

**KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK DI DESA TANJUNG AGUNG
KECAMATAN TANJUNG PALAS TIMUR KABUPATEN
BULUNGAN**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

ERNAWATI ANSYAH
NPM. 201751051

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Ernawati Ansyah
NPM : 201751051
Program Studi : Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI DESA TANJUNG AGUNG KECAMATAN TANJUNG PALAS TIMUR KABUPATEN BULUNGAN** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggungjawab.

Apabila kelak di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 27 Juli 2023

Yang menyatakan,



Ernawati Ansyah
NPM. 201751051

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI DESA TANJUNG AGUNG KECAMATAN TANJUNG PALAS TIMUR KABUPATEN BULUNGAN

**DISUSUN OLEH : Ernawati Ansyah
NPM. 201751051**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Kamis tanggal Dua Puluh Tujuh bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|-------------------------|---|---------|
| 1. Ketua/Penguji 1 | Iskandar, S.Sos., M.I.P.
NIDN. 1125118201 | 1. |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | Irsyad Sudirman, M.A., M.I.P.
NIDN. 1103017701 | 2. |
| 3. Pembimbing/Penguji 3 | Budi Mulyadi, M.I.P.
NIDN. 1108047601 | 3. |

Tanjung Selor, 27 Juli 2023

Universitas Kaltara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Dekan

Wenny Feber, S. Sos., M. Si
NIDN. 1113027101

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 “Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan (Studi Kasus Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan)” ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (SI) 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 Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M, selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
3. Bapak Iskandar, S. Sos., M.I.P., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara di Tanjung Selor sekaligus bertindak sebagai Penguji 1;
4. Bapak Irsyad Sudirman, M.A., M.I.P selaku Penguji 2;
5. Bapak Budi Mulyadi, S.I.P., M.I.P selaku Pembimbing Skripsi;
6. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
7. Kedua orangtua dan saudaraku tercinta;
8. Kepala Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya;
9. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penulisan 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, 27 Juli 2023

Penulis

Ernawati Ansyah

**KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK DI DESA TANJUNG AGUNG KECAMATAN
TANJUNG PALAS TIMUR KABUPATEN BULUNGAN**

Oleh :

Ernawati Ansyah

NPM. 201751051

**Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara**

ABSTRAK

Tujuan untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan

Penelitian menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Infomormen penelitian yaitu Kepala Desa, Sekdes, Kaur. Umum Desa, Kaur. Pelayanan, Ketua RT, dan BPD. Teknik pengumpulan data yaitu observasi wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data meliputi: reduksi data, display data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian yaitu kualitas kinerja pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk di desa Tanjung Agung mencakup Responsiveness Atau Responsivitas, kualitas kinerja aparatur Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP cukup baik dengan mengedepankan responsiviness. Responsibility atau tanggungjawab, kualitas kinerja aparat Desa Tanjung Agung sudah baik dengan pendekatan Tanggungjawab. Akuntabilitas atau accountability, kinerja perangkat Desa Tanjung Agung dalam pelayanan pembuatan KTP sudah baik dengan mengedepankan akuntabilitas yaitu disesuaikan dengan kehendak masyarakat desa dan dapat dipertanggungjawabkan. Produktivitas kinerja aparat Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa sudah cukup bagus. Kualitas layanan, kualitas kinerja aparat Desa Tanjung Agung dalam pengurusan KTP dirasakan cukup baik, mengingat Aparat Desa Tanjung Agung memiliki kemampuan.

Kata Kunci : Kualitas, Kinerja Pegawai, Pembuatan KTP, Desa Tanjung Agung, Tanjung Palas Timur, Kabupaten Bulungan

**PERFORMANCE QUALITY OF EMPLOYEES IN MAKING RESIDENCY
CARD IN TANJUNG AGUNG VILLAGE, TANJUNG PALAS TIMUR
DISTRICT, BULUNGAN DISTRICT**

By :

Ernawati Ansyah

NPM. 201751051

**State Administration Study Program
Faculty Of Social and Political Science
Kaltara University**

ABSTRACT

The aim is to find out the extent to which the Quality of Employee Performance in Making Identity Cards in Tanjung Agung Village, East Tanjung Palas District, Bulungan Regency

This research uses a qualitative type with a descriptive approach. The research informants are the Village Head, Village Secretary, Kaur. Village General, Kaur. Services, Head of RT, and BPD. Data collection techniques are observation interviews and documentation. While data analysis techniques include: data reduction, data display and draw conclusions.

The results of the study are the quality of employee performance in making identity cards in the village of Tanjung Agung including Responsiveness or Responsiveness, the quality of the performance of the Tanjung Agung Village apparatus in providing KTP making services is quite good by prioritizing responsiveness. Responsibility or responsibility, the quality of the performance of Tanjung Agung village officials is good with the responsibility approach. Accountability or accountability, the performance of the Tanjung Agung Agung Village apparatus in the service of making KTPs has been good by prioritizing accountability, namely in accordance with the wishes of the village community and can be held accountable. The productivity of the performance of the Tanjung Agung Village apparatus in providing services to the village community is quite good. The quality of service, the quality of the performance of the Tanjung Agung Village apparatus in managing KTPs is considered quite good, considering that the Tanjung Agung Village Officials have the ability.

Keywords : *Quality, Employee Performance, Manufacture KTP, Tanjung Agung Village, East Tanjung Palas, Bulungan Regency*

RIWAYAT HIDUP

Ernawati Ansyah, lahir pada tanggal 24 September 1996 di Tarakan, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara pasangan suami istri bernama Bapak Sahari Mani dan Ibu Husmiati.

Pada tahun 2005 memulai pendidikan Sekolah Dasar (SD) dan lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan pendidikannya pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 8 Tarakan dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu penulis melanjutkan kembali pendidikan formal untuk jenjang sekolah menengah atas di SMK Negeri 3 Tanjung Selor pada tahun 2014 dan lulus pada tahun 2016.

Pada pertengahan tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Dasar Teoritis	6
2.1.1 Kinerja Pegawai	6
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4. Konsep Kualitas Pelayanan	15
2.1.5. Administrasi Pembuatan KTP	17
2.1.6 Pemerintah Desa.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3. Alur Pikir	23
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Fokus Penelitian	27
3.4 Pemilihan Informan	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Teknik Analisis Data	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33

4.1.1. Kondisi Desa	33
4.1.2 Kondisi Pemerintahan Desa	40
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1. Responsiveness Atau Responsivitas	43
4.2.2. Responsibillity Atau Responsibilitas	46
4.2.3. Akuntabilitas Atau Accountability.....	49
4.2.4. Produktivitas	52
4.2.5. Kualitas Layanan.....	54
4.3 Pembahasan	58
4.3.1. Responsiveness Atau Responsivitas	58
4.3.2. Responsibillity Atau Responsibilitas	60
4.3.3. Akuntabilitas Atau Accountability.....	61
4.3.4. Produktivitas	63
4.3.5. Kualitas Layanan.....	64
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
 DAFTAR PUSTAKA	xii
LAMPIRAN.....	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Pemilihan Informan	27
4.1	Jumlah penduduk menurut golongan umur	35
4.2	Data Jumlah Kepala Keluarga per RT	35
4.3	Jumlah penduduk menurut agama	36
4.4	Jumlah penduduk menurut tingkat pendidikan	36
4.5	Jumlah penduduk menurut mata pencarian	37
4.6	Sarana dan prasarana kantor	38
4.7	Sarana dan prasarana pendidikan dan kesehatan	38
4.8	Sarana dan prasarana ibadah	39
4.9	Sarana dan prasarana lainnya	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	24
3.1	Analisis Data Kualitatif	29
4.1	Struktur pemerintah Desa Tanjung Agung.....	42
4.3	Formulir permohonan pembuatan KTP.....	60
4.4	Persyaratan KTP	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikan oleh daerah hanya untuk fokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing pengertain seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Panda konteks Negara modern, pelayanan public telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. ia tidak lagi merupakan aktivitas sambilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di Indonesia sekarang ini.

Tugas utama yang hakiki dari soso aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan

yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Desa merupakan entitas pemerintahan yang langsung berhubungan dengan rakyat, namun secara geografis berjarak cukup dari pusat kekuasaan di tingkat atasnya. Hal itu menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggara pelayanan public dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak rakyat local. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ini berusaha mengembalikan konsep, dan bentuk Desa seperti asal-usulnya, Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam system pemerintahan nasional dan berada di Daerah kabupaten.

Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Desa sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana desa akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak

karena Desa berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu desa harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti.

Di samping itu peran desa di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional sehingga dapat menentukan baik-buruknya kinerja pemerintah desa. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Kartu tanda penduduk ini merupakan salah satu bukti bahwa telah sah menjadi seorang warga Negara. Bisa mendapatkan kartu ini saat usia minimal 17 tahun. Kalau dulu, KTP berbentuk selebar kertas yang delaminating, namun sekarang sudah bisa menggunakan tanda penduduk elektronik. Adapun manfaat kartu tanda penduduk yaitu kalau dulu KTP hanya berbentuk selebar kertas yang dilaminating berbeda dengan sekarang. Sekarang sudah berpindah dengan menggunakan kartu tanda penduduk elektronik, kartu ini sudah dilengkapi dengan perangkat lunak berupa chip yang dapat merekam identitas

secara digital. Ada beberapa keuntungan atau manfaat saat memiliki kartu tanda penduduk elektronik yaitu : Identitas jati diri tunggal, tidak dapat dipalsukan, tidak dapat digandakan, dan dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu atau pilkada. Kegunaan lain dari kartu tanda penduduk elektronik ini adalah untuk membuka rekening di bank, mengajukan kredit, pengurusan segala macam izin, untuk ikut pemilu, mencengah pemalsuaan KTP, dan mendapatkan database kependudukan yang akurat.

Hal ini berarti bahwa pelayanan public oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Apalagi Desa Tanjung Agung di Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan yang jauh dari Ibu kota dari Provinsi Kalimantan Utara. Dan alasan mendasar yang menentukan wilayah ini sebagai objek kajian adalah wilayah ini yang berada jauh pusat kota Tanjung Selor. Konsekuensi lebih lanjut dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Dalam masyarakat kinerja, pihak pemerintah desa harus terlebih dahulu melihat semua factor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraa pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di desa yang memerlukan pelayan

optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di Desa Tanjung Agung.

Berdasarkan kondisi di atas maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul "Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana Kualitas kinerja pegawai dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu :

- a. Dari Aspek Keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kajian tentang Kinerja pemerintah Desa.

- b. Dari Aspek Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Pemerintah Kabupaten Tanjung Palas Timur dalam mewujudkan kinerja pemerintah Desa yang baik, yang memenuhi aspirasi, tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dasar Teoritis

2.1.1 Kinerja Pegawai

Istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performane (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Prestasi yang didapat oleh pegawai dapat ditingkatkan, bila adanya motivasi dan juga kompensasi yang didapat oleh pegawai tersebut, karena telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara yang mengemukakan bahwa, kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara,2000: 67).

Kinerja dapat diartikan juga sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategis suatu organisasi.

