

**FUNGSI *DIRECTING* KEPALA DESA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA
RONCITAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

SKRIPSI

OLEH

PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR

NPM: 1903100056

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Pembangunan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2023

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Mahasiswa : PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR

NPM : 1903100056

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari, tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023

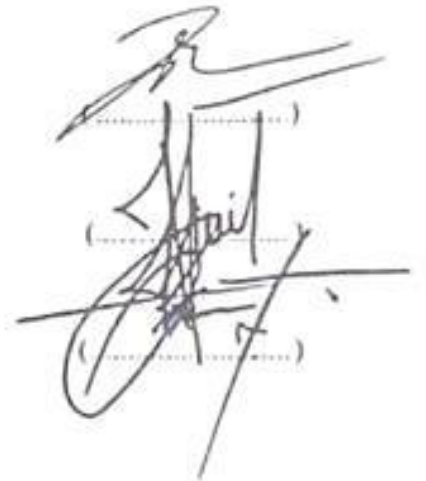
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : IDA MARTINELLY, SH,MM

PENGUJI II : DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si

PENGUJI III : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP



PANITIA UJIAN

Ketua



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

Sekretaris



Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Mahasiswa : PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR
NPM : 1903100056
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Fungsi *Directing* Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan

Medan, 5 September 2023

PEMBIMBING



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN. 0122118801

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN. 0122118801

DEKAN



Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., M.SP
NIDN. 0030017402

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Putri Dea Astuti Siregar NPM 1903100056, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 23 Agustus 2023

menyatakan,



Putri Dea Astuti Siregar

NPM. 1903100056

ABSTRAK

FUNGSI *DIRECTING* KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA RONCITAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN

PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR
1903100056

Pengarahan berarti menggerakkan semua sumber daya untuk melakukan kegiatan atau aktivitas yang sudah direncanakan. Keberhasilan dari suatu kegiatan atau perusahaan dari organisasi tergantung pada proses pengarahannya. Untuk itu, dalam pemerintahan desa, kepala desa memiliki fungsi sebagai monitor serta mengarahkan (*directing*) suatu program ataupun kegiatan yang sedang dilaksanakan di wilayahnya untuk mendapatkan hasil yang tepat sasaran sesuai dengan yang diinginkan. Mengingat peningkatan pelayanan masyarakat telah menjadi bagian utama tanggung jawab pemerintah khususnya pemerintahan Desa Roncitan, Kabupaten Tapanuli Selatan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fungsi *directing* Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian diinterpretasikan sepadan dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan dan diperoleh melalui wawancara. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan menunjukkan bahwa fungsi *directing* Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan sudah berjalan sesuai dengan fungsinya hal ini dapat dilihat dari, a. upaya kepala desa dalam mengendalikan bawahannya dengan melakukan pengawasan langsung maupun tidak langsung, b. Kepala Desa memberi bimbingan saran-saran yang bersifat sebagai motivasi kepada bawahannya, c. strategi prosedur dan standar yang dibuat oleh Kepala Desa dalam memberikan pengarahan kepada perangkat desa Roncitan untuk mencapai tujuan yaitu dengan menerapkan visi dan misi pemerintahan desa roncitan sebagai pondasi utama dalam menyusun strategi, d. kepala desa selalu membentuk *team work* karna *team work* merupakan hal yang penting untuk mengerjakan tugas yang di berikan kepala desa.

Kata Kunci : *Directing*, Pelayanan, Kepala Desa

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Selanjutnya skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul : **“Fungsi *Directing* Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan”**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, yang teristimewa untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Tuani Siregar dan Ibunda tercinta Purnamawati Gultom serta tak lupa juga kepada adik kandung penulis Muhammad Rizki Ramadhan Siregar, yang telah banyak memberikan dukungan moral dan materi serta doa restu

sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP, Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika S.Sos., M.SP, selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan merangkap juga selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan yang banyak dan membantu kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah S.Sos., M.Si, selaku sekretaris Program Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh Pegawai Staf Biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi ini.

