

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KUALITAS  
PELAYANAN MASYARAKAT DESA MENTUN SAJAU KM 57**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Risal  
NIM. 202041003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KALTARA  
TANJUNG SELOR  
2024**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan  
Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas  
Pelayanan Masyarakat Desa Mentun Sajau KM 57

Nama Mahasiswa : Risal

NPM : 202041003

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tim Penguji Skripsi  
Pembimbing

**Ika Niswatin Budiarti, S.Psi., M.M**  
**NIDN. 11.080189.03**

Penguji I

Penguji II

**Yuliansyah, S Kom., MM**  
**NIDN. 11.230391.02**

**Dewi Qomariah Imelda, S.E., M.M.,Ak**  
**NIDN. 11.050573.02**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Juusan Manajemen

**Dewi Qomariah Imelda, S.E., M.M.,Ak**  
**NIDN. 11.050573.02**

**Dedik Wiryawan, S.T., M.M**  
**NIDN. 11.19.1179.01**

## **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi berjudul : **peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Desa Mentun Sajau KM 57**

Yang disusun oleh risal NPM: 202041003 Telah disetujui dan di pertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal 30 Juli 2024

### **TIM PENGUJI**

**Pembimbing : Ika Niswatin Budiarti, S.Psi., M.M**  
**NIDN. 11.080189.03** .....

**Penguji : Yuliansyah, S.KOM., MM**  
**NIDN. 11.230391.02** .....

**Penguji : Dewi Qomariah Imelda, S.E., M.M.Ak**  
**NIDN. 11.050573.02** .....

**Universitas Kaltara**  
**Program sarjana**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Kaltara**  
**Program sarjana**  
**Ketua Juusan Manajemen**

**Dewi Qomariah Imelda, S.E.,M.M.,Ak**  
**NIDN.11.050573.02**

**Dedik Wiryawan, S.T., M.M**  
**NIDN. 11.19.1179.01**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dan Gelar Sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan berlaku.

Tanjung Selor, 26 Juli 2024

Mahasiswa

**Risal**

NPM. 202041003

## **RIWAYAT HIDUP**

Risal Lahir pada tanggal 25 November 2000 di Paku. Merupakan anak pertama dari enam bersudara dari bapak Marrapuan, bapak Allopuang dan ibu Jumaati. Melalui pendidikan tingkat dasar di SD Negeri 005 Kallan dan Lulus pada Tahun 2013. Pada tahun yang sama melanjutkan lagi Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP 02 Tanjung Selor dan lulus pada tahun 2017. Jenjang pendidikan setara sekolah menengah atas (SMA) di SMA Agape Tanjung Selor dan berhasil menyelesaikan studi pada Tahun 2020. Pada Tahun yang sama yaitu tahun 2020 melanjutkan pendidikan Akademik pada fakultas Ekonomi Universitas Kaltara Tanjung Selor dengan memilih Ekonomi Jurusan Manajemen. Pada tahun 2023 melakukan program Kuliah kerja nyata angkatan 2020 di Desa Sesayap Selor Kabupaten Tanatidung. Dan puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa pada Tahun 2024 dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.

Tanjung Selor, 26 Juli 2024

Mahasiswa

**Risal**

NPM. 202041003

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Yang utama dari segalanya...

Puji syukur kepada Tuhan Yang maha Esa

Hal yang paling penting di kehidupan saya adalah mengisi hal – hal yang bermanfaat.

Karir merupakan salah satu indikator menilai kesuksesan seseorang. Dengan melalui menata karir untuk masa yang akan datang.

Berkat dan karunia selalu terlimpahkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa

Kupersembahkan karya sederhana ini Untuk ketiga orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi. Ibu dan Ayah tercinta

Sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terimakasih yang tidak terhingga, yang telah mendukung dan memberikan kasih sayang yang tiada mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertulisan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal membuat ibu dan ayah bahagia. Karena ku sadar belum bisa berbuat lebih.

Juga teruntuk adik – adik ku yang menjadi semangatku, semoga Kalian selalu berada dalam lindungan Tuhan.

Dan teruntuk orang – orang yang telah bersedia berbagi ilmu, membrikan bantuan serta masukan dalam proses penyelesaian karya ilmiah ini, Seluruh Dosen Fakultas Manajemen, dan Dosen Pembimbing, keluarga, sahabat, teman ku. Semoga Tuhan YME membrikan karunia dan pahala yang berlipat kepada kalian semua..amin.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, menjadi berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir semester ini yang berjudul **”Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Manajemen SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Desa Mentun Sajau KM 57”** diajukan sebagai salah satu syarat mendapatkan kelulusan sarjana. Peneliti menyadari bahwa dalam menyelesaikan tugas akhir semester ini peneliti banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan, dan nasihat dari berbagai orang. Peneliti mengakui bahwa tugas akhir semester ini jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti akan sangat menghargai masukan dan saran untuk memperbaiki tugas ini. Penulis berharap semoga tugas akhir semester ini dapat bermanfaat bagi peneliti, juga bagi pembaca. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan tugas ini.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan rasa trima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Didi adriansyah, S.T.P.,M.M selaku Rektor Universitas Kaltara  
Tanjung Selor
2. Ibu Dewi Qomariah Imelda M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Kaltara
3. Bapak Dedik Wiryawan, S.T.,M.M selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas  
Ekonomi Universitas Kaltara
4. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ika Niswatin Budiarti, S.Psi,  
M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu,

memberikan dorongan, semangat, bimbingan dan arahan dalam menyusun tugas akhir semester ini.

5. Para dosen yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Kaltara yang selalu mengajar saya dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini. Saya selaku mahasiswa selama dalam menjalankan pendidikan di universitas kaltara melakukan kesalahan mohon maaf sebesar – besarnya. Semoga dedikasinya dalam mengajar saya dapat setimpad dari yang mahakuasa.
6. Seluru Aparat Desa Mentun Sajau dan Masyarakat KM 57 yang telah membantu dalam membrikan informasi oleh peneliti. Semoga bantuan dari Bapak Ibu diberikan kesehatan dan kemudahan dalam melakukan pekerjaan.
7. Bapak Muren Siin selaku Kepala Desa Mentun Sajau atas izin bantuan penelitian ini.
8. Saudara saudara saya yang telah bayak membrikan dorongan, semangat kasih sayang dan bantuan baik secara moral maupun materi demi lancarnya penyusunan skripsi ini
9. Sahabat sahabat saya yang telah yang telah membantu membrikan dorongan, sengan kasih saying dan bantuan baik secara moral dan materi demi melancarkan penyusunan skripsi ini. Qhairul Fajril, Rhamat Arafa dan Sonia Esra surentu
10. Teman teman Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas kaltara Tanjung Selor yang selah banyak membrikan motovasi demi terselesainya penulisan Skripsi ini.

11. Sahabat saya Restu Hidayatmi, A.M.P yang telah membantu dalam membrikan motivasi dan dedikasinya baik secara moral dan materi dalam penulisan Skripsi ini

12. Kedua Bos saya Bang iwan dan bang Dedet yang telah bayak membantu saya baik secara moral dan material dalam melancarkan penyusunan Skripsi ini

13. Semua Pihak yang telah banyak membantu penulisan dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Semoga Tuhan yang maha Esa membrikan Balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulisan terima dengan senang hati Muda mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Tanjung Selor, 26 juni, 2024

Peneliti

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN MANAJEMEN  
SUMBER DAYA MANUSIA PADA KUALITAS PELAYANAN  
MASYARAKAT DESA MENTUN SAJAU KM 57**

**RISAL**  
**Fakultas Ekonomi Manajemen**  
[Rizalid002@gmail.com](mailto:Rizalid002@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Desa Mentun Sajau Km 57. Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Pak Sekdes, Ketua RT, dan masyarakat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan display data reduksi data, dan pengambilan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik/ observasi partisipatif, wawancara, Dokumentasi, dan Sumber Data. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Peran Pemerintah di Desa dalam meningkatkan manajemen Sumber daya Manusia terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Mentun Sajau Km 57 Dengan meningkatkan manajemen SDM dan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dengan melakukan pembangunan prasarana dan prasarana non fisik, dengan indikator peran pemerintah desa dalam meningkatkan manajemen sumber daya manusia di kantor desa mentun sajabu dengan melakukan pembinaan staf desa dengan meningkatkan SDM pemerintah desa memfasilitasi pelatihan mengadakan pelatihan, sehingga staf desa memiliki kemampuan yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dan pemerintah desa dalam koordinasi pembangunan secara partisipatif yang meliputi membangun jalan, kesehatan, air bersih, sekolah. Sasaran menyediakan pelayanan kepada masyarakat dengan peningkatan standar layanan, prinsip layanan, meningkatkan ketepatan waktu dalam melayani masyarakat, dan meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam melayani masyarakat.