Kinerja merupakan hasil perbandingan antara pekerjaan yang dicapai dengan standar pekerjaan yang ditetapkan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Kualitas yang dihasilkan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas, dilihat dari tingkat pencapaian kerja

yang dihasilkan pegawai tersebut. Menurut Keputusan LAN (Lembaga Administrasi Negara) No.589/1999 tentang penyusunan LAKIP (Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi (Himpunan Peraturan Kepegawaian, 2007:267).

Menurut Dessler (1997:97), kinerja merupakan prosedur yang meliputi: Penetapan standar kinerja dan penilaian kinerja actual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini memberi umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi.

Menurut Simanjuntak (2005 : 1) Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja Perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Sedangkan menurut Notoatmodjo (2009 : 124) kinerja seorang tenaga kerja atau karyawan dalam organisasi atau institusi kerja, dipengaruhi oleh banyak factor, baik factor dari dalam karyawan itu sendiri maupun factor lingkungan atau organisasi kerja itu sendiri.

Mengenai ukuran-ukuran kinerja pegawai, Ranupandojo dan Husnan (2000) menjelaskan secara rinci sejumlah aspek yang meliputi:

- a. Kualitas kerja adalah mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Kualitas kerja diukur dengan indikator ketepatan, ketelitian, keterampilan dan keberhasilan kerja. Kualitas kerja meliputi ketepatan, ketelitian, kerapian dan kebersihan hasil pekerjaan.
- b. Kuantitas kerja yaitu banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat terselesaikan. Kuantitas kerja meliputi output, serta perlu diperhatikan pula tidak hanya output yang rutin saja, tetapi juga seberapa cepat dia dapat menyelesaikan pekerjaan yang ekstra.
- c. Dapat tidaknya diandalkan termasuk dalam hal ini yaitu mengikuti instruksi, inisiatif, rajin, serta sikap hati-hati.
- d. Sikap, yaitu sikap terhadap pegawai dan pekerjaan serta kerjasama.

Menurut pendapat (Dwiyanto, 2002:48-49), bahwa ada lima indikator utama untuk mengukur kinerja organisasi pemerintahan, yaitu:

- a. Responsiveness atau responsivitas, kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengembangkan pelayanan masyarakat sesuai dengan aspirasi masyarakat.
- b. Responsibility atau tanggung jawab, menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, untuk mencapai misi dan kebutuhan organisasi.

- c. Accountability atau akuntabilitas, mengukur sejauh mana organisasi pemerintah memperjuangkan aspirasi masyarakat.
- d. Produktivitas, pada umumnya dipahami sebagai hasil antara input dan out put.
- e. Kualitas layanan; diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Lebih lanjut Hasibuan (2002 : 56) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dapat dikatakan baik atau dapat dinilai dari beberapa hal, yaitu :

- a. Kesetiaan seorang pegawai, seorang pegawai dikatakan memiliki kesetiaan apabila pegawai tersebut melakukan tugas dan fungsinya secara sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab terhadap amanah yang diberikan organisasi.
- b. Prestasi kerja, merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Umumnya prestasi kerja pegawai dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
- c. Kedisiplinan, yaitu sejauh mana pegawai dapat mematuhi peraturan yang ada dan melaksanakan instruksi yang diberikan kepadanya. Disiplin dapat diartikan melaksanakan apa yang telah disetujui bersama antara pimpinan dengan para pegawai baik persetujuan tertulis, lisan maupun berupa peraturan-peraturan dan kebiasaan-kebiasaan.

- d. Kreatifitas, merupakan kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreatifitas dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- e. Kerja sama, yaitu diukur dari kemampuan pegawai dalam bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan, sehingga hasil pekerjaan tersebut akan semakin baik.
- f. Tanggung jawab, adalah kesanggupan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta berani memikul resiko atas pekerjaan yang dilakukan.

Kinerja dengan demikian dapat diartikan sebagai cara kerja para pegawai dalam melaksanakan suatu kewajiban atau tugas yang telah digariskan oleh pimpinan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai akan menghasilkan suatu hasil yang optimal apabila didukung oleh tingkat pemahaman akan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, dan juga dilakukan secara profesional sesuai dengan keahlinya.

Kinerja seseorang dapat dilihat dari 2 (dua) sisi, yaitu dari sisi kinerja perorangan dan sisi kinerja lembaga. Kedua-duanya saling berhubungan, hal ini ditegaskan oleh pendapat Prawirosentono, mengemukakan bahwa terdapat hubungan antara kinerja perorangan (Individual Performance) dengan kinerja lembaga (Institutional

Performance). Dengan kata lain bila kinerja seorang karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaan juga baik (Prawirisentono,1999:3).

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja adalah perbandingan antara keluaran (*ouput*) yang dicapai dengan masukan (*input*) yang diberikan. Selain itu, kinerja juga merupakan hasil dari efisiensi pengelolaan masukan dan efektivitas pencapaian sasaran. Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Untuk memperoleh kinerja yang tinggi dibutuhkan sikap mental yang memiliki pandangan jauh ke depan. Seseorang harus mempunyai sikap optimis, bahwa kualitas hidup dan kehidupan hari esok lebih baik dari hari ini.

Menurut Rosidah (2007:223), penilaian kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Pendapat lainnya dikemukakan oleh Furtwengler (2005:79) yang mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai, maka organisasi perlu melakukan perbaikan kinerja. Adapun perbaikan kinerja yang perlu diperhatikan oleh organisasi adalah factor kecepatan, kualitas, layanan dan nilai. Juga terdapat factor lainnya yang turut mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu keterampilan interpersonal, mental untuk sukses, terbuka untuk berubah, kreativitas, terampil berkomunikasi, inisiatif, serta kemampuan dalam merencanakan dan mengorganisir kegiatan yang menjadi tugasnya. Factor-faktor

tersebut memang tidak langsung berhubungan dengan pekerjaan, namun memiliki bobot pengaruh yang sama.

Sedangkan Hingbins yang dikutip oleh Umar (2005:64) mengidentifikasi adanya beberapa variabel yang berkaitan erat dengan kinerja, yaitu mutu pekerjaan, kejujuran pegawai, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, kehandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu.

Menurut Thoha (2005:13) kinerja pegawai dipengaruhi oleh:

- a. Kualitas dan kemampuan pegawai.

Hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan atau pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental dan kondisi fisik pegawai.

- b. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah atau gaji, jaminan sosial, keamanan kerja).
- c. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Sedangkan Soedjono (2006:23) menyebutkan 6 (enam) kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai secara individu yakni:

- a. Kualitas.

Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.

- b. Kuantitas.
- c. Jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan.
- d. Ketepatan waktu
- e. Pegawai dapat menyelesaikan tugas pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
- f. Efektivitas
- g. Pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
- h. Kemandirian
- i. Pegawai dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan.
- j. Komitmen kerja
- k. Pegawai memiliki kerja dengan organisasinya.
- l. Tanggung jawab pegawai terhadap organisasinya.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan hasil kerja, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen atau masyarakat (Garvin dan Garvis, 1994) dalam Nasution (2005: 3). Dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang

harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan kualitas pelayanan.

Di berbagai Negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan public menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi public atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoha, 1997: 2).

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan (Rasyid, 1997), sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, termasuk pada organisasi birokrasi pemerintahan daerah, pemerintah kota maupun pemerintah kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atas urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang atau sekelompok baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan

bersinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Dalam Manajemen Kinerja sector public kualitas pelayanan dipengaruhi antara lain: (1) kecepatan pelayanan. (2) kebersihan, kerapian staf, dan fasilitas, (3) keramahan dan kesabaran staf dalam melayani, (4) staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan, dan (5) keamanan dan kenyamanan.

2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Dari berbagai konsep pengukuran kepuasan yang ada, peneliti tertarik dengan metode SERVQUAL singkatan dari Service Quality, dengan metode ini beberapa ahli berpendapat sebagai berikut:

a. Parasuraman, Zeithaml dan Berry

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988: 23) mengemukakan bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat di pengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari keakuratan aparatur dalam memberikan informasi, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam menggunakan pelayanan, hingga pada komunikasi eksternal melalui info yang diberikan. Agar dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen atau masyarakat, Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Tjiptono, 2011: 198), mengungkapkan bahwa ada lima dimensi utama yang disusun sesuai tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut: a) Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk

mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat, b) Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat, c) Jaminan (Assurance), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan, d) Empati (Empathy), yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen, e) Bukti Fisik (Tangibles), yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

b. Lovelock

Lovelock mengemukakan bahwa bila suatu pekerjaan ditambah dengan pelayanan (service) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada aparatur dalam meraih kepuasan masyarakat dari mekanisme pelayanannya.

Lovelock dalam (Tjiptono: 2011: 178-179) mengidentifikasi delapan kategori unsur layanan pelengkap pada setiap kualitas pelayanan:

- a. Informasi (*information*)
- b. Konsultasi (*Consultatio*)
- c. Menangani Pemesanan (*Order Taking*)
- d. Penjamuan (*Hospitality*)
- e. Pemeliharaan (*Caretaking*)

- f. Pengecualian (Exception)
- g. Penagihan (Billing)
- h. Pembayaran (Payment).

2.1.5 Administrasi pembuatan KTP

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang disingkat e-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. e-KTP ini diadakan untuk mempermudah pemerintah untuk mengambil data penduduk, karena dengan e-KTP pemerintah dapat dengan langsung melihat data dari KTP elektronik tersebut tanpa harus menunggu data yang harus disensus terlebih dahulu.

Seiring dengan perkembangan jaman adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP yang selanjutnya disingkat e-KTP. e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaanya berfungsi secara komputerisasi. Berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan Keempat atau Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk yang berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional pasal 10, KTP Non Elektronik tetap berlaku.

Berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor

Induk Kependudukan Secara Nasional yaitu kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Nomor Induk kependudukan, selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. KTP berbasis NIK adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan system pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Penduduk wajib KTP Adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin atau pernah kawin secara sah. Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. Pemerintah pusat, yang selanjutnya disebut pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintah Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2.1.6 Pemerintah Desa

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah disebutkan bahwa Desa atau disebut dengan nama lain selanjutnya

disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batasan-batasan wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah mengakui adanya otonomi yang dimiliki oleh Desa dan aparat Desa dapat diberikan penugasan ataupun pendelegasian dari pemerintah ataupun pemerintah daerah untuk melaksanakan urusan pemerintah tertentu. Sedangkan terhadap Desa diluar Desa geneologis yaitu Desa yang bersifat administrative seperti Desa yang dibentuk karena pemekaran Desa atau karena transmigrasi ataupun karena alasan lain yang warganya pluralisttis, majemuk ataupun heterogen, maka otonomi Desa yang merupakan hak, wewenang, dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal usul dan nilai-nilai sosial budaya yang ada pada masyarakat setempat diberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang mengikuti perkembangan Desa itu sendiri.