9. Bapak Barani Ritonga selaku Kepala Desa Roncitan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Seluruh Perangkat Desa Roncitan dan para narasumber yang disertakan dalam penelitian ini yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman – teman seperjuangan stambuk 2019 Siti, Tina, Sinta, Ara, Rati, Utami, Tiara, Fani, Wilda yang selalu membantu dan menemani suka maupun duka dalam penulisan skripsi ini.
12. Chitra Marpaung dan Vega Sinta Simatupang sebagai teman dekat penulis, dan Novi Andriani Gultom Kakak Sepupu penulis yang selalu memotivasi, menghibur dan memberi dukungan untuk penulis selama penulisan skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas sebagai amal kebaikan., serta tidak lupa penulis juga memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini. Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang dalam skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna baik dari segi teknis maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya, dan

skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya.

Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, 20 Agustus 2023

Penulis

Putri Dea Astuti Siregar

NPM: 1903100056

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II URAIAN TEORITIS.....	6
2.1 Directing	6
2.1.1 Pengertian Directing.....	6
2.1.2 Karakteristik Directing.....	8
2.1.3 <i>Fungsi</i> Directing.....	9
2.1.4 Tujuan Directing	10
2.1.5 Unsur – Unsur <i>Directing</i>	12
2.1.6 Cara Melaksanakan <i>Directing</i>	13
2.1.7 Prinsip-Prinsip <i>Directing</i>	15
2.1.8 Jenis - Jenis <i>Directing</i>	16
2.1.9 Faktor-Faktor Penghambat <i>Directing</i>	19
2.1.10 Hubungan <i>Directing</i> dengan Administrasi Publik	20
2.2 Pelayanan Publik	22
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	23
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik	25
2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	26

2.2.5	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	28
2.2.6	Standart Pelayanan Publik.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Kerangka Konsep	33
3.3	Defenisi Konsep	34
3.4	Kategorisasi	34
3.5	Narasumber	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data	36
3.7	Teknik Analisis Data	37
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.9	Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	39
3.9.1	Gambaran Umum Desa Roncitan.....	39
3.9.2	Visi, Misi dan Tujuan Pemerintah Desa Roncitan.....	40
3.9.3	Struktur Organisasi Pemerintah Desa Roncitan.....	42
3.9.4	Tugas Pokok Pemerintahan Desa.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.2	Pembahasan	56
BAB V PENUTUP.....		73
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....		76
DOKUMENTASI.....		78
LAMPIRAN-LAMPIRAN		80

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka Konsep	31
3.2 Peta Kabupaten Tapanuli Selatan	40
3.3 Struktur Organisasi	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: Surat Pernyataan
Lampiran IV	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran V	: SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing
Lampiran VI	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	: SK-4 Undangan Panggilan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VIII	: Pedoman Wawancara
Lampiran IX	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran X	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran XI	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran XII	: Surat LoA KESKAP
Lampiran XII	: SK-10 Undangan Panggilan Ujian Skripsi
Lampiran XIV	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran XV	: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan meningkatnya tuntutan akan hak-hak pelayanan yang harus diterima oleh masyarakat, maka peran kepala desa semakin banyak mendapatkan sorotan baik dari lembaga formal yang menjadi instansi atasnya, lembaga sosial kemasyarakatan maupun masyarakat pada umumnya. Hal tersebut merupakan konsekuensi kepala desa sebagai pemimpin dalam pemerintahan desa, terlebih lagi bahwa pemerintah desa merupakan organisasi pemerintah terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Mengingat peningkatan pelayanan masyarakat telah menjadi bagian utama tanggung jawab pemerintah khususnya pemerintahan Desa Roncitan, Kecamatan Arse, Kabupaten Tapanuli Selatan. Maka dengan demikian untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat peran kepala desa dituntut sekurang-kurangnya dapat menjadi sebagai fasilitator, mengarahkan dan motivator di dalam organisasi pemerintahan yang dipimpinnya.