**Kata Kunci:** Peran Pemerintah Desa, Manajemen SDM, Kualitas Pelayanan Masyarakat

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN MANAJEMEN  
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
MASYARAKAT DESA MENTUN SAJAU KM 57**

**RISAL**  
**Fakultas Ekonomi Manajemen**  
[Rizalid002@gmail.com](mailto:Rizalid002@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This research is entitled The Role of Village Government in Improving Human Resource Management on the Quality of Community Services in Mentun Sajau Village Km 57. This research method is descriptive research with a qualitative approach. The informants in this research were the Village Head, the Village Secretary, the RT Head, and the community. The data collection methods used in this research are interviews, observation and documentation. Data analysis was carried out by displaying data, data reduction, and drawing conclusions. The validity of the data used triangulation techniques/participatory observation, interviews, documentation and data sources. The research results show that the role of the government in the village is in improving human resource management on the quality of community services in Mentun Sajau Village Km 57 by improving human resource management and improving the quality of community services by developing non-physical infrastructure and infrastructure, with indicators of the role of the village government in improving resource management. human resources at the Mentun sajau village office by providing training for village staff by improving human resources, the village government facilitates training, holds training, so that village staff have good abilities in providing services to the community. And the village government in participatory development coordination which includes building roads, health, clean water and schools. The target is to provide services to the community by increasing service standards, service principles, increasing timeliness in serving the community, and increasing the quality and quantity in serving the community.*

**Keywords:** *Role of Village Government, HR Management, Quality of Community Services*

## DAFTAR ISI

|                                                               |                                     |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                               | <b>i</b>                            |
| <b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....</b>                       | <b>ii</b>                           |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>                      | <b>iii</b>                          |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                    | <b>iv</b>                           |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>                            | <b>iv</b>                           |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                   | <b>vi</b>                           |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                           | <b>ix</b>                           |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                       | <b>xi</b>                           |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                | <b>1</b>                            |
| 1.1 Latar Belakang .....                                      | 1                                   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                     | 6                                   |
| 1.3 Tujuan penelitian.....                                    | 6                                   |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                   | 6                                   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                            | <b>8</b>                            |
| 2.1. Manajemen SDM .....                                      | 8                                   |
| 2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia .....                   | 8                                   |
| 2.1.2. Manajemen SDM.....                                     | 9                                   |
| 2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....              | 10                                  |
| 2.1.4. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....             | 13                                  |
| 2.1.5. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....             | 13                                  |
| 2.1.6. Indikator dari manajemen sumber daya manusia .....     | 14                                  |
| 2.2. Peningkatan Manajemen SDM .....                          | 15                                  |
| 2.2.1. Pengertian Peningkatan.....                            | 15                                  |
| 2.2.2. Peningkatan Manajemen SDM .....                        | 15                                  |
| 2.2.3. Tujuan peningkatan manajemen sumber daya manusia ..... | 17                                  |
| 2.2.4. Indikator dari manajemen sumber daya manusia .....     | 18                                  |
| 2.3. Peran Pemerintahan Desa .....                            | 19                                  |
| 2.3.1. Pengertian Pemerintahan Desa.....                      | 19                                  |
| 2.3.2. Peran pemerintah desa .....                            | 23                                  |

|                                                                                                                                                 |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 2.3.3. Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa .....                                                                                                 | 25                                  |
| 2.3.4. Tujuan Dan Manfaat Pemerintah Desa .....                                                                                                 | 26                                  |
| 2.3.5. Indikator Peran pemeintah desa .....                                                                                                     | 28                                  |
| 2.4. Kualitas Pelayanan Masyarakat .....                                                                                                        | 28                                  |
| 2.4.1. Pengertian kualitas .....                                                                                                                | 28                                  |
| 2.4.2. Pengertian Pelayanan masyarakat .....                                                                                                    | 29                                  |
| 2.4.3. Fungsi kualitas Pelayan masyarakat .....                                                                                                 | 31                                  |
| 2.4.4. Manfaat Kualitas Layanan .....                                                                                                           | 33                                  |
| 2.4.5. Indikator Kualitas Pelayanan .....                                                                                                       | 33                                  |
| 2.4.6. Penelitian Terdahulu .....                                                                                                               | 34                                  |
| 2.5. Kerangka Pikir Penelitian .....                                                                                                            | 47                                  |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1. Jenis Penelitian .....                                                                                                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2 Fokus Penelitian .....                                                                                                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....                                                                                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Penentuan Informan .....                                                                                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5 Data dan Metoda Pengumpulan Data .....                                                                                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7 Instrumen Pengumpulan Data .....                                                                                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8 Metode Analisis Data .....                                                                                                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.9 Keabsahan Data .....                                                                                                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>                                                                                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                                                                                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1 Sejarah Desa Metun Sajau .....                                                                                                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.2 Sejarah Desa .....                                                                                                                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3 Profil Wilayah Desa Metun Sajau Kilo 57 .....                                                                                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2 Hasil Wawancara Kepala Mengenai Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Manajemen SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Desa Mentun Sajau .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.1 Hasil Wawancara Staf Desa Mengenai Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Manajemen SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Desa Mentun Sajau ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|                                                                                                                                   |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 4.2.2 Hasil Wawancara Masyarakat KM 57 Mengenai Peran Kepala Desa<br>Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Desa Mentun Sajau.. | <b>Error!<br/>Bookmark not defined.</b> |
| 4.3 Pembahasan .....                                                                                                              | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 4.3.1 Bagaimana Peran Pemerintah Desa Menjadi Pemimpin Bagi masyarakat<br>Desa Metun Sajau .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 4.3.2 Peran Pemerintah Desa dalam meningkatkan Manajemen SDM .....                                                                | <b>Error!<br/>Bookmark not defined.</b> |
| 4.3.3 Peran Pemerintah Desa terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat .....                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| 5.2 Saran.....                                                                                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b>     |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                             | <b>106</b>                              |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....</b>                   | <b>40</b> |
| <b>Tabel 3.1 Jadwal kegiatan dan penelitian penulis .....</b> | <b>56</b> |
| <b>Tabel 3.2 Keabsahan data .....</b>                         | <b>64</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Gambar 2.1 Kerangka pikir peneliti .....</b>                         | <b>54</b> |
| <b>Gambar 3.1 Komonen dalam analisis data .....</b>                     | <b>61</b> |
| <b>Gambar 4.1 Peta Mentun Sajau .....</b>                               | <b>70</b> |
| <b>Gambar 4.2 Stuktur organisasi Pemerintah Desa Mentun Sajau .....</b> | <b>71</b> |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan desa yang berkembang, di harapkan pemerintah memberikan perhatian yang sebesar besarnya dalam kemajuan untuk desa. Perhatian yang besar terhadap pedesaan itu berdasarkan pada kenyataan bahwa desa merupakan salah satu tempat berkumpulnya masyarakat Indonesia. Kedudukan desa dan masyarakat desa merupakan dasar landasan kehidupan bangsa dan negara Indonesia. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 43 tahun 2014 tentang aparatur Desa yang menyatakan bahwa pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintah desa yang memiliki kemampuan atau kompetensi yang memadai guna mendorong peningkatan kinerja pemerintahan yang selama ini terkesan masih relatif rendah.

Perencanaan pembangunan Nasional yang dilaksanakan Pemerintah mencakup beberapa tahap yang ada di dalamnya. Proses perencanaan pembangunan ini mencakup penyelenggaraan perencanaan makro semua fungsi pemerintahan yang meliputi semua bidang kehidupan secara terpadu dalam Wilayah Negara Republik Indonesia. Pada tahap selanjutnya perencanaan pembangunan nasional disuse secara terpadu oleh kementerian/Lembaga dan perencanaan pembangunan oleh pemerintah daerah sesuai dengan wewenangnya perencanaan pembangunan yang paling yang terkecil dalam struktur ketatanegaraan di Indonesia adalah pembangunan yang berasal dari Desa.