2.2 Penelitian Terdahulu

- a. Drs. Mudasir, M. Si. M.Pd. dengan judul “Analisis kualitas pelayanan public Di Kelurahan Sako Baru Kecamatan Sako Kota Palembang

Setelah Pemekaran, sebagai wilayah kelurahan baru, Sako Baru masih terus berupaya untuk memberikan pelayanan secara prima kepada publik meskipun masih dibutuhkannya beberapa sarana penunjang guna memenuhi kebutuhan administratif di Kantor, salah satunya yaitu pelayanan umum. Berkenaan dengan hasil penelitian terlihat bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sako Baru setelah diadakannya pelayanan, secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut terlihat dari bobot untuk keseluruhan indikator yaitu 135,83 dimana berdasarkan gradasi yang dibuat skor tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sako Baru berada dalam kategori baik. Lebih lanjut dapat dilihat dari 10 indikator dengan 17 item yang diukur, 15 diantaranya termasuk dalam kategori baik. Sedangkan dua lainnya berada dalam kategori tidak baik, yaitu berkenaan dengan ketepatan waktu penyelesaian produk pelayanan dan tingkat kedisiplinan pegawai yang masih rendah. Berdasarkan hasil diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sako Baru setelah diadakan pelayanan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik, kendala yang dihadapi dalam pelayanan berkenaan dengan kedisiplinan pegawai dan kepastian waktu pelayanan. Adapun saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian antara lain: pengadaan kegiatan kerja dengan memanfaatkan sambungan secara online ke tiap kantor, mengadakan peningkatan keterampilan

pegawai, penerapan sanksi yang tegas untuk setiap pegawai guna mewujudkan kualitas pelayanan bagi masyarakat setempat.

- b. Delvi Otista Maria (2017) dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (studi kasus di kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)”. Dalam penelitian ini dikajikan tentang pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Kinerja pegawai pemerintahan desa siabu dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat dan dapat dilihat dari Indikator kinerja, apakah pelayanan sudah mencapai indikator tersebut oleh aparatur kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mendiskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai kantor desa Siabu dalam memberikan pelayanan Administrasi berfokus pada pelayanan Administrasi penduduk yaitu pembuatan surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk) kepada masyarakat Desa Siabu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara langsung dengan pegawai desa dan masyarakat desa. Berdasarkan hasil penelitan ini dapat disimpulkan bahwa, pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa Siabu masih belum optimal. Diketahui pula bahwa kedisiplinan pegawai kantor desa Siabu masih belum bisa di katakan baik, aparatur desa masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat

dalam memberikan pelayanan. Sehubungan dengan hal ini maka di rekomendasikan agar pemerintahan kantor desa Siabu Kecamatan Salo, menerapkan system SOP (Standart Operasional Prosedur), meningkatkan kedisiplinan, agar kedepany pelayanan yang di berikan kepada masyarakat semakin baik.

- c. Taufik Yulianto (2015) dengan judul skripsi “Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah aparaturnya desa selalu pulang lebih awal dari jam pulang kerja yang telah ditentukan dengan alasan bahwa pekerjaannya dianggap telah selesai, kurangnya kedisiplinan dalam bekerja yang dilakukan oleh perangkat desa Tegalmati. Ini semua juga termasuk tanggung jawab kepala desa selaku pemimpin dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa yang mempunyai tugas wewenang untuk mengatur dan membina seluruh komponen pemerintah desa agar melakukan tugasnya sesuai dengan wewenang dan kewajibannya masing-masing. Dengan adanya hal tersebut maka sangat diperlukan kualitas pelayanan yang baik agar kinerja atau hasil kerja yang diperoleh akan baik juga sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, kinerja kepala desa belum memperoleh hasil yang maksimal, artinya kepala desa telah berusaha melaksanakan tugasnya sesuai peraturan desa dan kepala desa memberikan kewenangan kepada setiap perangkat desanya untuk

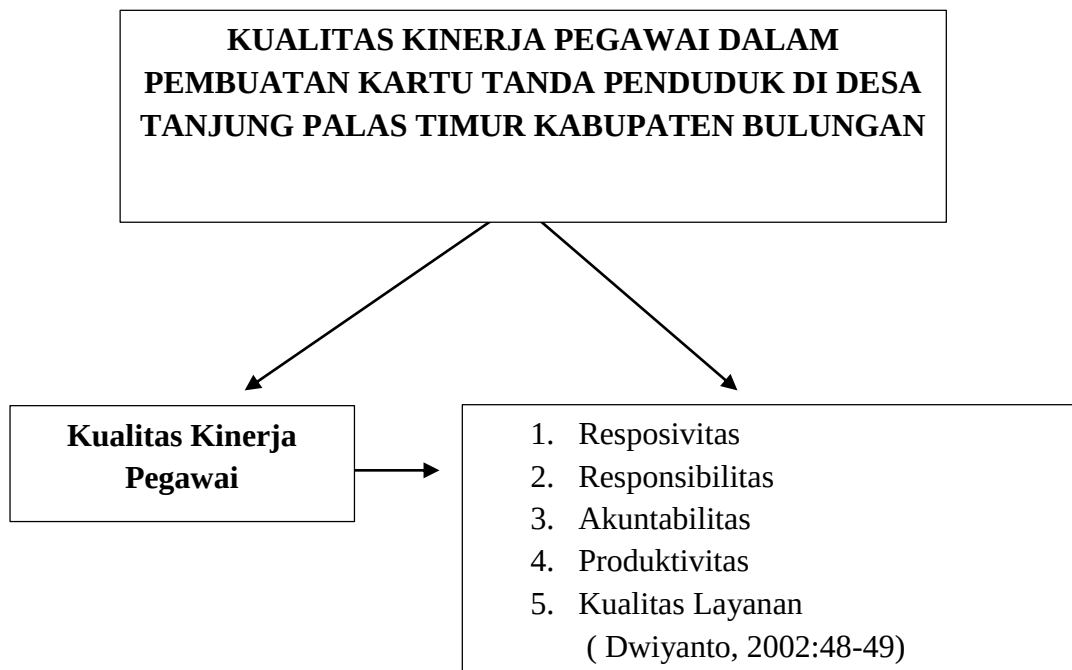
dilaksanakan. Namun, kepala desa belum bisa dengan tegas membina aparat desanya, kepala desa harus lebih tegas menangani perangkat desanya yang tidak disiplin dalam bekerja agar tugasnya terlaksana dengan baik berdasarkan peraturan desa yang telah ditetapkan. Hal yang harus dilakukan pemerintahan desa Tegalmati yaitu pemerintah desa Tegalmati dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk menyampaikan sesuatu atau memberikan surat apabila ada keluhan-keluan di kotak/loker yang telah disediakan. Hal ini dimaksudkan agar para pegawai kantor pemerintah desa Tegalmati dapat mengevaluasi kekurangan-kekurangan dan terus meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan public guna meningkatkan kepuasan bagi masyarakat.

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki relevansi dengan topic/permasalahan yang akan diteliti. Beberapa penelitian terdahulu yang diinterpretasikan dalam penelitian ini memiliki relevansi dengan permasalahan atau topic yang akan diteliti yaitu membahas tentang peran dan fungsi kepala desa. Meskipun dalam tinjauan peneliti terhadap penelitian terdahulu tidak hampir sama kajiannya, namun memiliki substansi yang sama dalam penelitian.

2.3 Alur Pikir

Berdasarkan kerangka pikir dapat dijelaskan bahwa Kualitas kinerja pegawai desa adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi

dalam mencapai tujuan, serta visi misi pemerintah desa yang telah ditentukan. Dwiyanto menyebutkan 5 (lima) indicator utama untuk mengukur kinerja organisasi pemerintahan, Maka penulis menggunakan model Menurut Dwiyanto untuk menjadi acuan dalam kerangka pikir.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu suatu tipe penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau lukisan situasi secara sistematis, factual, dan akurat mengenai objek yang diteliti di mana hasil deskriptif dilakukan dengan penjelasan secara rinci dan mendetail tentang Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Didesa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan

Objek dalam penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, atau natural setting, sehingga penelitian ini sering disebut penelitian naturalistic. Objek yang alami adalah objek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki objek, setelah berada di objek dan keluar dari objek relative tidak berubah. Dalam penelitian kualitatif peneliti menjadi instrumen. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau Human instrument. Untuk menjadi instrument peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkontruksi objek yang diteliti menjadi jelas dan bermakna. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar terlihat, terucap, tetapi data

yang mengandung makna dibalik yang terlihat dan terucap tersebut (Sugiyono, 2008: 02).

Penelitian kualitatif (termasuk penelitian historis dan deskriptif) adalah penelitian yang tidak menggunakan model-model matematika, statistic atau computer. Proses penelitian dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berpikir yang akan digunakan dalam peneitian. Asumsi dan aturan berfikir tersebu selanjutnya diterapkan secara sistematis dalam pengumpulan dan pengolahan data untuk memberikan penjelasan dan argumentasi. Dalam penelitian kualitatif informasi yang dikumpulkan dan diolah harus tetap obyektif dan tidak dipengaruhi oleh pendapat penelitian sendiri. Penelitian kualitatif mencakup berbagai pendekatan yang berbeda satu sama lain tetapi memiliki karakteristik dan tujuan yang sama. Berbagai pendekatan tersebut dapat dikenal melalui berbagai istilah seperti ;penelitian kualitatif, penelitian lapangan, penelitian naturalistik, penelitian interpretif, penelitian etnografik, penelitian post positivistic, penelitian fenomenologik, hermeneutic, humanistic dan studi kasus.

Metode kualitatif menggunakan beberapa bentuk pengumpulan data seperti transkrip wawancara terbuka, deskripsi observasi, serta analisis dokumen dan artefak lainnya. Data tersebut dianalisis dengam tetap mempertahankan keaslian teks yang memaknainya. Hal ini dilakukan karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena dari sudut pandang partisipasi, konteks sosial dan institusional. Sehingga pendekatan kualitatif umumnya bersifat induktif.

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang peneliti tetapkan adalah Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan dengan objek penelitian adalah sebagian aparat Desa dan masyarakat. Alasan mengapa Desa Tanjung Agung tersebut dijadikan lokasi penelitian karena desa tersebut sejak berlakunya Otonomi Daerah, belum pernah diteliti secara ilmiah oleh peneliti sebelumnya dengan tempat dan judul yang sama terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Desa Tanjung Agung dilihat pada Kinerjanya.

3.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah sering diistilahkan dengan fokus penelitian. Dari fokus ini biasanya diturunkan beberapa pertanyaan penelitian (Idrus Muhammad, 2009 : 24). Secara umum fokus utama penelitian adalah tentang : Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan.

3.4 Pemilihan Informan

Informasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berkompeten memberikan informasi atau data yang akurat dan akuntabel berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Key-informasi dalam penelitian ini adalah Pemerintah Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur

Kabupaten Bulungan sedangkan untuk informasi pendukung terdiri dari para perangkat Desa dan masyarakat desa yang terpilih secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada. Penentuan subyek penelitian atau informasi dalam penelitian ini didasarkan pada pendekatan *purposive sampling* dengan teknik *snowball*, yaitu menentukan informasi dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal sampai pada titik jenuh dimana data tersebut telah dianggap memenuhi keinginan peneliti.