Pengarahan berarti menggerakkan semua sumber daya untuk melakukan kegiatan atau aktivitas yang sudah direncanakan. Keberhasilan dari suatu kegiatan atau perusahaan dari organisasi tergantung pada proses pengarahannya. Untuk itu, dalam pemerintahan desa, kepala desa memiliki fungsi sebagai monitor serta mengarahkan (*directing*) suatu program ataupun kegiatan yang sedang dilaksanakan di wilayahnya untuk mendapatkan hasil yang tepat sasaran sesuai dengan yang diinginkan. Kepemimpinan kepala desa dalam mengarahkan pelayanan di Desa akan mempengaruhi perilaku manusia sebagai aktor intelektual

yang menjadi panutan di segala bidang bagi masyarakat yang dipimpin untuk menghasilkan kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Hakekat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yakni mengenai bagaimana sumber daya yang ada digunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat. Dalam kerangka ini untuk menentukan pelayanan, maka pemerintah perlu melakukan pendekatan kepada masyarakat yang dilayani. Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah desa yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit. Begitu juga halnya dengan pelayanan di Desa Roncitan

Desa Natambang Roncitan merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Arse, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara. Kecamatan Arse memiliki jumlah kelurahan dan desa sebanyak 10 dengan luas 42 km² serta jumlah penduduk sebanyak 8.677 jiwa. Kantor kepala desa Roncitan merupakan salah satu instansi di Desa Roncitan yang pimpinannya mengembangkan organisasi dan bawahannya dengan cara memberi sebuah pengarahan. Berdasarkan pengamatan awal penulis, bahwa peran Kepala Desa dalam menjalankan perannya terutama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, hasilnya belum terlaksana secara optimal. Hal ini dilihat dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi serta belum tersedianya standar komponen pelayanan sebagaimana yang telah

ditetapkan dalam UU No. 25 tahun 2009. Diantara beberapa masalah pelayanan yang ada di Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan adalah waktu penyelesaian khususnya dalam pengurusan pelayanan administratif seperti pengurusan KK, KTP, surat tanah. Sementara hal tersebut merupakan kebutuhan yang bersifat utama bagi masyarakat.

Oleh karena itu, perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Selain itu, kebijakan yang dilakukan oleh perangkat pemerintah khususnya Desa sangat penting dalam memberikan arahan kepada bawahannya dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan optimal. Berkaitan dengan ini, pentingnya pengarahan dari Kepala Desa untuk menanggulangi masalah tersebut guna untuk meningkatkan pelayanan yang efektif dan optimal.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Fungsi *Directing* Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Fungsi *Directing* Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka secara objektif tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Fungsi *Directing* Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Aspek teoritis, penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan juga wawasan penulis mengenai fungsi kepala desa dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat.
- b. Aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.
- c. Aspek akademis, hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini berisikan uraian teoritis yang menguraikan tentang pengertian *Directing*, dan pengertian pelayanan publik.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan persiapan dan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang penyajian data hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber yang dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menerangkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang telah diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 *Directing*

2.1.1 Pengertian *Directing*

Menurut (Terry, 1993, hal. 10), pengarahan adalah suatu proses untuk menggerakkan anggota kelompok untuk mau bekerja sama dan bekerja dengan ikhlas serta bersemangat untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan perencanaan dan usaha pengorganisasian.

Menurut Widiyawati dalam (Amalia & Izharsyah, 2022) *Directing* merupakan upaya pengintegrasian anggota kelompok dalam pengerjaan tugas tugasnya, sehingga anggota dapat mengerjakan tugasnya dengan baik, serta tujuan pribadi maupun kelompok yang dapat terpenuhi.

Menurut (Hasibuan, 2017, hal. 21) mengemukakan pengarahan merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

Menurut Sadikin dalam (Thabroni, 2022, hal. 12) *directing* atau disebut juga *commanding* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran-saran, perintah-perintah atau instruksi-instruksi kepada bawahan

dalam pelaksanaan tugas masing-masing bawahan tersebut, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar tertuju kepada tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Purwanggono, 2021. hal 103) menjelaskan pengarahan merupakan cara pimpinan mengeluarkan perintah (instruksi) pada bawahan dan menunjukkan apa yang seharusnya dilakukan. Menurut Siswanto dalam (Asmana, 2021, hal. 147) pengarahan adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pemberian perintah dan saran.