Melakukan pembangunan Desa merupakan bagian integral pembangunan keseluruhan, yang dilakukan secara berkelanjutan berlandaskan pada potensi dan kemampuan Desa pada melaksanakan, pembangunan. Pembangunan Desa memiliki tujuan mewujudkan kehidupan masyarakat Desa yang mandiri, maju, sejahtera, dan berkeadilan.

Pemerintah memberikan perhatian yang sangat besar terhadap pembangunan di Desa. Perhatian yang diberikan pemerintah terhadap pembangunan di Desa, berdasarkan pada kenyataan bahwsannya Desa merupakan tempat berdiamnya sebagian rakyat Indonesia. Kedudukan Desa dan masyarakat Desa merupakan dasar landasan kehidupan Bangsa dan Negara Indonesia.

Pembangunan yang ada di Desa bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Sebagai bentuk pembangunan yang ada di desa harus berdasarkan aspirasi atau keinginan masyarakat. Untuk menunjang pembangunan tersebut dibutuhkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaannya, karena tanpa adanya partisipasi dan dukungan masyarakat maka pembangunan tidak akan berjalan dengan baik dan lancar. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas - batas wilayah yang berwenang ntuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat – istiadat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kinerja seorang kepala Desa sebagai kepala Pemerintahan Desa harus dapat menjalankan tugas pokok pemimpin dan mengkoordinasikan Pemerintah Desa,

dalam melaksanakan sebagai urusan kemajuan Desa, melakukan pembinaan dan pembanguna fasilitas yang di butuhkan masyarakat. (Yoga & Zuhriyati, 2020). Kepemimpinan yang baik ialah apabila seorang pemimpin melakukan pembagian tugas serta wewenangnya dengan kelompok, melakukan pengembangan tanggungjawab kelompok dalam penyelesaian tugas, serta adanya koordinasi wewenang pada bawahannya dengan tetap mengutamakan tanggung jawab internal.

Pemerintah Desa sebagai pemimpinan dituntut sekurangnya-kurangnya dapat menjadi sebagai fasilitator, regulator, dan motivator didalam organisasi pemerintahan yang dipimpinnya. Pertama, peran kepala desa sebagai fasilitator yang dimaksudkan agar kepala desa dapat memberikan fasilitas seperti dalam bentuk pelatihan khusus dengan kurun waktu yang telah ditentukan kepada pegawai demi menunjang peningkata pelayanan masyarakat. Kedua, peran kepala desa sebagai regulator dimaknai bahwa kepala desa sebagai pengatur atau dengan kata lain kepala desa sebagai penentu kebijakan dalam roda pemerintahan di desa khususnya kebijakan yang berkaitan dengan peningkatkan pelayanan masyarakat. Ketiga, peran kepala desa sebagai motivator mengandung arti bahwa kepala desa harus menjalin komunikasi yang aktif terhadap bawahannya agar tidak terjadi kesenjangan antara atasan dalam hal ini kepala desa dengan bawahannya maupun masyarakat secara langsung dalam rangka peningkatan pelayanan.

Dengan tujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan prima yang berpijak pada profesionalisme, efektifitas, akuntabilitas, dan efisiensi aparaturnya pemerintah desa. Pelayanan yang diberikan, bertujuan untuk

mewujudkan kesejahteraan terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi poin penting dalam menilai kinerja aparat pemerintah, dimana aparatur pemerintah berhubungan langsung dengan masyarakat dalam kelangsungan penyelenggaraan administrasi. Oleh karena itu, pemerintah desa dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Harapkan masyarakat kinerja dari aparatur pemerintah yang produktifitas, mempunyai kualitas layanan baik, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam melayani kepentingan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan desa akan di lihat dari IDM (Indeks desa pelayanan) yang di dalamnya terdapat dua aspek atau indikator, yang pertama tentang kualitas Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Desa Mentun Sajau yang rata – rata sumber daya manusia yang ada, Aparatur Desa banyak yang hanya berpendidikan Sekolah Menengah atas (SMA) sedangkan yang bergelar sarjana hanya ada beberapa orang saja, hal ini dapat berdampak dalam menjalankan pekerjaan untuk melayani masyarakat.

Indikator kedua dalam pembangunan Desa Mentun Sajau yang akan dilihat oleh peneliti tentang infrastruktur desa. Bagaimana penyediaan infrastruktur desa Mentun Sajau yang belum berjalan secara optimal baik itu, pembangunan tentang jalan desa, Kesehatan serta pembangunan fisik lainnya.

Indikator ketiga dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Dalam melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah

ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh aparatur negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan pelayanan itu sendiri pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan prima yang berpijak pada profesionalisme, efektifitas, akuntabilitas, dan efisiensi aparatur pemerintah desa. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi poin penting dalam menilai kinerja aparat pemerintah, dimana aparatur pemerintah berhubungan langsung dengan masyarakat dalam kelangsungan penyelenggaraan administrasi negara. Selain itu sumber daya manusia (SDM) juga menjadi salah satu faktor penentuan keberhasilan pelaksanaan pelayanan. Aparatur sebagai sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik harus memiliki pengetahuan, kemampuan handal, sikap dan perilaku yang baik. Sehingga mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan di Kantor Desa menjadi kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan pelayanan ini cenderung berjalan ditempat.

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti melihat bahwa Aparatur pemerintah yang ada di Desa mentun saju tidak memiliki kemampuan atau kapasitas dan motivasi kerja. Sumber Daya Manusia (MSDM) di Desa Mentun Saju masih sangat rendah dilihat dari banyaknya perangkat Desa hanya Lulusan Sekolah Mengah Atas. Hal ini dianggap peneliti berdampak besar terhada proses penyediaan pelayanan yang

ada di Desa Mentu Sajau. Perangkat Desa tidak memiliki kemampuan dalam bidangnya serta kurangnya peran kepala desa sebagai pemimpin mengakibatkan tidak terjalannya komunikasi yang baik sehingga dalam proses penyediaan pelayanan pada masyarakat tidak berjalan dengan baik..

Berdasarkan uraian singkat di atas peneliti tertarik untuk meneriti mengenai “**Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Manajemen SDM Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Desa Mentun Sajau KM 57 ‘**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam usulan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran pemerinth desa dalam peningkatan manajemen SDM terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Mentun Sajau KM 57

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berdsarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana Peran Pemerinth Desa dalam peningkatan manajemen SDM terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Mentun Sajau KM 57

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi pihak akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi dan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang akan menyusun skripsi dengan tema

yang sama mengenai “Peran pemerinth desa dalam peningkatan manajemen SDM terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Mentun Sajau KM 57”

2. Bagi pihak organisasi

Hasil penelitian ini semoga dapat bermanfaat dalam memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah desa dalam meningkatkan sumberdaya manusia dan kualitas pelayanan yang ada di desa

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan teori lebih lanjut khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia serta memperluas pengetahuan yang berkaitan dengan hubungan “Peran pemerinth desa dalam peningkatan manajemen SDM terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Mentun Sajau KM57”

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Manajemen SDM**

##### **2.1.1. Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sumber daya manusia secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian sumber daya manusia secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja. Sehingga secara menyeluruh, pengertian sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Hassan, 2014).

Menurut (Hasibuan, 2016) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Menurut Bagaskara & Rahardja (2018) sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting didalam perusahaan untuk mengatur, mengelola, dan memanfaatkan karyawan didalam perusahaan agar dapat berperan secara produktif agar tercapainya visi suatu perusahaan. Sumber daya manusia didalam perusahaan harus diperatikan secara benar agar dapat terwujud antara keinginan karyawan dengan permintaan dan kapasitas

suatu perusahaan. Berkembang tidaknya suatu perusahaan sangat dipengaruhi pada kualitas kinerja karyawan atau sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan tersebut.

### **2.1.2. Manajemen SDM**

Manajemen berasal dari bahasa Inggris, dari kata *to manage* yang artinya mengurus, mengatur dan mengelola. Hal ini menjelaskan pengertian dari manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan – tindakan : perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran – sasaran yang ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber – sumber lainnya (Terry dalam Ansory dan Indrasari dalam buku Indah, 2018:9).

Dalam kegiatan Instansi pedesaan dibutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankan suatu kegiatan pedesaan. Seperti pada pengertian lainnya menurut Wayne Mondy R dalam buku yang dikutip Sudaryo Yoyo Dkk (2018:4), manajemen sumberdaya manusia adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan – tujuan organisasi. Pada dasarnya pemerintah membuat segala sesuatunya pekerjaan dapat dilakukan melalui upaya – upaya orang lain, sehingga diperlukan manajemen sumberdaya manusia yang efektif.

Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Edison Emron, Dkk, (2020:10) adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi. Pendapat lainnya juga menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah suatu Kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis (Sadili Samsudin, 2019:22).

Menurut Mondy dan Noe (2016) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia (*human resource management*) sebagai pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Malayu S.P Hasibuan (2016) menyampaikan bahwa MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Sementara Menurut Hani Handoko (2016) mengatakan bahwa MSDM adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu dan organisasi/perusahaan, serta Boone & Kurtz mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah fungsi untuk menarik, mengembangkan dan mempertahankan karyawan yang memiliki kualifikasi untuk melaksanakan aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

### **2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Ganyang (2018:7) fungsi dari manajemen sumber daya manusia secara garis besar terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

## 1. Fungsi Manajerial

### a. Perencanaan

Berhubungan dengan penetapan tujuan, kebijakan, dan pemilihan berbagai alternatif strategi yang menyangkut sumber daya manusia.

### b. Pengorganisasian

Yang mengusahakan suatu hubungan kondusif antar individu, kelompok, dan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan untuk melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan tertentu.

### c. Penempatan

Yang berupaya untuk memperoleh karyawan dengan menyesuaikan pengisian jabatan yang kosong di perusahaan terkait dengan kemampuannya.

### d. Kepemimpinan

Yang membuat individu, kelompok, dan semua pihak yang terkait agar bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya dengan mengarahkan segala potensi yang dimiliki untuk mencapai tujuan perusahaan.

### e. Pengendalian

Yang menjamin pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana yang telah disusun untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pelaksana dan pengendalian tersebut, akan melewati empat tahapan, yaitu penetapan standar kerja, pengukuran kinerja karyawan, membandingkan kinerja dengan standar tersebut, kemudian melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan.

## 2. Fungsi Operasional

- a. Pengadaan Karyawan Berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan karyawan baik secara kuantitas maupun kualitasnya sesuai dengan proses yang di butuhkan perusahaan. Pengadaan karyawan baru dapat dilakukan melalui beberapa sumber, baik dari internal maupun eksternal perusahaan yang bersangkutan. Teknik seleksi dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain berupa tes potensi akademik, wawancara, tes psikologis, dan praktik. Perusahaan pada umumnya menggunakan kombinasi dari beberapa teknik tersebut.
- b. Pengembangan Karyawan Langkah selanjutnya adalah mengadakan program yang dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu pelatihan dan pendidikan. Pelatihan pada umumnya di berikan kepada level karyawan operasional berupa technical skill dengan waktu yang lebih lama. Sedangkan pendidikan lebih mengarah kepada conceptual skill dengan biaya yang cukup tinggi.
- c. Pemberian Kompensasi Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawan dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Kompensasi ini ada yang bersifat langsung, dapat berupa gaji, upah, dan insentif. Ada juga yang berupa balas jasa tidak langsung, misalnya tunjangan dan fasilitas yang di berikan perusahaan.
- d. Program Integrasi Karyawan Program tersebut menyangkut kebutuhan karyawan, motivasi, disiplin, dan partisipasi antar karyawan.
- e. Pemeliharaan Karyawan Ditunjukan agar karyawan merasa bahwa dirinya merupakan bagian dari perusahaan dan di butuhkan oleh perusahaan tersebut, sehingga mereka akan bekerja lebih baik. Program pemeliharaan karyawan ini dapat berupa penciptaan sistem komunikasi kerja yang baik, perhatian terhadap kesehatan dan keselamatan kerja, serta pengendalian konflik di lingkungan perusahaan.

- f. Pemutusan Hubungan Kerja Program perusahaan dalam memberhentikan karyawan yang dapat disebabkan oleh suatu alasan yang baik dan terhormat, misalnya karena karyawan tersebut memasuki masa pensiun, atau karena kontrak kerja berakhir. Pemberhentian karyawan dapat juga disebabkan oleh alasan yang tidak terhormat, misalnya karyawan melanggar peraturan yang berlaku di perusahaan atau melanggar hukum yang berlaku secara nasional.

#### **2.1.4. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Schuler dalam Sutrisno dalam buku Indah (2021:10) Tiap organisasi termasuk perusahaan menetapkan tujuan-tujuan tertentu yang ingin mereka capai dalam memanajemeni setiap sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Menurut Schuler dalam Sutrisno dalam buku Indah (2021:10), setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yaitu:

- a) Memperbaiki tingkat produktivitas
- b) Memperbaiki kualitas kehidupan kerja
- c) Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.

#### **2.1.5. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Peranan manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2017:14) adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan, tenaga kerja yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan deskripsi, spesifikasi, persyaratan, dan evaluasi pekerjaan.
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan orang yang tepat di tempat yang tepat dan orang yang tepat di pekerjaan yang tepat.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian karyawan.

4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Mengawasi dengan cermat undang undang perburuhan dan kebijaksanaan
7. Pemberian balas jasa perusahaan sejenis
8. Mengawasi kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh
9. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
10. Mengatur mutasi karyawan, baik vertikal maupun horizontal
11. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

#### **2.1.6. Indikator dari manajemen sumber daya manusia**

Indikator dari manajemen sumber daya manusia menurut Afandi (2018:10)

adalah sebagai berikut:

1. Tugas kerja, yaitu rincian kegiatan yang harus di jalankan oleh karyawan
2. Kualitas kerja, yaitu hasil kerja yang terstandar dan sesuai dengan yang diinginkan
3. Kuantitas, yaitu jumlah hasil dari produksi kerja karyawan
4. Ketepatan waktu, yaitu hasil produksi kerja karyawan
5. Efektifitas biaya, yaitu menggunakan biaya yang tepat dan efisien.

## **2.2. Peningkatan Manajemen SDM**

### **2.2.1. Pengertian Peningkatan**

Menurut Adi.S, (2016) Peningkatan adalah Peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan adalah usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada sebelumnya. Suatu usaha untuk tercapainya suatu peningkatan biasanya diperlukan perencanaan dan eksekusi yang baik. Perencanaan dan eksekusi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan.

### **2.2.2. Peningkatan Manajemen SDM**

Menurut Syaiful Bahri Jamarah (2017) Adapun komponen data-data SDM untuk meningkatkan dan mengelola SDM dalam mengembangkan usaha yaitu :

#### **a) Kualitas Pekerjaan Dan Inovatifnya**

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Inovatif yaitu Kemampuan seseorang dalam mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menghasilkan karya baru.

#### **b) Kejujuran Dalam Bekerja**

Kejujuran selain membawa banyak dampak positif juga membawa kepada kehidupan yang jauh lebih baik. Pentingnya kejujuran dalam bekerja wajib kita terapkan sejak usia dini agar senantiasa bersikap jujur dalam berbagai tindakan.

#### **c) Kehadiran Dalam Bekerja**

Kehadiran seorang karyawan sebagai sebuah kewajiban yang harus dilakukan kecuali ada hal-hal lain yang sifatnya penting dan hal tersebut dapat dipertanggung jawabkan oleh yang bersangkutan. Sistem kehadiran karyawan sudah ditentukan dan diatur dari perusahaan dan kemudian diterapkan di masing-masing bagian.

d) Sikap Dalam Bekerja

Sikap positif diperlukan terutama jika menemukan masalah dalam pekerjaan. Jangan langsung pasrah melainkan berusaha mencari berbagai jalan untuk mencari solusi permasalahannya. Bisa jadi ini langkah untuk mencapai posisi yang lebih tinggi jadi selesaikan dengan hati yang jernih.

e) Inisiatif Dan Kreatif

Seseorang akan dikatakan kreatif apabila dia mampu membuat atau menciptakan sesuatu, entah itu hasil pemikiran atau asumsi dari orang” yang belum pernah melihat hal yang dibuatnya, namun orang yang kreatif belum tentu inisiatif, Sedangkan seseorang akan dikatakan mempunyai inisiatif apabila dia mampu melakukan sesuatu tanpa disadari oleh orang lain disekitarnya, mungkin pula dia selalu mengandalkan dirinya sendiri dalam melakukan hal apapun, namun orang yang punya inisiatif belum tentu kreatif. Kerjasama dengan pihak lain Kerjasama dengan pihak lain sangat diperlukan dalam bekerja, karena kerjasama akan membantu kelancaran dalam bekerja dan berjalannya suatu pekerjaan.

