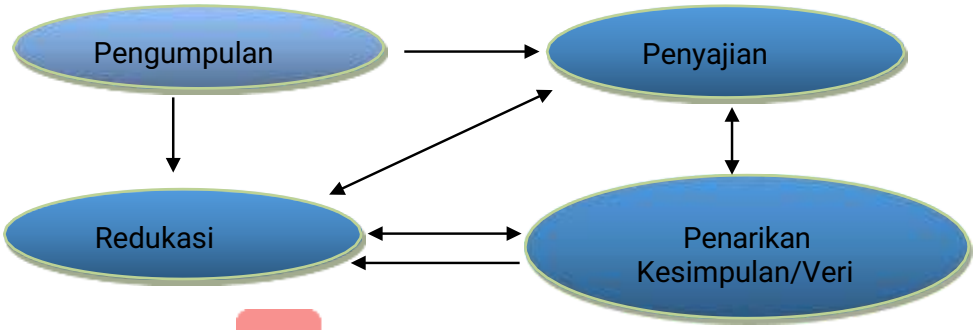
Dokumentasi

Gambar 1.3

Model Triangulasi dengan tiga sumber data

3.6 TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis Data merupakan alat bantu dalam mengumpulkan data. Pengumpulan data pada prinsipnya merupakan suatu aktivitas yang bersifat operasional agar tindakannya sesuai dengan pengertian penelitian yang sebenarnya. Karena jenis penelitian ini deskriptif kualitatif maka menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh Milles & Huberman (1992) yang dikutip oleh Muhammad Idrus (2009 : 147-148) dalam bukunya yang berjudul *"Metode Penelitian Ilmu Sosial"*. Metode interaktif ini terdiri dari tiga hal utama dalam menganalisis data, yaitu :



Edit dengan WPS Office

(2.3 Model Interaktif)

(Miles dan Huberman,

1992) Penjelasan:

1. Pengumpulan data : yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah ke dalam suatu penelitian yang dilakukan.
2. Reduksi data atau penyederhanaan data: yaitu proses penelitian yang memfokuskan pada penyerdehanaan serta menyusun data serta dapat mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah diperiksa. Tahap ini merupakan analisa data yang dipertajam dan memodifikasi data sehingga dapat menarik kesimpulan yang dibuktikan oleh peneliti.
3. Penyajian data: yaitu informasi yang telah tersusun dapat memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

Penarikan kesimpulan: yaitu data yang telah di proses dan disusun kemudian diambil suatu kesimpulan atau data yang telah di sederhanakan untuk dapat disajikan melalui data yang terjadi.

Edit dengan WPS Office

DAFTAR PUSTAKA

Abdurahmat. 2003. Pengertian Ektivitas. Jakarta : PT.Rineka Cipta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara

Wiyono, E. H. (2007). *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap dan Ejaan yang Disempurnakan.* Jakarta : Palantaka

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Ektivitas Pelayan

Publik Al, Gibson, Et.(2013). Bungkaes. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 6 Pasal 1 Tahun 2014, Tentang Desa

Maryam, N,S,(2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi.6(1).

Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1*.Jakarta Pusat : Taushia

Ricard M. Streers. 2020, Evektivitas Organisasi Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Erlangga

Operator Desa Wonoyoso, 03 Januari 2024 Tentang Ciri-Ciri dan Fungsi Desa (Sumber:https://wonoyoso.keckuwarasan.kebumenkab.go.id/index.php/wb /artikel/4/740)

Edit dengan WPS Office