Sedangkan menurut Koontz & O'Donnel dalam (Wijaya, 2016, hal. 41) mengemukakan: "*directing is the interpersonal aspect of managing by which subordinates are led to understand and contribute effectively and effeciently to attainment of enterprise objectives, directing involves guiding and leading subordinates*". Pendapat di atas menjelaskan bahwa melalui kegiatan pengarahan setiap orang dalam organisasi diajak atau dibujuk untuk memberikan kontribusinya melalui kerjasama dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengarahan (*Directing*) merupakan proses menuntun kegiatan-kegiatan para anggota organisasi kearah yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan. Dimana arah yang dapat mengantarkan pada tujuan yang diharapkan dengan cara menuntun kegiatan – kegiatan para anggota organisasi pada arah yang tepat.

2.1.2 Karakteristik Directing

Menurut Hilal Mahmud dalam (Asmana, 2021, hal. 147) karakteristik dari fungsi *directing* yaitu:

a. Continious Activity

Pada karakteristik dari fungsi directing yaitu sebagai proses pengarahan dalam sebuah kegiatan yang akan terus menerus berlangsung, selama maupun organisasi masih beroperasi.

b. Creative Activity

Karakteristik pada fungsi directing ini mengubah tugas yang tercantum dalam sebuah rencana, menjadi tindakan pelaksanaan tugas secara nyata. Tanpa adanya karakteristik ini, pegawai akan memiliki kecenderungan bersikap pasif .

c. Pervasive Function

Pada karakteristik dari fungsi directing ini digambarkan bahwa proses pengarahan dilakukan ke semua level yang ada didalam perusahaan atau organisasi. Setiap pimpinan dituntut untuk memberikan petunjuk serta menginspirasi tiap-tiap bawahannya.

d. Executive Function

Pada karakteristik dari fungsi directing ini menunjukkan bahwa pada semua level, mulai dari bawahan hingga pemimpin, wajib melakukan fungsi pengarahan,

selama mereka masih terikat masa kerja. Namun, sebagai bawahan tetap harus menunggu instruksi atau perintah yang berasal dari pimpinannya.

e. Delegated Function

Karakteristik dari fungsi directing ini merupakan fungsi yang berhubungan langsung dengan manusia, maka seorang pemimpin harus dapat mengkondisikan bahwa perilaku manusia adalah hal yang sulit diramalkan. Oleh karena itu, pemimpin harus dapat mengkondisikan arah perilaku bawahannya, menuju ke tujuan yang ingin dicapai sebuah perusahaan atau organisasi.

2.1.3 Fungsi Directing

Menurut (Firmansyah, 2018, hal. 129) directing merupakan fungsi manajemen yang berfungsi bukan saja agar pegawai dapat melaksanakan atau tidaknya sesuatu kegiatan, tetapi dapat pula berfungsi mengkoordinasikan kegiatan berbagai unsur organisasi agar dapat efektif tetuju kepada realisasi tujuan yang ingin ditetapkan sebelumnya.

Menurut Henry Fayol, fungsi pengarahan atau *commanding* adalah pemberian arahan kepada para anggota untuk bisa mengerjakan tugas masing-masing sesuai dengan yang sudah ditentukan dari awal. Menurut Stoner, fungsi pengarahan dalam manajemen atau kemampuan untuk memengaruhi orang lain adalah kemampuan untuk menarik/merangkul orang lain untuk bekerja sama mewujudkan tujuan organisasi.

Menurut Luther Gulick dalam (Rasagama, 2021, hal. 10) fungsi pengarahan (*directing*) adalah memberikan penjelasan dan juga pembinaan terhadap semua karyawan perusahaan agar dia melaksanakan tugasnya dengan baik. Sehingga cita-cita perusahaan bisa segera terwujud.

Pengarahan (*directing*) memiliki fungsi sebagai petunjuk maupun bimbingan kepada pihak yang terlibat, baik secara fungsional maupun structural demi melaksanakan tujuan yang ingin dicapai sehingga suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik. Pengarahan berarti menggerakkan semua sumber daya untuk melakukan kegiatan atau aktivitas yang sudah direncanakan. Keberhasilan dari suatu kegiatan atau perusahaan dari organisasi tergantung pada proses pengarahannya.

2.1.4 Tujuan Directing

Menurut (Rinda, 2022, hal. 55–60) pada umumnya tujuan pengarahan atau *directing* adalah supaya semua tugas yang wajib diselesaikan para karyawan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan menggunakan pedoman yang sudah diterapkan oleh organisasi.