f) Keandalan Dalam Bekerja

Keandalan dalam menjaga pekerjaan berarti mampu menjalani kepatuhan terhadap prinsip-prinsip moral dan etika kerja; mampu mengembangkan karakter diri yang taat moral dan etika; mampu menjaga kejujuran dan keikhlasan hati untuk berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan, serta mampu membebaskan diri dari kontrol dan pengaruh negatif orang lain.

g) Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang tenaga kerja agar dapat melakukan kerja dengan wajar, Pengalaman kerja ini sebelum ditempatkan dan harus diperoleh pada ia bekerja dalam pekerjaan tersebut.

h) Tanggung Jawab Terhadap Pekerjaan

Dalam bertanggung jawab berarti kita sedang menyelesaikan sebuah masalah. Di dalam bekerja selalu saja ada kesalahan yang kita perbuat. Dan kesalahan tersebut harus dipertanggung jawabkan, harus diselesaikan. Di saat kita menyelesaikan masalah itu kita harus bijaksana dalam memilih cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hal tersebut agar rasa tanggung jawab yang telah kita kerjakan dapat berhasil dengan baik. Sehingga masalah itu kita dapat selesaikan dengan bijaksana.

i) Pemanfaatan Waktu Dalam Bekerja

Waktu tidak hanya setara dengan uang, namun lebih dari itu. Waktu merupakan aset tak kasat mata yang paling sulit untuk dikendalikan penggunaannya. Untuk itulah kita harus memanfaatkan waktu dengan lebih efisien lagi.

### **2.2.3. Tujuan peningkatan manajemen sumber daya manusia**

Menurut Masram dan Mu'ah (2017:6) terdapat empat macam tujuan perusahaan yang tersebut dibawah ini:

1. Tujuan Organisasional

Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas perusahaan. Walaupun secara formal suatu bagian sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer agar tetap

bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Bagian sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

## 2. Tujuan Fungsional

Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia tersebut memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan pada perusahaan.

## 3. Tujuan Sosial

Ditujukan secara etis dan sosial terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat melalui tindakan meminimalisir pengaruh buruk terhadap perusahaan. Kegagalan perusahaan dalam menggunakan sumber daya manusia yang digunakan untuk keuntungan masyarakat dapat menyebabkan kerugian.

## 4. Tujuan Personal

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap perusahaan. Tujuan personal karyawan harus di pertimbangkan jika para karyawan harus di pertahankan, di pensiunkan, atau di motivasi. Jika tujuan tersebut tidak di pertimbangkan, maka kinerja dan kepuasan karyawan akan menurun dan karyawan juga dapat meninggalkan perusahaan tersebut.

### **2.2.4. Indikator dari manajemen sumber daya manusia**

Indikator dari manajemen sumber daya manusia menurut Afandi (2018:10) adalah sebagai berikut:

1. Tugas kerja, yaitu rincian kegiatan yang harus di jalankan oleh karyawan
2. Kualitas kerja, yaitu hasil kerja yang terstandar dan sesuai dengan yang diinginkan

3. Kuantitas, yaitu jumlah hasil dari produksi kerja karyawan
4. Ketepatan waktu, yaitu hasil produksi kerja karyawan
5. Efektifitas biaya, yaitu menggunakan biaya yang tepat dan efisien.

### **2.3.Peran Pemerintahan Desa**

#### **2.3.1. Pengertian Pemerintahan Desa**

Pemerintahan diartikan sebagai sekumpulan orang yang mengelola kewenangan, melaksanakan kepemimpinan, dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga tempat mereka bekerja. Menurut Syafi'ie (2019: 48) secara etimologi, pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh, yang berarti didalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan akan keharusan.
- b. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah, yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.
- c. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan, berarti perbuatan, cara, hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Pemerintahan dalam arti luas adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan Negara sendiri, jadi tidak diartikan sebagai Pemerintah yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif. Pemerintahan Desa adalah suatu proses pepaduan usaha usaha masyarakat desa yang bersangkutan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 23, ditegaskan bahwa Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintahan Desa. Pada Pasal 1 ayat 3 dirumuskan bahwa: Pemerintahan Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Jadi pemerintahan Desa merupakan organisasi penyelenggara pemerintahan Desa yang terdiri atas:

- a. Unsur Pimpinan, yaitu kepala Desa
- b. Unsur Pembantu Kepala Desa (Perangkat Desa), yang terdiri atas:
  - 1. Sekretariat desa, yaitu unsur staf atau pelayanan yang diketuai oleh sekretaris desa,
  - 2. Unsur pelaksana teknis, yaitu unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan urusan teknis di lapangan seperti urusan pengairan, keagamaan, dan lain-lain:
  - 3. Unsur kewilayahan, yaitu pembantu kepala desa di wilayah kerjanya seperti kepala dusun.

Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintahan desa merupakan ujung tombak yang berhubungan langsung dengan masyarakat secara aktual. Pemerintah desa kini tidak lagi menangani urusan kewenangan formal tetapi juga urusan kewenangan informal yang terdiri dari adat, agama, adat dan berbagai hak asal usul dan/atau hak konvensional masyarakat. Pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan aktivitas masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa adalah kegiatan yang diselenggarakan dalam rangka Pemerintahan dan dilaksanakan oleh Pemerintahan Kelurahan dan Pemerintahan Desa. Dalam Pasal 1 ayat (2)

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, ditegaskan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat di dalam sistem kekuasaan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang tersebut dikatakan bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan bantuan menggunakan beberapa panggilan lain dibantu dengan bantuan menggunakan perangkat Desa sebagai perincian dari pemerintahan Desa. Pemerintah Desa adalah penyelenggara pengelolaan desa yang terdiri dari:

- a. Faktor kepemimpinan, khususnya Kepala Desa;
- b. Unsur Pembantu Kepala Desa, khususnya Perangkat Desa yang terdiri dari:
  - 1) Sekretariat Desa, yaitu kelompok pekerja atau pelayanan yang diketuai dengan bantuan sekretaris desa;
  - 2) Faktor pemaksaan teknis, khususnya faktor pembantu kepala desa yang menyelenggarakan urusan teknis di lapangan;
  - 3) Faktor kewilayahan, khususnya pembantu kepala desa di wilayah kerjanya yang terdiri dari kepala dusun.

Pemerintah desa adalah lembaga orang yang bertugas mengatur dan memajukan Negara dengan rakyatnya. Definisi lain dari pemerintah adalah suatu sistem dalam menjalankan wewenang dan kekuatan mengatur kehidupan sosian, ekonomi, dan politik suatu Negara atau bagianbagiannya, selain itu dalam definisi pemerintah adalah sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuatan. pemerintah desa mempunyai peran penting dalam meningkatkan kompetensi masyarakat, akan tetapi pemerintah juga berperan dalam merencanakan, membimbing dan mengarahkan terhadap jalannya roda perekonomian demi tercapainya tujuan pembangunan serta meningkatkan hasil produktifitas hasil

karya serta memberikan sumbangsih terhadap pendapatan ekonomi daerah. Disamping itu juga efisiensi dan keadilan merupakan kewajiban pemerintah. Selain itu pemerintah berkewajiban menjalankan fungsi-fungsi makro ekonomi dan meningkatkan pertumbuhan serta stabilitas ekonomi secara keseluruhan. Kebijakan moneter wewenang pemerintah untuk menetapkan jumlah uang beredar yang dapat mempengaruhi suku bunga, investasi dan konsumsi. Melalui penggunaan kedua kebijakan itu, (secara keseluruhan keduanya disebut sebagai kebijakan makro ekonomi), pemerintah mampu mempengaruhi tingkat pembelanjaan (konsumsi) total, laju pertumbuhan dan pengalokasian faktor-faktor produksi, tingkat harga, serta laju inflasi dalam perekonomian.

Pengertian Kepala Desa Menurut Surono (2019:10) Kepala desa adalah wakil rakyat yang dipilih oleh masyarakat untuk memimpin serta mengatur masyarakatnya. Ketika kepala desa sudah terpilih maka kepala desa otomatis menjalankan tugas, wewenang serta tanggung jawabnya di masyarakat. Kepala desa ialah seseorang yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah kepemimpinan di desa maka dari itu tugas kepala desa sangat banyak seperti melaksanakan pembangunan secara merata, menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dan bertanggung jawab, membina masyarakat, memberdayakan masyarakat desa.