Tabel 3.1
Pemilihan Informan

No	Kelompok Informasi	Sasaran dalam kelompok informasi	Jumlah Informasi
1.	Pimpinan Desa	- Kepala Desa - Sekdes	1 1
2.	Staf/pegawai lain	- Kaur. Umum Desa - Kaur. Pelayanan - Ketua RT 05 - BPD	1 1 1 2
3.	Masyarakat	- Pengguna Jasa	2
	Jumlah	-	9

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui proses pengumpulan data bergerak dari fakta empiris dalam rangka membangun teori. Proses pengumpulan data ini jelaskan Nasution (1998 : 34)

Meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

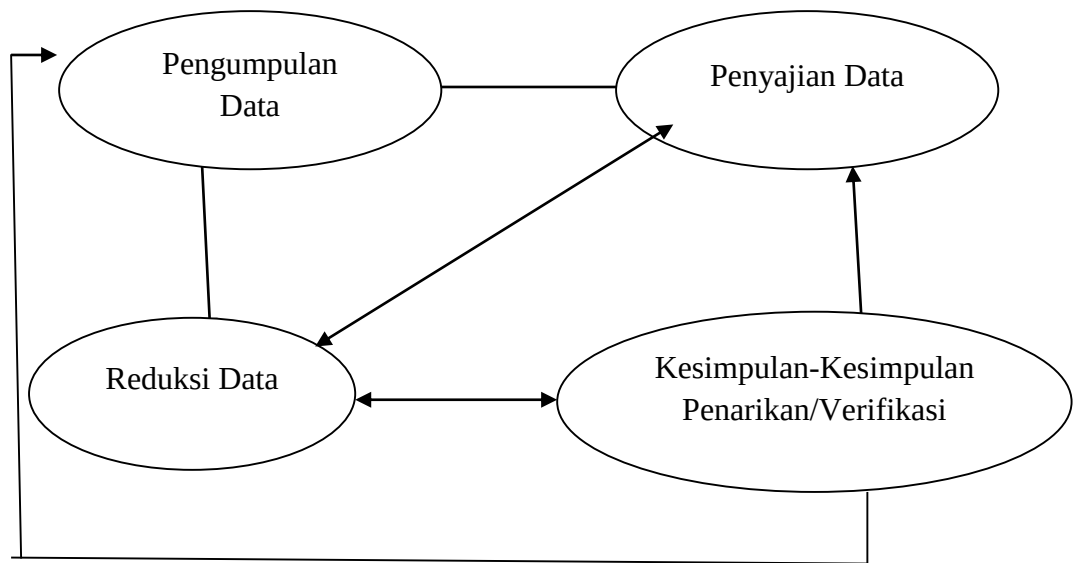
- a. Memasuki penelitian (*getting in*) dalam tahap ini, penelitian memasuki lokasi kantor Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur dengan membawa ijin formal/permohonan sebagai bukti menemui informasi kunci untuk menjelaskan maksud peneliti ini.
- b. Berada di lokasi penelitian (*getting a log*). Pada tahap ini peneliti menjalin hubungan pribadi dengan subjek peneliti, mencari informan yang lengkap dan dibutuhkan, serta vestehan (menangkap makna) dari informasi dan pengamatan yang diperoleh.
- c. Mengumpulkan data (*logging data*). Ada 7 macam teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :
 - 1) Wawancara mendalam (*indepth-interview*) yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang Kinerja Pemerintahan Desa.
 - 2) Pengamatan (*Observation*) yang dilakukan oleh penulis.
 - 3) Dokumentasi, yang digunakan untuk menghimpun data yang diambil dari dukomen dan arsip-arsip yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
 - 4) Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek peneliti.
 - 5) Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengadakan Tanya jawab dengan nara sumber.
 - 6) Studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti;

- 7) Penelusuran data online, data yang dikumpulkan menggunakan teknik ini seperti studi kepustakaan di atas. Namun yang akan membedakan hanya media tempat pengambilan data atau informasi. Teknik ini memanfaatkan data online, yakni menggunakan fasilitas internet.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data sangat penting dalam suatu penelitian karena didalam analisis data yang terkumpul dilapangan. Menurut Patton yang dikemukakan oleh J. Moleong (2000 : 103) bahwa data ialah proses mengatur urut data, mengkoordinasikannya kedalam satu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Untuk menganalisis data yang berhasil dikumpulkan, penulis menggunakan analisis kualitatif dan analisis non statistic.

Menurut Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (1994 : 5), menyebutkan bahwa analisis data kualitatif merupakan proses siklus dan iteraktif yang bergerak diantara empat sumbu yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data kualitatif ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber :Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (1994 : 15)

Gambar 3.1
Analisis Data Kualitatif : Model Interaktif

Adapun penjelasan dari gambar analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Reduksi data (*Reduction data*)

Yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok difokuskan pada hal-hal penting kemudian dicarikan pola dan temannya, reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung, selama pengumpulan data berlangsung diadakan tahap-tahap reduksi data, selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo pilihan-pilihan penelitian

tentang data yang dikode, yang mana dibuang pola-pola yang mana meringkas sejumlah bagian yang tersebar.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi dasar pijakan pada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini meliputi berbagai jenis (yaitu matriks, grafik dan bagan), yang kesemuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang sama dan mudah diraih sehingga dengan demikian peneliti akan dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atautkah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang berguna.

c. Menarik Kesimpulan (*Conculation Drawing*)

Yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lokasi penelitian dan mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering ditimbulkan, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan, tentang tive, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan “*grounded*” dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi secara berlangsung sehingga peneliti benar-benar memahami apa yang sedang berlangsung pada saat menganalisis data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Kondisi Desa

Desa Tanjung Agung merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan mempunyai luas wilayah $\pm 99,9$ Km² dengan jumlah penduduk 1.228 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 352

Batas Desa Tanjung Agung sebagai berikut :

Sebelah Utara Desa Apung (Bukit Indah)

Sebelah Timur Desa Wonomulyo

Sebelah Selatan Desa Sajau

Sebelah Barat Desa Gunung Sari

a. Sejarah Desa

Adapun Desa Tanjung Agung adalah Eks Pemukiman Transmigrasi atau yang dikenal dengan nama SP VI yang dibangun oleh Departemen Transmigrasi berdasarkan SK Gubernur Kalimantan Timur No. 17/BPN-16/UM-17/VII-1995 tanggal 18 Juli 1995, dengan nama lokasi UPT Jelarai Selor IV. Dalam perjalanannya mempersiapkan menjadi Desa Defenitif pada Tahun 1998, dibentuklah Desa persiapan Tanjung Agung yang dipimpin oleh Kepala Desa persiapan Tanjung

Agung, namun Kepala Desa persiapan dalam bekerja masih dibawah pembinaan KUPT (Kepala Unit Pemukiman Transmigrasi).

Seiring dengan perkembangan pembangunan serta didasari semangat Otonomi Daerah, maka pada tahun 2000 Desa persiapan Tanjung Agung menjadi Desa Definitif ditetapkan menjadi Desa Tanjung Agung sekaligus dilepas oleh Departemen Transmigrasi dan diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten Bulungan. Hingga tahun 2021 Desa Tanjung Agung sudah 5 kali melaksanakan pemilihan Kepala Desa sebagai bentuk Demokrasi yang bertujuan untuk membangun fisik, mental, dan memajukan Desa Tanjung Agung khususnya, dan Kabupaten Bulungan Umumnya.

Pejabat Kepala Desa Tanjung Agung semenjak berdirinya desa adalah sebagai berikut :

1. Mariono : Periode tahun 1998 s/d 2003 Kades Pertama
2. Muhammad Kholil : Periode tahun 2003 s/d 2008 Kades ke dua
3. Muhammad Kholil : Periode tahun 2008 s/d 2014 Kades ke tiga
4. Adi Satijono : Periode tahun 2014 s/d 2020 Kades ke empat

b. Demografi Desa

Jumlah penduduk Desa Tanjung Agung pada tahun 2021 sebanyak 1.228 jiwa terdiri dari laki-laki 647 jiwa dan perempuan 581 jiwa dengan jumlah Kepala Keluarga 352. Adapun jumlah penduduk menurut golongan yaitu :

1) Jumlah penduduk menurut golongan umur

Data ini bermanfaat untuk mengetahui laju pertumbuhan penduduk. Data penduduk menurut golongan umur Desa Tanjung Agung dilihat pada table berikut di bawah ini :

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Menurut Golongan Umur

Golongan Umur	Jumlah
0 Bln – 15 Thn	375
16 Thn – 65 Thn	820
66 Tahun Keatas	33
Jumlah	1.228

Sumber: Kantor Desa Tanjung Agung 2023

2) Data jumlah Kepala Keluarga per RT dapat dilihat pada table berikut di bawah ini

Tabel 4.2
Data Jumlah Kepala Keluarga Per RT

No	Nama RT	Jumlah KK
1	RT 1	42
2	RT 2	15
3	RT 3	33
4	RT 4	45
5	RT 5	50
6	RT 6	30
7	RT 7	38
8	RT 8	26
9	RT 9	23
10	RT 10	50

Sumber: Kantor Desa Tanjung Agung 2023

3) Jumlah Penduduk Menurut Agama

Ditinjau dari segi agama dan kepercayaan masyarakat Desa Tanjung Agung mayoritas beragama Islam, dengan rincian data sebagai berikut :

Tabel 4.3
Jumlah Penduduk Menurut Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	1.159 Orang
2	Kristen	39 Orang
3	Katolik	30 Orang

Sumber: Kantor Desa Tanjung Agung 2023

4) Jumlah Penduduk menurut tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan berpengaruh pada kualitas sumber daya manusia. Proses pembanguna desa akan berjalan dengan lancar apabila masyarakat memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi. Data statistic masih rendahnya tingkat pendidikan masyarakat merupakan suatu permasalahan yang harus segera dipecahkan terutama dalam membangun kesadaran masyarakat akan arti pentingnya pendidikan. Data penduduk menurut tingkat pendidikannya dapat dilihat pada table berikut di bawah ini:

Tabel 4.4
Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	251 orang
2	SLTP	116 orang
3	SLTA	87 orang
4	Diploman/Sarjana	20 orang

Susumber: Kantor Desa Tanjung Agung 2023

5) Jumlah penduduk menurut mata pencaharian

Mata pencaharian penduduk di Desa Tanjung Agung sebagian besar masih berada di sector pertanian. Hal ini menunjukkan bahwa sector pertanian memegang peranan penting dalam bidang ekonomi masyarakat. Data menurut mata pencaharian penduduk dapat dilihat pada Tabel berikut di bawah ini:

**Tabel 4.5 Jumlah
Penduduk Menurut Mata Pencarian**

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1	TNI /Polri	-
2	Pegawai Negeri Sipil	12 orang
3	Karyawan	72 orang
4	Petani	205 orang
5	Nelayan	1 orang
6	Wiraswasta	45 orang
7	Buruh Tani	21 orang
8	Sopir	8 orang
9	Buruh Harian Lepas	7 orang
10	Pandai Besi	1 orang
11	Pengacara	1 orang
12	Penjahit	2 orang
13	Belum Bekerja	493 orang
14	Ibu Rumah Tangga	276 orang

Sumber: Kantor Desa Tanjung Agung 2023

c. Keadaan Desa

Sarana dan prasarana yang ada di Desa Tanjung Agung dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