Tujuan pengarahan (*directing*) antara lain adalah sebagai berikut:

1. Menentukan strategi, prosedur dan standar yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan, anggaran yang dibutuhkan, sistem yang digunakan, kebijakan organisasi.
2. Merancang dan mengembangkan *team work* yang berguna untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

3. Dalam memberikan pengarahan dapat menjelaskan yang bersifat edukasi, dan memberi serta menambah pengetahuan untuk bawahan , sehingga bisa menentukan tujuan organisasi.
4. Dengan adanya pengarahan, dapat membatasi kegiatan mana yang harus dilaksanakan. Dengan begitu, maka penggunaan sumber daya manusia menjadi lebih hemat.
5. Dengan diberikan pengarahan (*directing*) akan menjadikan seluruh anggota organisasi di berbagai bagian atau divisi merasakan kenyamanan, karena terciptanya kondisi yang stabil.
6. Pengarahan isinya tidak hanya berupa perintah atau menyuruh para bawahan untuk melaksanakan kegiatan, tetapi harus berisi motivasi untuk meningkatkan semangat kerja bawahan, juga berisi penjelasan yang memberikan pengertian bagaimana melaksanakan tugas dengan baik.
7. Pengarahan yang diberikan pemimpin bertujuan membuat karyawan atau bawahan bisa melaksanakan pekerjaan sesuai instruksi.
8. Pengarahan bisa bertujuan memberikan pengetahuan secara jelas apabila terjadi perubahan-perubahan dalam organisasi dan bagaimana cara menghadapi perubahan tersebut.
9. Pengarahan untuk karyawan baru pada organisasi berisi informasi tentang kondisi fisik di lingkungan melaksanakan kegiatan bekerja, misalnya penjelasan tentang tugas yang harus dilaksanakan dan berbagai ruangan yang ada di lingkungan kerja.

10. Perilaku yang berupa disiplin dalam bekerja , akan memberikan dampak yang baik organisasi, misalnya meningkatnya produktivitas kerja yang menyangkut kualitas pekerjaan dan kuantitas pekerjaan

2.1.5 Unsur – Unsur *Directing*

Menurut (Aulia, 2022) ada empat unsur suatu pengarahan sebagai berikut:

1. Instruksi Resmi

Suatu perintah adalah instruksi resmi, baik berbentuk lisan maupun tulisan. Perintah dikatakan resmi apabila mengeluarkan perintah itu adalah orang yang mempunyai wewenang untuk melakukan itu. Yang dimaksud dengan mempunyai wewenang ialah bahwa bilamana bawahan tidak melaksanakannya, maka orang yang mengeluarkan perintah itu dapat melakukan tindak sanksi. Sanksi disini memiliki pengertian sebagai akibat dari sebuah kesalahan yang dilakukan oleh bawahan.

2. Dari atasan kepada bawahan

Suatu perintah harus datang dari pihak atasan kepada bawahan tidak boleh sebaliknya. Bawahan yang diperintah ini haruslah bawahan atasan yang bersangkutan, tidak boleh bawahan dari atasan yang lain, kecuali dalam sistem organisasi fungsional. Sebagai wewenang atau hak khusus, maka dia mempunyai kekuatan sanksi, wewenang tanpa sanksi tidak ada gunanya. Sanksi dapat berupa pemberhentian atau pemecatan pegawai itu sendiri, perintah atasan kepada bawahan haruslah ada kemungkinan pelaksanaannya. Kemungkinan pelaksanaan

itu ditentukan oleh faktor-faktor pendidikan, pengalaman, waktu, alat-alat serta keadaan bawahan dan tempatnya.

3. Mengerjakan atau tidak mengerjakan

Telah dibatasi bahwa pimpinan itu adalah orang yaitu mendapatkan hasil dari bawahannya. Pengrealisasian tersebut adalah dengan memberikan perintah kepada bawahan untuk mengerjakan atau untuk tidak mengerjakan sesuatu. Adanya perintah atasan ke bawahan berarti menggerakkan bawahan berbuat, begitupun sebaliknya. Bawahan berbuat karena ada kemungkinan pelaksanaannya, disamping perintah itu jelas baginya. Perintah haruslah jelas bagi penerima perintah, agar yang dilaksanakan sesuai dengan perintahnya.