Kepala desa diberi tugas untuk memegang wewenang serta tanggung jawab dalam pembangunan desa, ia harus bisa menyelaraskan antara kebutuhan pribadinya dengan kebutuhan pemerintahan desa agar pemerintahan desa berjalan dengan baik. Kepala desa tidak terlepas dari peran serta kedudukannya maka dari itu kepala desa harus bisa menjamin keinginan serta kebutuhan masyarakat desa dan mengutamakan kepentingan desa yang memang prioritas terlebih dahulu.

Sedangkan menurut Wahyudi dkk (2019:372) kepala desa adalah seorang pemimpin yang ditunjuk oleh masyarakat sebagai seseorang yang dijadikan sebagai penentu keberhasilan maupun

kegagalan dalam pemerintahan. Kepala desa mengarahkan masyarakat untuk kehidupan yang lebih baik melalui pemberdayaan masyarakat yang dilakukan melalui program-program serta arapat yang dilakukan oleh kepala desa. masyarakat serta menerima aspirasi dan inspirasi dari masyarakat. Kepala desa berkedudukan tinggi diantara aparat desa dan memiliki tanggung jawab yang sangat luas dalam mengemban tugasnya.

Tanggung jawab terhadap urusan tugas pekerjaan dapat dilaksanakan oleh kepala maupun perwakilan dari orang lain sedangkan untuk urusan tugas pelayanan dapat dilaksanakan oleh kepala desa itu sendiri atau bisa dibilang terpusat. Kepala desa merupakan seseorang yang memiliki kewenangan untuk menjalankan pemerintahan dan mengatur pergaulan masyarakat sesuai dengan hukum adat istiadat maupun hukum dari negara. Kepala desa juga berpengaruh besar dalam memberikan motivasi kepada masyarakat dalam suatu kegiatan untuk membangun desa agar lebih maju dan berkembang, akan tetapi sebelum melakukan suatu kegiatan dalam lingkup pembangunan desa, kepala desa harus mengajak serta memberikan sosialisasi untuk mengajak masyarakat turun langsung dalam kegiatan pembangunan agar tidak ada kesalahpahaman masyarakat. Apabila masyarakat melihat kepala desanya disegani oleh semua orang otomatis masyarakat akan lebih berkontribusi dalam setiap kegiatan yang dirancang oleh pemerintah desa. Selain itu keberadaan kepala desa dapat memberikan wadah untuk menampung inspirasi, suara dan pendapat masyarakat dimana nantinya masyarakat berharap jika pendapatnya tersebut diperjuangkan secara cukup signifikan.

### **2.3.2. Peran pemerintah desa**

Peranan merupakan aspek dinamis dari status, apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya sesuai dengan status dan peranan tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain demikian pula sebaliknya. Dimana tak ada peranan tanpa kedudukan

atau tak ada kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana halnya dengan kedudukan maka peranan juga mempunyai arti bahwa manusia mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal ini mengandung arti bahwa peranan tersebut menentukan apa yang diperbuat oleh masyarakat dan sekaligus kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya. Pemerintah dalam bahasa Inggris, disamakan dengan government yang diturunkan dari kata “to govern” yang mempunyai arti:

- a) Melaksanakan wewenang pemerintah.
- b) Cara atau sistem memerintah.
- c) Fungsi atau kekuatan untuk memerintah.
- d) Wilayah atau Negara untuk diperintah.
- e) Badan yang terdiri dari orang-orang yang melaksanakan wewenang dan administrasi hukum dalam suatu Negara.

Peran pemerintah desa menurut Surasih dalam (Malani et al., 2021). Pemerintahan Desa merupakan bagian dari Pemerintahan Nasional yang penyelenggaraannya ditujukan pada pedesaan. Pemerintahan desa adalah suatu proses dimana usaha-usaha masyarakat Desa yang bersangkutan dipadukan dengan usaha-usaha pemerintah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam hal ini peran pemerintah desa mengarahkan masyarakat agar menjadi masyarakat yang adil dan bertanggung jawab. Sebagaimana diketahui bahwa salah satu tugas pemerintah adalah melaksanakan pembangunan disegala bidang termasuk didalamnya pembangunan fisik desa.

Sedangkan menurut Arthur dan Emily (Faozan, 2013:11) peran pada umumnya sejatinya ialah perilaku untuk mewujudkan hak dan kewajiban yang diharapkan oleh masyarakat untuk memberikan perubahan yang dipengaruhi keadaan sosial baik internal maupun eksternal. Jadi

peran disini ialah seperangkat perilaku yang menjalankan tugas dan kewajiban yang diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan posisinya.

### **2.3.3. Tugas dan Fungsi Pemerintahan Desa**

Merujuk pada Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa, untuk melaksanakan tugasnya, kepala desa memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pemerintah desa, seperti tata praja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b. Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan dan pembangunan dibidang pendidikan kesehatan
- c. Pembinaan kemasyarakat, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan.
- d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat dibidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karang tuna.
- e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya

Mengingat unit pemerintahan desa adalah bagian intergral dari pemerintahan nasional, maka tugas dan fungsi pemerintahan desa tidak terlepas dari tugas dan fungsi pemerintahan nasional seperti yang telah diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang tugas pokok kepala desa yaitu:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintah desa
2. Pemberdayaan masyarakat

3. Pelayanan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Oleh unit pemerintahan desa seperti halnya pemerintah desa sebagai unit pemerintahan terendah mempunyai 3 fungsi pokok yaitu:

- a) Pelayanan kepada masyarakat
- b) Fungsi operasional atau manajemen pembangunan
- c) Fungsi ketata usahaan atau registrasi

Keseluruhan tugas dan fungsi administrasi pemerintahan desa tersebut tidak akan terlaksana dengan baik, manakala tidak ditunjang dari aparatnya dengan melaksanakan sebaik-baiknya apa yang menjadi tanggung jawab masing-masing aparat. Menyadari betapa pentingnya tugas administrasi pemerintahan desa, maka yang menjadi keharusan bagi kepala desa dan aparatnya merupakan berusaha untuk mengembangkan kecakapan dan keterampilan mengelola organisasi pemerintahan desa termasuk kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas dibidang pemerintahan, pembangunan dan masyarakat.

#### **2.3.4. Tujuan Dan Manfaat Pemerintah Desa**

Tujuan dan manfaat Menurut Undang-undang Dasar 1945 memberi keluasan kepada Daerah untuk menyelenggarakan otonomi Daerah. Dalam menyelenggarakan otonomi Daerah, dipandang perlu untuk lebih menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keaneka ragaman Daerah.

RPJM (Rencana Pembangunan Jangka Menengah) Desa Adalah Rencana Kegiatan Pembangunan Desa untuk jangka waktu 6 (enam) tahun yang memuat visi dan misi kepala desa, rencana penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan

kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat, serta arah kebijakan pembangunan desa yang ditetapkan melalui peraturan desa. RPJM Desa merupakan pedoman penyusunan Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Desa. Penyusunan Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJM Desa) mempunyai tujuan, sasaran dan manfaat sebagai berikut :

a. Tujuan RPJM Desa

- 1) Agar Desa memiliki dokumen perencanaan pembangunan desa dalam lingkup skala desa yang berkesinambungan dalam waktu 6 tahun dengan menyelaraskan kebijakan pembangunan Kecamatan maupun Kabupaten.
- 2) Sebagai dasar/pedoman kegiatan Pembangunan desa
- 3) Sebagai masukan penyusunan RAPB (Rencana Anggaran Pendapatan Belanja) Desa

b. Sasaran RPJM Desa

- 1) Konsisten dengan visi dan misi Kepala Desa terpilih,
- 2) Sesuai dengan kaidah penyusunan rencana (Spesifik, Terukur. Dapat diterima. Realistik dan Jelas kerangka waktunya) dan sesuai dengan kemampuan desa untuk melaksanakannya.
- 3) Arah pembangunan desa yang dapat dipahami secara jelas oleh masyarakat
- 4) Kebijakan pendayagunaan sumber daya dan dana secara terarah dan efisien
- 5) Kebijakan untuk menyelaraskan dan memadukan rencana serta sumber daya yang tersedia
- 6) Cara dan langkah yang jelas dan terarah untuk mencapai tujuan. Dan
- 7) Alat ukur untuk menilai sejauh mana pencapaian tujuan pembangunan desa

c. Manfaat RPJM Desa

- 1) Sebagai pedoman dalam menyusun RKP Desa, sehingga menjamin konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan serta monitoring dan evaluasi

- 2) Mewujudkan perencanaan pembangunan yang sesuai kebutuhan dan keadaan setempat dan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidup masyarakat,
- 3) Menciptakan rasa memiliki dan tanggungjawab bersama terhadap program pembangunan,
- 4) Memelihara dan mengembangkan hasil-hasil pembangunan (keberlanjutan),
- 5) Mendorong dan menumbuhkan kembangkan partisipasi dan keswadayaan dalam pembangunan
- 6) Sebagai ruang interaksi antara masyarakat dengan pemerintah supra desa.