1) Sarana dan Prasarana Kantor

Tabel 4.6
Saranan dan Prasarana Kantor

No	Nama	Jumlah
1	Kantor Desa	1 unit
2	Kantor BPD	1 unit
3	BPU	1 unit
4	Kendaraan Dinas Roda 2	2 unit
5	Meja Kerja	8 buah
6	Kursi Kerja	8 buah
7	Kursi Tamu	2 buah
8	Lemari Arsip	5 buah
9	Computer /Laptop	7 unit
10	Printer	5 unit
No	Nama	Jumlah
1	Kantor Desa	1 unit
2	Kantor BPD	1 unit
3	BPU	1 unit
4	Kendaraan Dinas Roda 2	2 unit
5	Meja Kerja	8 buah
6	Kursi Kerja	8 buah
7	Kursi Tamu	2 buah
8	Lemari Arsip	5 buah
9	Computer /Laptop	7 unit
10	Printer	5 unit

Sumber: Kantor Desa Tanjung Agung 2023

1) Prasarana Pendidikan

Tabel 4.7
Saranan Dan Prasarana Pendidikan dan Kesehatan

No	Nama	Keterangan
1.	PAUD Bustanul Adzfal	: RT 10
2.	TK Tunas Jaya	: RT 7
3.	SDN 009	: RT 7

4	Puskesmas Pembantu Desa Tanjung Agung	: RT 7
5	Posyandu Tunas Jaya	: RT 7
6	Posyandu Tunas Maju	: RT 10
7	Posbindu Mekar Sari	: RT 7
8	Posbindu Kuncup Mekar	: RT10

Sumber: Kantor Desa Tanjung Agung 2023

2) Prasarana Ibadah

Tabel 4.8
Saranan Dan Prasaranan Ibadah

1.	Masjid	: 2 unit
2.	Mushola	: 3 unit
3.	Gereja Protestan	: 2 unit

Sumber: Kantor Desa Tanjung Agung 2023

3) Sarana dan Prasarana Lainn

Tabel 4.9
Saranan Dan Prasaranan Lainnya

1.	Jalan Aspal	1.5 km
2.	Jalan Semenisasi	4 titik
3.	Jembatan	7 Jembatan
4.	Drainase	10
5.	Dermaga	2
6.	Lapangan Bola	1
7.	Lapangan Bola Volly	1
8.	Lapangan Badminton	1
9.	Jaringan Komunikasi	1

Sumbersumber:Kantor Desa Tanjung Agung 2023

d. Keadaan Ekonomi

Kekayaan sumber Daya Alam yang ada di Desa Tanjung Agung yaitu sector pertanian. Untuk luas lahan pertanian kurang lebih 500 Ha. Di Desa Tanjung Agung terdapat 1 (satu) BUMDesa yaitu BUMDes Agung

Makmur yang bergerak dalam bidang pengadaan pertanian yaitu pengadaan pupuk untuk pertanian.

Pendapatan desa merupakan jumlah keseluruhan penerimaan desa yang dibukukan dalam APBDes setiap tahun anggaran. Sumber pendapatan desa meliputi :

- 1) Pendapatan asli Desa
- 2) Dana desa
- 3) Bagi hasil pajak dan retribusi daerah
- 4) Alokasi Dana Desa
- 5) Bantuan keuangan provinsi / Kabupaten
- 6) Hibah atau sumbangan pihak ketiga
- 7) Lain-lain pendapatan desa yang sah

Pendapatan Desa Tanjung Agung berasal dari :

- 1) Dana Desa
- 2) Alokasi Dana Desa
- 3) Bagi hasil pajak dan retribusi daerah

4.1.2 Kondisi Pemerintahan Desa

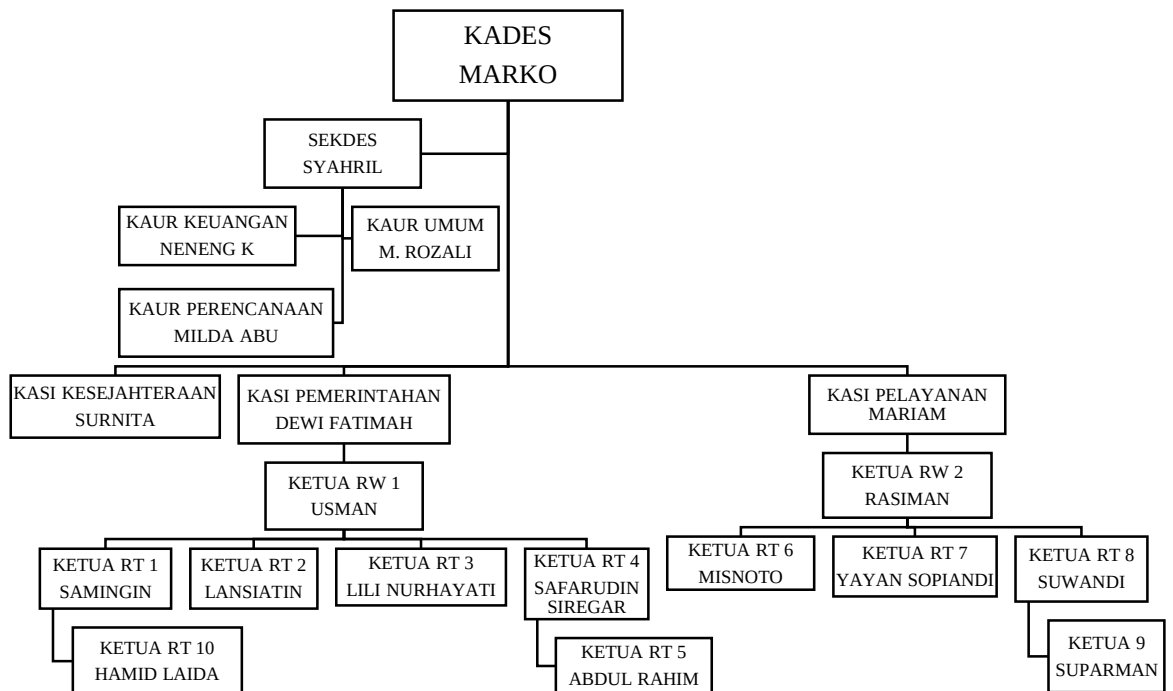
a. Pembagian Wilayah Desa

Desa Tanjung Agung terdiri dari 2 (dua) Rukun warga dan 10 (sepuluh) Rukun Tetangga. Rukun Warga 1 (satu) membawahi Rukun Tetangga 1,2,3,4,5, dan 10 dan Rukun Warga 2 (Dua) membawahi Rukun Tetangga 6,7,8, dan 9.

b. Struktur Organisasi Pemerintah Desa

Sebagaimana dipaparkan dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa bahwa di dalam desa terdapat tiga kategori kelembangaan desa yang memiliki peranan dalam tata kelola desa yaitu : pemerintah Desa, Badan Permusyawaratan Desa dan Lembaga Kemasyarakatan. Dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan di tingkat desa (Pemerintahan Desa) dilaksanakan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa. Pemerintahan Desa ini dijalankan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan di negeri ini.

Susunan struktur Pemerintah Desa Tanjung Agung dapat dilihat pada bagan di bawah ini :



Gambar 4.1
Struktur Pemerintah Desa Tanjung Agung

Susunan sruktur Badan Permusyawaratan Desa Tanjung Agung dapat di
lihat pada bagan di bawah ini :



Gambar 4.2
Struktur BPD Tanjung Agung

4.2 Hasil Penelitian

Berikut ini deskripsi hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didasarkan pada rumusan masalah yang diteliti. Adapun Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tanjung Agung sebagai berikut:

4.2.1 Responsiveness Atau Responsivitas

Responsivitas merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Desa Tanjung Agung dalam bentuk kinerja melalui pelayanan public kepada masyarakat dalam pembuatan KTP. Dimana kinerja Aparat Desa Tanjung Agung dalam pelayanan dengan mempersiapkan form untuk pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, Respon tersebut sangat penting bagi organisasi birokrasi Desa Tanjung Agung, dalam hal ini mewujudkan kinerja yang efektif terhadap public, sebab responsivitas adalah kemampuan Desa Tanjung Agung untuk mengenal kebutuhan masyarakat desa, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi publik.

Pada indikator responsivitas dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kinerja Aparat Desa Tanjung Agung dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan.

Aparat desa merespon hal-hal yang dibutuhkan masyarakat dan memberi pengarahan atau penjelasan kepada masyarakat terkait dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Misalnya dalam pembuatan KTP, aparatur Desa Tanjung Agung langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk membuat form serta pembuatan KTP.

“...Menurut saya responsivitas kinerja Aparat Desa Tanjung Agung terlihat dari kualitas kerja aparat desa yang sudah baik mereka berusaha agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang diberikan, dengan terselesainya pengurusan lainnya seperti dalam pelayanan penyediaan form pembuatan KTP pegawai desa mengarahkan dan menjelaskan seperti apa prosedurnya untuk mengurus pembuatan KTP dicapil”.

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Tandi masyarakat Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 11 Mei 2023)

Hal ini dibuktikan bahwa kinerja perangkat Desa Tanjung Agung dalam merespon keluhan masyarakat sudah bagus. Dengan bertanya langsung kepada beberapa Aparat Desa yang ada dengan menanyakan hal terkait dengan adanya keluhan dari masyarakat maupun mengenai masyarakat yang belum paham tentang alur pelayanan Pembuatan KTP.

“...Kinerja kami dalam mewujudkan responsivitas terlihat dalam aktivitas pelayanan. Kami membantu menjelaskan kesulitan atau tidak paham masyarakat sesuai dengan aturan yang ada. Aparat desa menjelaskan kepada masyarakat sampai benar-benar paham mengenai proses pelayanan dan syarat-syarat administrasi yang harus

dipenuhi dalam pembuatan KTP”.

Demikian hasil wawancara dengan Ibu Mariam selaku Kasi Pelayanan Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 23 Mei 2023)

“...Kinerja kami selaku aparat Desa Tanjung Agung terlihat dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP, kami sudah mempersiapkan berupa persyaratan dan blangko atau format penulisan pembuatan KTP di Capil, sehingga pekerjaan kami lebih cepat karena itu adalah satu kebutuhan masyarakat yang harus kami layani.”

Selanjutnya dipertegas dengan pendapat Bapak Syahril selaku Sekretaris Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 23 Mei 2023)

Adapun hasil penelitian dalam bentuk dokumentasi (di lampiran) terkait dengan kinerja perangkat Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa yang mau mengusulkan pembuatan KTP ataupun perubahan KTP dari aspek responsivitas cukup baik dengan menyediakan kebutuhan masyarakat dalam pengurusan KTP. Masyarakat Desa Tanjung Agung merasa sangat dimudahkan dengan pelayanan tersebut, karena sudah disediakan dan gratis.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tingkat responsivitas dikantor Desa Tanjung Agung terlihat dari kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik khususnya kemampuan dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat,

kemampuan dari pegawai dalam merespon tugas adan pekerjaan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, kemampuan menangani kendala atau permasalahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4.2.2 Responsibillity atau Responsibilitas

Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan berorientasi kepada mutu dan berkualitas kinerja serta perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberika pelayanan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan bagi masyarakat Desa Tanjung Agung. Responsibillity atau responsibilitas merupakan kemampuan aparat Desa Tanjung Agung memberikan pelayanan dengan segera, memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa. Salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP. Dimana Aparat Desa Tanjung Agung sudah membuat persyaratan pembuatan KTP . Persyaratan tersebut yaitu adanya pengisian form permohonan pembuatan KTP, KK dan akte kelahiran/ijaza. Namun dalam mewujudkan responsibillity atau responsibilitas dengan efektif di Kantor Desa Tanjung Agung masih ditemukan hambatan atau kekurangan yaitu lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan ada beberapa yang belum sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sehingga masih ada tugas dan fungsi yang belum optimal secara keseluruhan sehingga mencerminkan kinerja yang kurang baik.