4. Instruksi untuk merealisasi tujuan organisasi

Salah satu unsur penting dalam perintah ialah bahwa perintah itu mempunyai tujuan akhir untuk perealisasi tujuan daripada organisasi. Suatu perintah harus dalam rangka menuntun bawahan agar pekerjaan bawahan tertuju kepada tujuan yang ingin dicapai.

2.1.6 Cara Melaksanakan *Directing*

Agar pengarahan dapat berjalan dengan baik dibutuhkan kepemimpinan yang baik, jiwa kepemimpinan yang baik dapat mengarahkan orang dengan baik pula. Selain itu juga dibutuhkan suatu kerja sama yang baik, menghindari terjadinya pertentangan atau paling tidak meminimalisir potensi pertentangan

yang dapat berujung pada konflik. Dalam menerapkan fungsi pengarahan, seorang pimpinan dapat melakukannya dengan beerbagai cara.

Menurut (Asmana, 2021, hal. 148) beberapa cara tersebut diantaranya adalah:

1. Orientasi. Orientasi adalah cara pengarahan dengan memberikan informasi yang diperlukan supaya kegiatan dapat dilakukan dengan baik
2. Perintah. Perintah merupakan permintaan dari pimpinan kepada orang yang berada di bawahnya untuk melakukan atau mengulangi suatu kegiatan tertentu pada keadaan tertentu.
3. Delegasi Wewenang. Delegasi wewenang merupakan pelimpahan sebagian wewenang yang dimiliki oleh pimpinan kepada bawahannya.
4. Petunjuk. Petunjuk merupakan penjelasan dari pimpinan kepada orang yang berada di bawahnya mengenai hal apa yang harus dikerjakan. Petunjuk dapat berupa petunjuk umum maupun petunjuk khusus.
5. Motivasi. Motivasi merupakan pemberian semangat dari pimpinan kepada para orang yang berada di bawahnya agar bekerja dengan lebih giat.
6. Mempengaruhi. Mempengaruhi merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk meyakinkan para anggota atau bawahan agar bekerja sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Untuk dapat menerapkan cara-cara tersebut dengan efektif dan efesien dibutuhkan suatu komunikasi yang baik. Seorang pemimpin harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik, yaitu jelas dan mudah dimengerti. Pesan dan

instruksi yang diberikan harus sampai dan bisa diterima dengan baik, sehingga para anggota atau bawahan dapat menjalankan instruksi tersebut dengan baik pula.

2.1.7 Prinsip-Prinsip *Directing*

Menurut (Rinda, 2022, hal. 55) peranan pengarahan oleh pemimpin merupakan hubungan antara manusia, antara pemimpin dan para bawahan, agar bersedia menyumbangkan jerih payahnya untuk organisasi. Pimpinan juga akan menghadapi berbagai perilaku dan budaya dari bawahan dengan latar belakang pola hidup yang tidak sama, pola pikir yang berbeda dan wawasan yang beragam. Melihat situasi dan kondisi yang demikian, pimpinan harus mempunyai jiwa kepemimpinan sesuai dengan tuntutan jabatannya dan prinsip yang harus dipegang dalam melakukan pengarahan adalah sebagai berikut:

1. Perintah satu aspek komunikasi atau satu komando atau satu kesatuan.
Para bawahan atau karyawan sebaiknya memiliki satu jalur dalam mempertanggungjawabkan tugasnya atau melaporkan hasil pekerjaannya.
2. Perintah merupakan satu aspek komunikasi, yaitu prinsip komunikasi informasi yang mengharuskan manajemen terutama pimpinan dapat mengkondisikan bahwa perintah merupakan alat komunikasi antara pimpinan dan bawahan, sehingga bawahan bersedia melaksanakan tugas yang diperintahkan.
3. Prinsip kepemimpinan dalam hal ini, pemimpin adalah orang yang menggerakkan organisasi, pemimpin yang memengaruhi pola pikir dan tentunya perilaku bawahan.