### **2.3.5. Indikator Peran pemerintah desa**

Indikator Peran Pemerintah Desa Menurut Suhardono (2016: 38) adalah sebagai berikut:

1. Fasilitator adalah seseorang yang membantu sekelompok orang memahami tujuan bersama mereka dan membantu mereka membuat rencana guna mencapai tujuan tersebut tanpa mengambil posisi tertentu dalam diskusi.
2. Mobilisator adalah kepala desa mengajak dan menggerakkan masyarakat untuk terjun langsung ke lapangan saat pembangunan dilaksanakan misalnya melakukan kerja bakti yang sebelumnya sudah dijadwalkan atau gotong royong dalam membangun infrastruktur desa dan menghadiri pertemuan yang dilaksanakan pemerintah desa.
3. Regulator rangkaian regulasi. Sedangkan, pengertian regulasi adalah sebagai sebuah peraturan, regulasi merupakan cara untuk mengendalikan manusia atau masyarakat dengan suatu aturan atau pembatasan tertentu.

## **2.4. Kualitas Pelayanan Masyarakat**

### **2.4.1. Pengertian kualitas**

Menurut Heizer J & Render B (2015): Kualitas merupakan suatu sarana secara keseluruhan yang juga sebuah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang memiliki sebuah kemampuan

untuk memenuhi kebutuhan yang dapat diberikan melalui produk dan tersampaikan secara tersirat. Menurut Kotler P & K L Keller (2016): Kualitas merupakan karakteristik dan ciri keseluruhan dari sebuah produk atau jasa yang mampu memenuhi suatu tujuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen, pengertian ini berfokus terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan menurut Goeth dan Davis dalam (Algifari, 2017:120) mengartikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

#### **2.4.2. Pengertian Pelayanan masyarakat**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan

kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut Christian Gronroos dalam Rolando (2018:56) mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi kualitas Kualitas Pelayanan yaitu:

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan kepuasan Kualitas Pelayanan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan Kualitas Pelayanan yang lebih baik.

- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil yang dapat menyiapkan usaha- usaha khusus untuk dapat mengatasi kondisi tersebut.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah. Dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Hidup kita memang tidak terlepas dari komunikasi, baik itu komunikasi verbal maupun komunikasi nonverbal, baik komunikasi secara langsung maupun melalui media, tulisan, maupun suara dan gambar. Dalam hal ini para ahli mendefenisikan berbagai pendapat tentang komunikasi yaitu:

Dalam Hardiyansyah (2015:13), Handoko berpendapat bahwa: “komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”. Dari pendapat yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa, komunikasi adalah suatu tindakan mempengaruhi, memberi ide, informasi, pikiran serta pemahaman yang dapat dimengerti orang lain sehingga mampu untuk mengubah perilakunya.

#### **2.4.3. Fungsi kualitas Pelayan masyarakat**

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan public berkembang seiring dengan munculnya paham dan pandangan tentang filsafat Negara. Hal ini diungkapkan oleh Prawirohardjo dalam Mulyadi (2015:173) yang mengatakan bahwa: “Semenjak dilaksanakannya cita-cita Negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap

warga dapat terjamin kehidupan minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur fungsi awal dari pemerintah yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.

Menurut Hayat (2017:50-51) mengatakan: “fungsi pelayanan public dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.” Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik. Kepastian hukum maksudnya adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Akan tetapi, setiap masyarakat harus memperhatikan sistem dan tata cara menerima pelayanan publik pada instansi pemerintah tersebut. Artinya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan public tersebut. Misalnya pembuatan surat rekomendasi pengantar BPJS bagi masyarakat yang kurang mampu dan pengurusan surat miskin bagi siswa maupun masyarakat miskin, dalam hal ini masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan dalam pembuatan surat pengantar tersebut.

Begitu juga dengan aparaturnya pemerintah juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan surat rekomendasi pengantar BPJS tersebut, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun dalam biayanya. Sehingga jika hal ini dapat dipenuhi dengan baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan pelayanan publik tersebut. Asas pelayanan publik yang tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 dikatakan bahwa, penyelenggara pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban ke profesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

#### **2.4.4. Manfaat Kualitas Layanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016 :158) terdapat lima manfaat kualitas layanan, yaitu :

- 1) Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
- 2) Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
- 3) Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- 4) Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas

#### **2.4.5. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015:108) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

- 1) Reliability yang ditandai dengan pemberian Kualitas Pelayanan yang tepat dan benar.
- 2) Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- 3) Responsiveness ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

- 4) Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan Kualitas Pelayanan.
- 5) Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan

#### **2.4.6. Penelitian Terdahulu**

Penelitian empiris sebelumnya harus berasal dari penelitian sejenis dan memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan dalam penggunaan variable, apakah sebagai atau seluruhnya. Hal ini bisa diperoleh dari hasil – hasil penelitian yang sudah dipublikasikan pada berbagai jurnal manajemen baik nasional maupun internasional.

Hasil – hasil penelitian sebelumnya akan menjadi sumber kajian empiris yang bisa dijadikan argumentasi ilmiah dalam membangun model penelitian dan menjadi sumber rujukan dalam menjelaskan penggunaan maupun penempatan variable – variabel penelitian hingga menjabarkannya, menjadi dimensi, indicator, dan instrument penelitian yang digunakan.

Pada prakteknya, apa yang diadopsi peneliti dari penelitian sebelumnya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi penelitian yang sedang berlangsung, tidak menta seluruh ada dalam sumber

Beberapa penelitian terdahulu yaitu :

**Tabel 2.1 Penelitian terdahulu**

| No | Nama Peneliti dan Tahun Penelitian                       | Judul Penelitian                                                                                                                                    | Variabel Yang Diteliti                                                       | Alat Analisis                                          | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | MARIA CHRISTIANA PONGANTUNG SALMIN DENGORULLY MAMBO 2021 | Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanna Publik DI Desa Matoling Dua Kecamatan Matoling Kabupaten Minahasa Selatan | Manajemen Strategis, Pemerintah Desa, Meningkatkan Kualitas pelayanna Publik | deskriptif kualitatif dengan teknik analisis data SWOT | Dari hasil analisis data tersebut pemerintah desa Matoling Dua saat ini berada pada posisi diantara sumbu Peluang dan Kelemahan yakni Kuadran III (Strategi W-O), dimana pemerintah desa Matoling Dua mendapatkan peluang eksternal tetapi di lain pihak ia menghadapi beberapa kendala/masalah internal. Sehingga dalam kondisi yang |