“...Kinerja sudah cukup baik dalam pelayanan masyarakat. Aparat desa disini sudah memberikan informasi dengan jelas dan bersikap professional dalam bekerja namun pelayanan yang diberikan masing tergolong lambat. Hal ini disebabkan terkendalanya pemberian layanan karena sarana dan prasarana yang belum cukup mendukung dan pegawai Desa sering terlambat ke kantor”.

Demikian hasil wawancara dengan Ibu Turasih selaku masyarakat Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 11 Mei 2023)

Selain diperlukan sarana prasarana yang memadai untuk proses pelayanan agar dalam melakukan pekerjaan tidak terjadi keterlambatan lagi, kedisiplinan juga hal yang perlu diperhatikan. Kedisiplinan pegawai di Kantor Desa Tanjung Agung dalam melaksanakan tugasnya sudah baik. Semua pegawai sudah datang pada waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, kadangkala pegawai ada kepentingan di luar secara mendadak maka waktu dalam memulai pelayanan pun menjadi tertunda.

“...Untuk mewujudkan kinerja yang efektif, kami selaku pemerintah Desa berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Saat ada masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus berkas administrasi misalnya Pembuatan KTP, kami berusaha menjelaskan dan memberi arahan terkait pembuatan KTP, kami sebagai Pemerintah Desa berusaha pula memperoleh kepercayaan dari masyarakat dalam tugas pelayanan.”

Demikian hasil wawancara dengan Ibu Mariam selaku Kasi Pelayanan di Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 23 Mei 2023).

Aparat Kantor Desa Tanjung Agung dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan. SOP (Standard Operating Procedure) adalah suatu pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indicator-indikator teknis, administrative dan prosedur yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

“...iya, kami dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat menggunakan SOP (Standard Operating Procedure) yang ada dan mudah diterima oleh masyarakat”.

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Syahril selaku Sekretaris Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 23 Mei 2023)

Pegawai di Kantor Desa Tanjung Agung selain menggunakan SOP juga telah mampu menggunakan alat bantu pelayanan. pada beberapa kali observasi dan wawancara kepada pegawai tentang kemampuan dalam menggunakan alat-alat bantu yang tersedia, melihat mereka sudah cukup dalam menguasai alat-alat tersebut dan menfungsikan dengan cukup baik. Hal tersebut di tunjukkan dengan aparat yang sudah cukup mahir dalam mengoperasikan alat kerja kantor seperti computer/laptop, printer dan alat kerja lainnya. Namun masih ada juga aparat desa yang belum mahir dalam mengoprasikan alat bantu pelayanan tersebut

dengan baik.

“...Kinerja kami dalam mewujudkan Responsibilitas sudah cukup baik dengan mematuhi semua ketentuan pelayanan dan menjalankan SOP sepenuhnya dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan KTP”.

Demikian hasil wawancara dengan Ibu Neneng selaku Kaur Keuangan Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 23 Mei 2023)

Dari pendapat tersebut di atas dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja dari aparatur Desa Tanjung Agung pemberian layanan pembuatan KTP cukup baik karena dalam kinerjanya sudah sesuai dengan aturan yang ada. Pelaksanaan pelayanan berdasarkan tugas dan fungsinya sudah optimal sehingga sudah mencerminkan kinerja yang baik. SDM dari aparatur Desa Tanjung Agung yang memberikan pelayanan sudah mulai diberdayakan sehingga mereka sudah mengetahui tugas dan fungsi serta wewenangnya dalam melakukan pelayanan.

4.2.3 Akuntabilitas atau Accountability

Kinerja aparat Desa Tanjung Agung untuk mewujudkan akuntabilitas dalam pelayanan lebih mengara kepada penyerapan aspirasi masyarakat dalam pelayanan serta kegiatan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat desa atau konsisten dengan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, aparat Kantor Desa Tanjung Agung memiliki kewajiban yaitu melaksanakan

tugas dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab. Sebagai bukti pertanggung jawaban aparatur Kantor Desa Tanjung Agung dalam mewujudkan kinerja yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk menaikkan kualitas pelayanannya dalam pengurusan KTP.

“...Kinerja kami sebagai aparatur Desa Tanjung Agung berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara keterbukaannya suatu pelayanan dan memberikan ruang bagi masyarakat desa untuk memberikan kritik atau sarannya secara langsung maupun tidak langsung ketika mereka mengurus KTP”.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Marko selaku Kepala Desa Tanjung Agung mengatakan bahwa (Wawancara, 24 Mei 2023)

“...Saya rasa kinerja kami sudah cukup baik, karena kami berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan kemauan masyarakat desa dalam pengurusan KTP. Tapi ya karena ada beberapa kendala yang sering terjadi jadi belum maksimal. Paling sering yaitu terjadi mati lampu dan pelayanan terkendala karena tidak memiliki cadangan jenset dan masyarakat sering menunggu lama bahkan harus pulang karena tidak sabar menunggu lagi, namun pihak desa tetap mengusahakan yang terbaik dalam pelayanan yaitu tetap memberikan surat keterangan sementara berupa surat keterangan tulis tangan”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Syahril selaku Sekretaris Desa Tanjung Agung tentang akuntabilitas dalam memberikan pelayanan yaitu (Wawancara, 11 Mei 2023)

“...Kinerja Desa Tanjung Agung Sudah cukup baik, karena aparat desa mau mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat desa, tapi kadang masyarakat mengalami kendala pada saat meminta tandatangan kepada kepala, kepala desa tidak ada ditempat.

Solusinyan yaitu pihak pegawai desa mengahlikan tanda tangan kepala desa kepada sekretaris desa”.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Sugiyarto selaku Wakil Ketua BPD Desa Tanjung Agung tentang akuntabilitas dalam pelayanan yaitu (Wawancara, 23 Mei 2023)

Kinerja aparat Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan Akuntabilitas ditunjukan dengan kemampuan dalam mengimplementasikan kebijakan dan kegiatannya secara konsisten sesuai dengan kehendak masyarakat Desa Tanjung Agung, sehingga akuntabilitas dapat di katakana baik apabila kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah Desa. Akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan surat pengantar untuk mengurus KTP sudah disesuaikan dengan nilai-nilai dan aspirasi ataupun harapan masyarakat desa.

“...Kantor Desa Tanjung Agung memiliki kinerja yang baik dalam pengurusan KTP, dimana mereka mau mendengarkan dan menerima kritikan masyarakat serta bertanggungjawab dengan tugas yang diberikan”.

Demikian hasil wawancara dengan Bapak H. Abdul Munir selaku BPD Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 23 Mei 2023)

Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja yang akuntabilitas atau pertanggungjawaban pemerintah desa yang secara baik dijalankan perangkat desa, akan mengandung nilai positif terhadap pelaksanaan tugas para perangkat desa walaupun

masih terjadinya beberapa kendala namun dari pemerintah Desa Tanjung Agung sendiri sudah mengoptimalkan untuk mencari solusinya. Pertanggungjawaban dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan serta aparat Desa Tanjung Agung juga merespon aspirasi ataupun kebutuhan masyarakat dalam pengurusan KTP.

4.2.4 Produktivitas

Produktivitas kinerja perangkat desa dalam pelayanan pengurusan pembuatan KTP dapat dinilai berdasarkan kemampuan aparat desa untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab khususnya dalam memberikan pelayanan public, dimana perangkat desa sudah menyiapkan kebutuhan masyarakat seperti form permohonan pembuatan KTP. Produktivitas kinerja perangkat desa dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang rata-rata sudah memiliki KTP. Dimana masyarakat desa yang membutuhkan KTP harus mengisi formulir permohonan dari Desa Tanjung Agung dan melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan. Hal itu merupakan persyaratan untuk pembuatan KTP di Catatan Sipil Kabupaten Bulungan. Semakin banyaknya masyarakat membuat KTP dan dikelurkan maka menunjukkan bahwa pemerintah Desa Tanjung Agung produktif dalam pelayanan.

“...Menurut saya kinerja sudah cukup bagus dalam pelayanannya dan sudah sesuai harapan Masyarakat.”

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Tandi selaku

Masyarakat Desa Tanjung Agung tentang produktivitas pelayanan dalam pengurusan KTP di Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 11 Mei 2023)

“...Bagi kami siapapun yang datang mengurus KTP atau meminta form pembuatan KTP harus kami layani dengan baik. Terkadang masyarakat juga datang kerumah berurusan untuk minta tandatangan”.

Hal tersebut juga didukung dengan pendapat Bapak Marko selaku Kepala Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 24 Mei 2023)

Kinerja pemerintah desa terutama aparatnya memegang peranan yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan sebuah program kerja terutama dalam pengurusan KTP. Masih ada masyarakat pindahan ke desa Tanjung Agung yang belum memiliki KTP sesuai dengan tempat tinggal. Oleh krena itu aparat harus merespon permasalahan tersebut supaya lebih produktif. Apabila kinerja aparat pemerintahan itu baik maka akan berdampak baik bagi sebuah pelayanan begitu pula sebaliknya apabila kinerja aparat Desa Tanjung Agung buruk maka hal itu juga berdampak buruk bagi pelayanan.

“...Menurut saya kinerja Aparatur Desa Tanjung Agung sudah produktif dalam mengurus pembuatan KTP karena persyaratan dan form sudah disediakan. Jika terjadi mati lampu di Desa Tanjung Agung aparat desa tidak dapat melakukan pelayanan dan masyarakat sering menunggu lama bahkan harus pulang”.

Selanjutnya hasil hasil wawancara dengan Bapak

Sugiyarto selaku BPD Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 23 Mei 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan Produktivitas kinerja aparatur Desa Tanjung Agung memiliki kesesuaian harapan dari masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pembuatan mengurus KTP. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kinerja aparatur Desa Tanjung Agung memiliki kinerja yang baik, tentunya itu berdampak positif bagi masyarakat desa. Secara keseluruhan kinerja yang diberikan sudah cukup bagus dengan meningkatkan produktivitas kerja. Aparatur agar lebih baik lagi, perlu adanya penanganan dalam hal sumber daya manusia dan fasilitas lebih optimal kerjanya, mencari alternative tenaga listrik apabila listrik padam bisa di gantikan dengan tenaga listrik alternative tersebut karena inilah permasalahan yang ada di Desa Tanjung Agung dan menjadi hambatan ketika proses pelayanan berlangsung.

4.2.5 Kualitas Layanan

Kualitas kinerja aparat desa Tanjung Agung dalam pembuatan atau mengurus KTP masyarakat menjadi suatu yang sangat penting dan berdampak kepada efektivitas kerja organisasi. Kinerja pemerintah desa Tanjung Agung akan berhasil dalam pelayanan apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mendapatkan pengakuan dan kepuasan masyarakat desa. Aparat

desa Tanjung Agung yang dipercayakan diharapkan mampu menciptakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa. Sehingga masyarakat desa yang membutuhkan pelayanan merasakan kenyamanan dalam pengurusan administrasi yang dibutuhkan, kenyamanan yang dimaksud yaitu di mulai dari proses administrasi sampai hasil yang di peroleh yang dapat dilihat kecepatan, ketepatan dan keadilan dalam pengurusan administrasi yang di butuhkan.