4. Pengarahan sangat berkaitan dengan memberikan motivasi merupakan proses untuk mencapai tujuan organisasi, tujuan organisasi adalah kekuatan yang membuat karyawan ingin mewujudkannya.
5. Prinsip pengarahan yang mengarah pada tujuan atau sasaran, sehingga proses pengarahan menjadi lebih efektif, sehingga semakin signifikan pengaruh pengarahan terhadap upaya untuk mencapai tujuan organisasi.
6. Pengarahan harus jelas. Pengarahan yang jelas, sebaiknya diberikan secara teratur, diberikan secara komunikatif dan tidak terburu-buru apalagi sambil lalu. Perintah yang jelas sebaiknya memenuhi 5W dan 1H, yang dimaksud adalah *Why, Who, What, Where, When* dan *How*.
7. Pengarahan bersifat positive, maksudnya sebaiknya memberi pengarahan untuk menggunakan perintah positif dan tegas agar mudah dan jelas apa yang harus dilaksanakan oleh bawahan, sebaiknya tidak menggunakan pengarahan dengan kalimat yang negatif.
8. Pengarahan atau perintah diberikan satu persatu. Ketika ada perintah yang berkaitan antara yang satu dengan yang lain, tetap diberikan secara satu persatu agar kesan yang diperoleh bawahan dapat mengasah inisiatifnya dalam bekerja, sehingga bisa fleksibel.

2.1.8 Jenis - Jenis *Directing*

Menurut (Rinda, 2022, hal. 150) pengarahan (*directing*) bisa dibagi menjadi dua macam pengarahan. Pengarahan lisan atau oral dan pengarahan berbentuk tulisan. Pengarahan lisan merupakan pengarahan atau perintah langsung, melalui komunikasi secara oral biasanya diberikan karena darurat atau mendesak dan

merupakan perintah atau pengarahan yang sederhana. Sedangkan pengarahan tertulis adalah perintah yang didokumentasikan secara tertulis, terperinci dengan detail juga dapat dijelaskan lagi atau dibacakan kembali untuk menjelaskan dengan detail.

Sedangkan menurut (Elpisah, 2022, hal. 156) jenis-jenis pengarahan sebagai berikut:

1. Perintah Lisan

Tidak ada yang punya masalah dengan perintah verbal. Bagaimanapun mereka tidak setuju bahwa permintaan dapat diberikan secara lisan. Dalam dua hal, yakni:

- a. Tugas yang diminta yakni tugas dasar, dan
 - b. Dalam situasi darurat,
 - c. Bawahan yang diminta untuk melakukan perintah,
 - d. Pesanan dapat diselesaikan dalam waktu singkat,
 - e. Dengan asumsi bahwa ada kesalahan dalam menyelesaikan tugas, itu tidak akan membawa hasil yang sangat besar
 - f. Dalam hal bawahan yang diminta tidak berpendidikan
- Dampak Positif
 - 1) Tidak memerlukan banyak investasi untuk bersiap-siap
 - 2) Memiliki kemungkinan untuk memahami hal-hal yang tidak memuaskan
 - 3) Dapat dimanfaatkan oleh banyak individu

- Dampak negatif
 - 1) Tidak ada kesiapan sebelumnya
 - 2) Perintah langsung diberikan

2. Perintah Tertulis

Pada umumnya perintah tertulis dapat diberikan dalam hal-hal sebagai berikut:

- a. Pada pekerjaan yang rumit, membutuhkan kemampuan, informasi yang pasti, angka-angka yang real dan pasti
 - b. Jika pegawai yang diatur ada di tempat lain
 - c. Dengan asumsi pekerja yang diminta sering juga
 - d. Dengan asumsi tugas yang diminta bergerak di antara berbagai bagian
 - e. Jika dalam melakukan permintaan, kesalahan yang terjadi bisa berakibat besar.
- Dampak positif
 - 1) Perintah yang disusun membuat individu yang mendapat permintaan mengetahui benar kewajibannya
 - 2) Pesan yang disusun tidak sulit untuk diperiksa agar tetap akurat
 - 3) Yakni cara paling efektif untuk memastikan kesetaraan dan konsistensi eksekusi di seluruh organisasi.
 - Dampak negatif
 - 1) Membutuhkan waktu yang sangat lama
 - 2) Menelan biaya banyak