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | <p>demikian pemerintah desa perlu melakukan strategi Turn around yaitu memperbaiki atau meminimalkan masalah-masalah internal organisasi sehingga dapat merebut peluang dari luar tersebut dengan baik. Berdasarkan hasil analisis matrik SWOT ditetapkan enam isu strategi yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian tingkat kestrategisan isu dengan Litmus Test dan melalui uji litmus terdapat 4 isu yang masuk dalam kategori strategis yaitu isu tentang Meningkatkan kualitas SDM aparatur pemerintah secara berkala melalui pelatihan-pelatihan untuk</p> |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | <p>mengatasi masalah dalam pelayanan publik, isu tentang Memanfaatkan teknologi dan media informasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat, isu tentang Menetapkan kebijakan dan peraturan yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan loyalitas aparatur dalam memberikan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi yang optimal) dan isu tentang Meningkatkan sarana dan prasarana agar kebutuhan pelayanan publik yang semakin tinggi terasa nyaman</p> |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                             |                                     |                                |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                             |                                     |                                |                       | <p>dan terdapat dua isu yang memiliki tingkat kestrategisan cukup strategis berdasarkan hasil dari litmus test yaitu isu tentang Meningkatkan sosialisasi tentang program pelayanan agar partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam pelayanan publik dapat meningkat dan isu tentang Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar pegawai agar kebutuhan pelayanan yang semakin tinggi dapat terpenuhi sesuai dengan harapan masyarakat).</p> |
| 2 | Suhartono, Nurarini Arsyad, | Peran kepemimpinan dalam meningkatk | Peran kepemimpinan, meningkatk | Kualitatif, wawancara | peran kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di desa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                               |                                                                                                                                 |                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Finna<br>Amelia,<br>Juni 2020 | an kualitas<br>sumber daya<br>manusia<br>(Studi pada<br>pemerintah<br>desa tonasa<br>dan desa<br>mamampan<br>g, tombolo<br>pao) | an kualitas<br>sumber daya<br>manusia |  | Tonasa dan desa<br>Mamampang<br>dapat di lihat<br>berdasarkan peran<br>kepala desa sebagai<br>Interpersonal role<br>(Peranan pribadi),<br>Decision making<br>(peranan pembuat<br>keputusan), dan<br>Informational role<br>(peranan sumber<br>informasi). Ketiga<br>peran pemimpin<br>tersebut sudah di<br>jalankan oleh kepala<br>desa di desa Tonasa<br>dan desa<br>Mamampang dimana<br>dalam interpersonal<br>role kepala desa<br>menempatkan<br>dirinya sebagai<br>Figurehead, Leader<br>dan Liaison. Dalam<br>Decision making,<br>kepala desa<br>menempatkan<br>dirinya sebagai<br>Entrepreneur,<br>Disturbance handler, |
|--|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                    |                                                                                                                               |                                                         |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                    |                                                                                                                               |                                                         |                                                                     | Resource allocation, dan<br>Negotiator. Dan dalam Informational role kepala desa menempatkan dirinya sebagai Monitor and dessinator dan Spoke person. Sehingga terciptalah sumber daya manusia yang berkualitas.                                                       |
| 3 | La Ode Raffjany Rangsha Vany, Nastia, Muh. Askal Basir, 31-12-2022 | PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI DESA LASORI KECAMATAN MAWASANGKA TIMUR KABUPATEN BUTON TENGAH | Peran pemerintah desa, pengembangan sumber daya manusia | kualitatif. Observasi, Wawancara, Dokumentasi dan Studi Kepustakaan | Peran Pemerintah di Desa Lasori Kecamatan Mawasangka Timur Kabupaten buton tengah dalam Mengembangkan SDM antara lain: 1) Pemerintah sebagai fasilitator adalah menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pembangunan untuk menjembatani berbagai kepentingan |

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | <p>masyarakat dalam mengoptimalkan pembangunan daerah. Berkaitan dengan pengembangan SDM pemerintah desa memfasilitas masyarakat pelatihan mengadakan pelatihan, sehingga masyarakat memiliki kemampuan yang baik dan memiliki daya saing; Peran pemerintah sebagai regulator adalah menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan melalui penerbitan peraturan-peraturan. Sebagai regulator, pemerintah memberikan acuan dasar kepada masyarakat sebagai instrumen untuk</p> |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                             |                                                                                             |                                               |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                             |                                                                                             |                                               |                                     | <p>mengatur segala kegiatan pelaksanaan pembangunan.; Pemerintah sebagai Motivator, dalam membentuk masyarakat yang patuh dan taat pada peraturan, peran pemerintah daerah sebagai motivator diperlukan agar dapat memberikan motivasi kepada Masyarakat sehingga masyarakat memiliki kemauan dalam ketaatan dan kepatuhan terhadap peraturan.</p> |
| 4 | VINA SUSANA,<br>21 Juli 202 | Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Gampong Lamcot Kecamatan | Peran Pemerintah Desa, Pelayanan Administrasi | kualitatif yang bersifat deskriptif | <p>pemerintah desa telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan.</p>                                                                                                                                                                                               |

|  |  |                                             |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|---------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | Kuta Cot<br>Glue<br>Kabupaten<br>Aceh besar |  |  | <p>Meskipun ada kendala dalam pelayanan administrasi berupa tidak adanya kantor keuchik, namun pelayanan administrasi tetap terjadi di rumah keuchik atau di rumah sekretaris desa. Adapun sistematika pelayanan administrasi masyarakat adalah harus menjumpai keuchik atau sekretaris desa terlebih dahulu. Selanjutnya keuchik mengarahkan masyarakat untuk menjumpai sekretaris desa dan kemudian meminta tanda tangan keuchik sekaligus stempel desa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemerintah</p> |
|--|--|---------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                         |                                |                                          |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|-----------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                         |                                |                                          |                                       | <p>desa telah berupaya menjalankan perannya dengan baik yaitu melayani masyarakat dengan membantu mengurus keperluan administrasi kependudukan. Pemerintah desa telah semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan menyediakan sarana dan prasarana publik. Pemerintah desa juga memberikan informasi dan mengarahkan masyarakat untuk memenuhi syarat-syarat pengurusan administrasi.</p> |
| 5 | Fitri Handayani, Erfina, Pratiwi Ramlan | KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA | Kompetensi sumber daya manusia, kualitas | kuantitatif .<br>PUrpossive Sampling, | Bahwa Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor Desa Maddenra dengan persentase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |                          |                                                                                                                                        |                      |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Edisi<br>Oktober<br>2020 | TERHADAP<br>KUALITAS<br>PELAYANAN<br>PUBLIK DI<br>KANTOR<br>DESA<br>MADDENRA<br>KECAMATAN<br>KULO<br>KABUPATEN<br>SIDENRENG<br>RAPPANG | pelayanan<br>public. | observasi,<br>wawancara,<br>kuesioner,<br>dan studi<br>pustaka.,<br>statistic<br>deskriptif<br>dan<br>dengan<br>bantuan<br>aplikasi<br>SPSS<br>versi 21 | 58,16% berada pada kategori kurang baik. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Maddenra dengan persentase 58,30% berada pada kategori kurang baik. Berdasarkan nilai t hitung $> t$ tabel atau $9,855 > 1,989$ $H_0$ ditolak yang artinya Kompetensi Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Maddenra Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang dengan Sumbangan Persentase pengaruh sebesar 51,1%. Faktor-faktor yang memengaruhi Kompetensi Sumber Daya Manusia: a. Faktor Internal: 1) |
|--|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | <p>Pegawai dalam peningkatan kemampuan pelayanan 58%. 2) Kemampuan pegawai dalam mengantisipasi keluhan masyarakat 59%. 3) Peningkatan Pegawai dalam penggunaan komputer 56%. b. Faktor eksternal: 1) Sikap Pemerintahan terhadap dukungan sumber daya manusia 59%. 2) keterlibatan masyarakat dalam peningkatan pelayanan 57% 3) pelatihan pegawai untuk mendukung pengembangan teknologi 51%. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi</p> |
|--|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |  |  |  |                                                                                                                   |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  |  | Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor Desa Maddenra dengan persentase 56,67% berada pada kategori kurang baik. |
|--|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2.5. Kerangka Pikir Penelitian

Maksud dari kerangka berpikir sendiri adalah supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal (Sugiyono, 2017: 92). Sebuah kerangka pemikiran bukanlah sekedar sekumpulan informasi yang di dapat dari berbagai sumber-sumber, atau juga bukan sekedar sebuah pemahaman. Tetapi, kerangka pemikiran membutuhkan lebih dari sekedar data-data atau informasi yang relevan dengan sebuah penelitian, dalam kerangka pemikiran dibutuhkan sebuah pemahaman yang didapat peneliti dari hasil pencarian sumber-sumber, dan kemudian di terapkan dalam sebuah kerangka pemikiran. Pemahaman dalam sebuah kerangka pemikiran akan melandasi pemahaman-pemahaman lain yang telah tercipta terlebih dahulu. Kerangka pemikiran ini akhirnya akan menjadi pemahaman yang mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran lainnya.

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan di atas, maka tergambar beberapa konsep yang akan dijadikan sebagai acuan peneliti dalam mengaplikasikan penelitian ini. Kerangka pemikiran teoritis di atas akan diterapkan dalam kerangka konseptual sesuai dengan penelitian yang akan diteliti yaitu “Peran pemerintah desa dalam peningkatan manajemen SDM terhadap kualitas pelayanan masyarakat di kawasan desa mentun saju KM 57”

Gambar 2.1

**Kerangka Pikir Peneliti**