“...Mengenai kualitas kinerja sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan yang saya perlukan yaitu pengurusan pembuatan KTP. Saya kurang mengerti persyaratan apa yang di siapkan dalam pembuatan KTP, aparat desa menjelaskan dengan jelas tentang persyaratan serta tata cara pengisian form pembuatan KTP .”

Demikian hasil wawancara dengan Bapak Abdul Rahim selaku Ketua RT 05 Desa Tanjung Agung mengatakan (Wawancara, 11 Mei 2023)

Kualitas kinerja perangkat desa Tanjung Agung tentunya menjadi catatan bagi masyarakat desa untuk mendapatkan kepuasan. Selama ini, masyarakat lebih mengeluh terhadap sarana yang dimiliki berupa pemadaman listrik, sehingga berdampak kepada kinerja, dimana pemerintah desa Tanjung Agung tidak memiliki listrik cadangan. Dengan kendala ataupun permasalahan seperti itu banyak pandangan negative dikarenakan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

Salah satu indikator dalam menilai kualitas kinerja aparat

desa Tanjung Agung adalah kualitas hasil dan efektif untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus KTP. Pelayanan yang diberikan akan menjadi lebih maksimal bila semua waktu dan konsentrasi aparat desa Tanjung Agung benar-benar fokus untuk melayani.

“...Kinerja Aparatur Desa Tanjung Agung dalam pembuatan KTP Sudah cukup baik. Hal itu terlihat dari pelayanan, namun ada kendala mengakibatkan pelayanan kurang maksimal seperti keterlambatan masuk kerja jika masyarakat membutuhkan pegawai desa belum ada di kantor, dan pegawai desa mempunyai kegiatan di luar seperti kebun pada jam kerja.”

Demikian hasil wawancara dengan bapak Ikbil selaku Masyarakat Desa Tanjung Agung tentang kualitas kinerja, beliau mengatakan (Wawancara, 11 Mei 2023)

“...Menurut saya kinerja aparatur Desa Tanjung Agung berkualitas terlihat dari hasil yang dikerjakan dalam mempersiapkan form permohonan mengurus KTP dan persyaratan yang disiapkan”.

Ditegaskan dengan pendapat Ibu Mariam selaku Kasi Pelayanan Desa Tanjung Agung tentang kualitas layanan dalam pengurus KTP bahwa (Wawancara, 23 Mei 2023)

Dalam mewujudkan kinerja yang baik tentunya didukung dengan aturan ataupun persyaratan sebagai pedoman dalam pelayanan. Pedoman tersebut akan sangat memudahkan masyarakat desa dalam mengurus KTP. Demikian pelayanan yang diberikan aparat Desa Tanjung Agung kepada masyarakat desa dalam pengurusan KTP. Dimana aparat desa sudah mempersiapkan

persyaratan apa saja yang dibutuhkan masyarakat desa dalam pembuatan KTP. Persyaratan tersebut merupakan pedoman sebagai alur pembuatan KTP di Desa Tanjung Agung.

Kualitas kinerja aparatur Desa Tanjung Agung mengalami peningkatan dengan memanfaatkan teknologi, melalui aplikasi android berbasis online yang dinamakan "Siladupil". Aplikasi tersebut merupakan terintegrasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Adanya aplikasi itu, juga dapat mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat, dan transparan bagi masyarakat Desa Tanjung Agung dan masyarakat Kabupaten Bulungan pada umumnya.

Kualitas Kinerja perangkat desa Tanjung Agung juga ditunjang oleh kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan dan memberikan solusi penyelesaian apabila ada kendala pada masyarakat. Kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah Desa Tanjung Agung terus dikembangkan secara kualitas melalui kegiatan-kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis. Dengan adanya peningkatan kemampuan yang dimiliki oleh perangkat Desa Tanjung Agung kinerja pelayanan publik semakin baik dan begitu pula birokrasi pelayanan semakin berdampak pada tingkat kepuasan pada masyarakat. Ada pula upaya harus dilakukan dalam mengatasi setiap kendala-kendala dan meningkatkan kualitas

pelayanan adalah dengan memupuk tingkat kesadaran para aparatur desa Tanjung Agung. Memahami arti penting dari disiplin, dan tanggung jawab yang ditugaskan.

4.3 Pembahasan

Berikut ini pembahasan hasil penelitian tentang Kualitas Kinerja Pegawai dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tanjung Agung sebagai berikut :

4.3.1 Responsiveness Atau Responsivitas

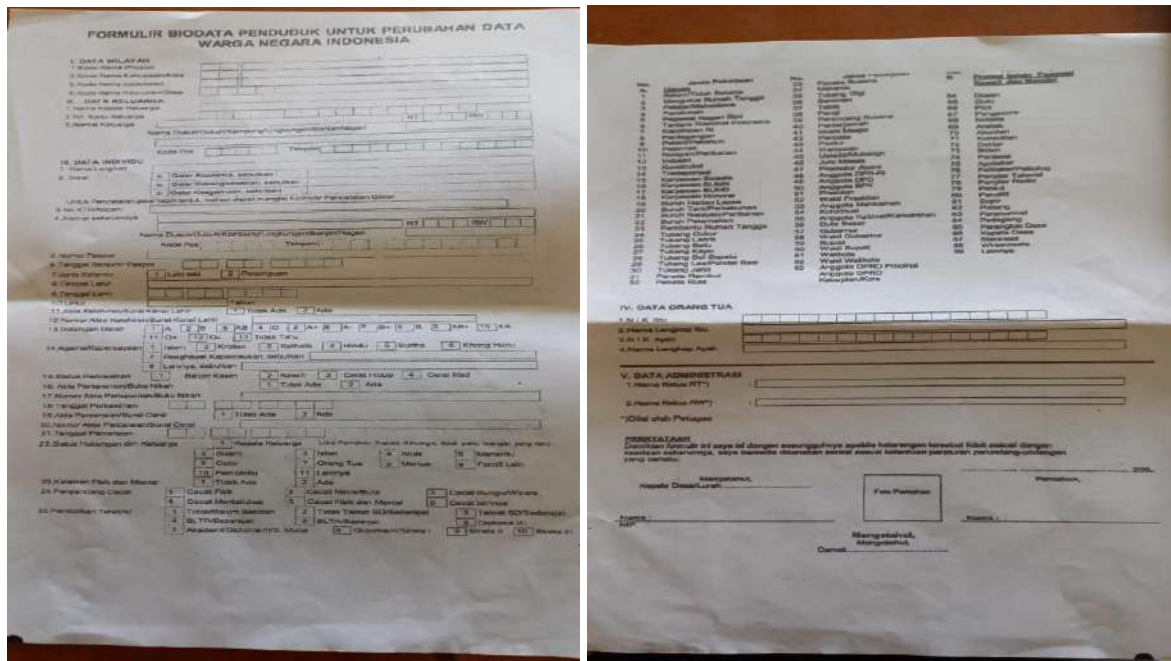
Responsivitas merupakan suatu yang sangat penting dalam sebuah organisasi birokrasi pemerintahan dalam hal ini pelayanan terhadap public, sebab responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan public, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi public. Responsiveness merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika melakukan pelayanan dengan baik di dasari sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan yang baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Berdasarkan pendapat Dwiyanto (2002:48-49)

responsiveness atau responsivitas, kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengembangkan pelayanan masyarakat sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat tersebut di atas bahwa kinerja aparatur Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan lebih mengedepankan Responsiveness. Hal itu terlihat pada pelayanan pembuatan KTP dengan mempersiapkan form dan persyaratan pembuatan KTP. Kinerja aparatur Desa Tanjung Agung terlihat responsiveness sesuai dengan harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kemampuan aparatur Desa Tanjung Agung dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh aparat Desa, aparat memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Untuk mewujudkan kualitas kinerja aparat desa sudah mempersiapkan form pengurusan KTP, form tersebut salah satu persyaratan yang harus diisi oleh masyarakat untuk pembuatan KTP. Adapun form pembuatan KTP dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber : Desa Tanjung Agung 2023

Gambar 4.3
Formulir Permohonan pembuatan KTP

4.3.2 Responsibility Atau Responsibilitas

Berdasarkan pendapat Dwiyanto (2002:48-49) responsibility atau responsibilitas, menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, untuk mencapai misi dan kebutuhan organisasi.

Berdasarkan konsep tersebut responsibilitas menjelaskan pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan belum semuanya sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sehingga masih ada tugas dan fungsi yang belum optimal secara

keseluruhan sehingga mencerminkan kinerja yang kurang baik.

Demikian hasil kegiatan penelitian menunjukan bahwa responsibility atau responsibilitas kinerja mampu diterapkan aparat Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa dalam pembuatan KTP, terutama pembuatan form pengajuan permohonan pembuatan KTP. Kinerja aparatur Desa Tanjung Agung dalam pelayanan pembuatan KTP cukup baik, aparat Desa Tanjung Agung memberikan layanan sesuai dengan aturan yang ada. Pelaksanaan pelayanan berdasarkan tugas dan fungsinya sudah optimal sehingga mencerminkan kinerja yang baik. Aparat Desa Tanjung Agung mampu berdayakan sumber daya yang ada sehingga mereka sudah mengetahui tugas dan fungsi serta wewenangnya dalam menyelenggarakan pelayanan.

4.3.3 Akuntabilitas atau Accountability

Akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat di pertanggung jawabkan kepada rakyat atau konsisten dengan kehendak rakyat (Prasetyo, 2017). Menurut Dwiyanto dalam pasolong (2007:178-179) akuntabilitas publik digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tetang Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa salah satu kewajiban dari Aparatur Sipil Negara adalah melaksanakan tugas

dengan penuh pegabdian, kejujuran, kesadaran dan tanggung jawab. Sebagai bukti pertanggung jawaban aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik serta memberikan kepuasan kepada masyarakat, aparatur sipil negara melakukan upaya untuk menaikkan kualitas pelayanannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat (2017) menunjukkan bahwa akuntabilitas dilihat berdasarkan pertanggungjawaban dari keterbukaannya suatu pelayanan. Aparatur cukup terbuka dengan memberikan ruang publik bagi masyarakat untuk memberikan kritik atau sarannya secara langsung maupun tidak langsung melalui kotak saran. Dari pertanggung jawabannya cukup baik, mereka berupaya untuk menjadikan pelayanan lebih baik.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, tentunya sangat mendukung hasil penelitian ini bahwa kinerja perangkat Desa Tanjung Agung Agung dalam pelayanan pembuatan KTP mengedepankan akuntabilitas yaitu disesuaikan dengan kehendak masyarakat desa dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam wawancara dengan petugas terkait di kantor Desa Tanjung Agung gambaran bahwa system pertanggung jawaban (akuntabilitas) pelaksanaan tugas peran perangkat Desa Tanjung Agung dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kinerja perangkat Desa dalam

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kantor Desa Tanjung Agung dilihat dari memberikan pelayanan akuntabilitas sudah cukup baik.

Ada beberapa kendala dalam akuntabilitas tidak berjalan dengan optimal yaitu jika terjadi mati lampu pelayanan tidak berjalan dan sangat sulit menemui kepala desa dalam menandatangani berkas yang dibutuhkan masyarakat sehingga tidak bisa selesai tepat waktu, dan banyak warga mengeluh tentang pelayanan tersebut mengakibatkan merugikan masyarakat. Beberapa kendala tersebut dari pemerintah Desa Tanjung Agung sendiri sudah mengoptimalkan untuk mencari solusinya agar pelayanan berjalan dengan lancar.

4.3.4 Produktivitas

Produktivitas yaitu sikap mental manusia dan usaha-usahanya untuk mencapai suatu hasil yang lebih dengan menggunakan sumber daya seefektif mungkin yang akhirnya diukur dengan masukan yang digunakan untuk mencapai hasil yang optimal (Busro 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat tersebut, dimana produktivitas kinerja aparat Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa untuk pembuatan from pengajuan permohonan pembuatan KTP dilihat dari :

- a. Responsiveness atau responsivitas yaitu kesiapan aparat desa dalam mempersiapkan persyaratan dan form pembuatan KTP.
- b. Responsibility atau tanggungjawab yaitu kemampuan aparat Desa Tanjung Agung memberikan pelayanan dengan segera, memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa.
- c. Akuntabilitas atau accountability yaitu bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan.

Secara keseluruhan dari tiga aspek tersebut di atas pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus dan dapat dikatakan produktif, melihat bahwa masyarakat yang membutuhkan layanan pembuatan KTP dan langsung dikerjakan oleh aparat Desa Tanjung Agung. Hal itu disampaikan oleh Bapak Sugiyarto selaku BPD Desa Tanjung Agung mengatakan kinerja Aparatur Desa Tanjung Agung sudah produktif dalam mengurus pembuatan KTP karena persyaratan dan form sudah disediakan.

Hasil penelitian didukung dengan pendapat (Rahmad, 2017) bahwa produktivitas merupakan produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas dapat dinilai berdasarkan kemampuan aparat desa untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab khususnya dalam memberikan pelayanan publik, sangat berhubungan dengan pekerjaan yang ditekunnya, sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang optimal.

4.3.5 Kualitas layanan

Kualitas layanan menjadi suatu yang sangat penting dalam sebuah organisasi pemerintahan dimana kualitas layanan akan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mendapatkan pengakuan dan pihak-pihak yang dilayani. Seorang pegawai yang baik merupakan pegawai yang mampu menciptakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang disesuaikan dengan kondisi lembaga. Sehingga orang yang membutuhkan pelayanan merasakan kenyamanan dalam pengurusan administrasi yang dibutuhkan, kenyamanan yang dimaksud yaitu di mulai dari proses administrasi sampai hasil yang diperoleh yang dapat dilihat kecepatan, ketepatan dan keadilan dalam pengurusan administrasi yang dibutuhkan.

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negative yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto (2010:50-51) kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori tersebut di atas bahwa, kualitas kinerja Aparat Desa Tanjung Agung dalam memberikan layanan pembuatan KTP terlihat dari hasil yang

dikerjakan. Aparat Desa Tanjung Agung memberikan pelayanan untuk pembuatan KTP dengan mempersiapkan form permohonan serta memberikan penjelasan tentang proses pembuatan KTP karena berbasis online. Kinerja Aparat Desa Tanjung Agung dalam pengurusan KTP dirasakan cukup baik, mengingat Aparat Desa Tanjung Agung memiliki kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada, berupa teknologi informasi. Selain itu Aparat Desa Tanjung Agung juga memiliki SOP dalam menjalankan tugas dan fungsi sehingga Aparat Desa Tanjung Agung mampu bertanggungjawab sesuai dengan tugas yang dikembangkan.

Untuk menjamin kualitas kinerja tentunya ada pedoman yang merupakan standar dan persyaratan dalam pembuatan KTP di Desa Tanjung Agung, hal itu terlihat pada gambar berikut:

ALUR PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)

Persyaratan dan alur Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Tanjung Agung kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan provinsi Kalimantan Utara sebagai berikut:

1. Pengisian formulir pembuatan KTP,
2. Nomor Kartu Keluarga (KK),
3. Memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK),
4. Nama lengkap,
5. Alasan Cetak Kartu Tanda Penduduk (KTP):
 - a. Baru / Pemula
 - b. Rusak
 - c. Hilang
 - d. Perubahan data
 - e. Penduduk pendatang.
6. Lampiran KK
7. Surat permohonan pembuatan KTP,
8. Data diinput pada aplikasi Siladupil.

Gambar 4.4
Persyaratan KTP

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian tentang kualitas kinerja pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk di desa Tanjung Agung yaitu Responsiveness atau responsivitas, kualitas kinerja aparatur Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan pembuatan form permohonan untuk pembuat KTP cukup baik dengan mengedepankan *responsiveness*. Responsibility atau tanggung jawab, kualitas kinerja aparat Desa Tanjung Agung sudah baik dengan pendekatan tanggung jawab Akuntabilitas atau accountability, kinerja perangkat Desa Tanjung Agung dalam pelayanan pembuatan KTP mengedepankan akuntabilitas yaitu disesuaikan dengan kehendak masyarakat desa dan dapat dipertanggungjawabkan. Produktivitas, produktivitas kinerja aparat Desa Tanjung Agung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa sudah cukup bagus. Kualitas layanan, kualitas kinerja aparat Desa Tanjung Agung dalam pengurusan KTP dirasakan cukup baik, mengingat Aparat Desa Tanjung Agung memiliki kemampuan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagi Pemerintah Desa Tanjung Agung :

- 1) Upayakan untuk mempersiapkan pembangkit listrik cadangan sehingga pelayanan tetap berjalan ketika ada pemadaman listrik.
 - 2) Memberikan sanksi kepada aparatur desa yang mengabaikan tugas yang diberikan.
 - 3) Lebih memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan.
- b. Bagi masyarakat :
- 4) Memberikan masukan dan kritikan kepada pemerintah desa dalam pelayanan.
 - 5) Menjalin kerja-sama dengan pemerintah desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M., & Rahmat, A. (2017). Kecerdasan Emosional Dan Dampaknya Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol.
- Busro, Muhammad. 2018. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Dessler, Gary. 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus dkk. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, M. (2002). Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara Anwar A. Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Bandung : PT Rosda Karya.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*.
- Moleong, J Lexy. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. rev.ed. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miftah Thoha. (1997). Perspektif Perilaku Birokrasi. Jakarta: CV. Rajawali.
- Miftah Thoha, 2003. Ilmu Administrasi Negara, Jakarta: Rajawali Press.
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Simanjuntak Payaman, (2005), Manajemen Dan Evaluasi Kinerja, edisi pertama, cetakan pertama, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. (2008). “*Metode Penelitian Bisnis*”, Bandung: cv. Alfabeta

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

LAMPIRAN



YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

Kampus Unikaltar Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telepon (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 07/IP/AN-Fisipol/Unikaltar/I/2023

Tanjung Selor, 31 Januari 2023

Lampiran : -

Perihal : Izin Penelitian

Yth. **Kepala Desa Tanjung Agung**
Kecamatan Tanjung Palas Timur

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Ernawati Ansyah
NPM : 201751051
Semester : XI (sebelas)
Metode Penelitian : Analisis Kualitatif
Lama Penelitian : 31 Januari s.d 30 Juni 2023
Judul Skripsi : **KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DI DESA TANJUNG AGUNG KECAMATAN TANJUNG PALAS TIMUR KABUPATEN BULUNGAN**

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Ketua Program Studi

Syaini, S. Sos., M. IP
NIDN. 1103108201



PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
KECAMATAN TANJUNG PALAS TIMUR
DESA TANJUNG AGUNG

Kode Desa : 65.01.04.2005 Jln. Sungai Kayan, RT.VII.RW.II

Nomor : 145/180/Pemdes-TA/VII/2023
Lampiran : -
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Nomor : 07/IP/AN-Fisipol/Unikaltar/I/2023 pada tanggal 31 Januari 2023 perihal Permohonan perizinan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : Ernawati Ansyah
NPM : 201751051
Program Studi : Administrasi Negara
Judul penelitian : Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu
Tanda Penduduk di Desa Tanjung Agung Kecamatan
Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas kami terima untuk melaksanakan penelitian dan telah menyelesaikan penelitiannya di lembaga kami.

Demikian izin penelitian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Tanjung Agung, 25 Juli 2023
Kepala Desa Tanjung Agung



PEDOMAN WAWANCARA

Nama :

Jabatan :

Lokasi Wawancara :

Waktu Wawancara :

Berikut ini pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian dengan judul Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan sebagai berikut

1. Menurut Bapak/ ibu bagaimana responsiveness atau responsivitas kinerja pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung ?
2. Apakah Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung mengenali kebutuhan masyarakat?
3. Apakah Pegawai Desa Tanjung Agung mengembangkan pelayanan masyarakat sesuai dengan Aspirasi masyarakat desa?
4. Menurut Bapak/ ibu bagaimana responsibility atau tanggung jawab kinerja pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung ?
5. Apakah kebijakan yang ditetapkan Pegawai Desa Tanjung Agung selaras kegiatan pelayanan, misalnya kebijakan terkait dengan SOP ataupun persyaratan pembuatan KTP?
6. Menurut Bapak/ ibu bagaimana akuntabilitas kinerja pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk di Desa Tanjung Agung ?
7. Apakah pegawai Desa Tanjung Agung mampu memperjuangkan aspirasi masyarakat desa dalam pelayanan ?
8. Apakah pegawai Desa Tanjung Agung bertanggungjawab dan jujur dalam pelayanan ?

9. Bagaimana produktivitas kinerja pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk di Desa Tanjung Agung ?
10. Apakah pegawai Desa Tanjung Agung mampu menjalankan tugas yang diberikan?
11. Apakah pegawai Desa Tanjung Agung taat terhadap waktu pelayanan?
12. Bagaimana kualitas layanan kinerja pegawai dalam pembuatan kartu tanda penduduk di Desa Tanjung Agung ?
13. Apakah pekerjaan pegawai Desa Tanjung Agung memuaskan?
14. Apakah ada kendala ataupun hambatan terkait dengan kinerja pegawai Desa Tanjung Agung dalam pengurusan KTP?

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN

Berikut ini dokumentasi kegiatan penelitian dengan judul “Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Desa Tanjung Agung Kecamatan Tanjung Palas Timur Kabupaten Bulungan” sebagai berikut



Kegiatan wawancara dengan Ibu Mariam selaku Kasi Pelayanan di Desa Tanjung Agung (Wawancara, 23 Mei 2023)



Kegiatan wawancara dengan Ibu Neneng selaku Kaur Keuangan Desa Tanjung Agung (Wawancara, 23 Mei 2023)



Kegiatan wawancara dengan Bapak Syahril selaku Sekretaris Desa Tanjung Agung (Wawancara, 11 Mei 2023)



Kegiatan wawancara dengan Bapak H. Abdul Munir selaku BPD Desa Tanjung Agung (Wawancara, 23 Mei 2023)



Kegiatan wawancara dengan Bapak Tandi Rustandi selaku Masyarakat
Desa Tanjung Agung (Wawancara, 11 Mei 2023)



Kegiatan wawancara dengan Ibu Turasih selaku Masyarakat
Desa Tanjung Agung (Wawancara, 11 Mei 2023)