3) Mengandung ketegasan

2.1.9 Faktor-Faktor Penghambat *Directing*

Menurut (Asmana, 2021, hal. 148) seringkali kegiatan pengarahan tidak berjalan dengan lancar, terdapat berbagai hambatan yang mengakibatkan pengarahan yang diberikan tidak berjalan sebagaimana mestinya, beberapa hambatan tersebut diantaranya adalah:

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan gaya seseorang dalam memimpin. Kepemimpinan seseorang, terutama pada manajemen puncak, akan menentukan berhasil tidaknya suatu pengarahan. Pengalaman sangat berpengaruh terhadap sifat kepemimpinan seseorang.

b. Komunikasi

Komunikasi adalah alat untuk menyampaikan perintah, laporan, berita, ide, gagasan, pesan atau informasi dari pimpinan ke anggota organisasi sehingga terjadi interaksi. Jika seorang pimpinan tidak mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik, maka hal tersebut akan dapat menjadi hambatan dalam pengarahan.

c. Tingkah Laku Manusia

Perilaku manusia berbeda-beda, demikian juga perilaku antara setiap individu dalam manajemen. Perbedaan tingkah laku ini jika tidak dapat dikelola dengan baik akan menjadikan hambatan dalam pengarahan.

d. Hubungan Manusia

Hubungan manusia maksudnya adalah hubungan antara individu dengan individu atau hubungan antara individu dengan kelompok dalam wadah organisasi. Setiap anggota organisasi pasti akan berhubungan satu sama lain, dengan membawa urusannya masing-masing. Apabila hal ini tidak dapat diselaraskan maka akan menjadi hambatan dalam pengarahan karena adanya konflik yang timbul di antara individu dalam organisasi.

Seorang manajer atau pemimpin yang baik hendaknya sering memberikan masukan-masukan kepada anggotanya atau bawahannya, karena hal tersebut dapat menunjang prestasi kerja para anggota atau bawahannya dalam suatu organisasi. Sebaliknya para anggota atau bawahan juga akan merasa senang dengan adanya perhatian dari atasannya, terutama apabila perhatian tersebut dalam rangka membantu meningkatkan kinerja mereka.

2.1.10 Hubungan *Directing* dengan Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam (Yeremias , 2018, hal. 3–5) administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Menurut (Siagian, 2008, hal. 18) administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Menurut (Hasibuan, 2017, hal. 21) mengemukakan pengarahan (*directing*) merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan

bekerja secara efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Sedangkan Menurut (Purwanggono Jaka, 2021, hal. 103) menjelaskan pengarahannya merupakan cara pimpinan mengeluarkan perintah (instruksi) pada bawahan dan menunjukkan apa yang seharusnya dilakukan.

Menurut Henry Fayol, fungsi manajemen dalam organisasi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahannya, koordinasi dan pengendalian. Pengarahannya memiliki fungsi sebagai petunjuk maupun bimbingan kepada pihak yang terlibat, baik secara fungsional maupun struktural demi melaksanakan tujuan yang ingin dicapai sehingga suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik. Pengarahannya berarti menggerakkan semua sumber daya untuk melakukan kegiatan atau aktivitas yang sudah direncanakan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan *directing* dengan administrasi publik adalah dimana pengarahannya dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberikan arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan masyarakat. Dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/ swasta.

2.2 *Pelayanan Publik*

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat di defenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut (Moenir, 2010, hal. 88) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut (Sinambela, 2010, hal. 3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut (Hardiyansyah, 2011, hal. 12) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hubungannya dengan pelayanan publik, bahwa efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggungjawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002, mengelompokkan pelayanan publik kedalam tiga bagian di instansi pemerintahan pusat, daerah maupun BUMN/BUMD. Pengelompokan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan oleh ciri-ciri dan sifat kegiatan pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang hasil akhirnya berupa dokumen, seperti halnya sertifikat, surat-surat izin, rekomendasi dan lainnya. Contohnya pelayanan dalam hal pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dll.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah jenis pelayanan berupa penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan hasil yang dihasilkan berbentuk benda atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi pengguna meliputi jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan yang berupa sarana prasarana serta penunjangnya. Yang menghasilkan berupa jasa yang mendatangkan manfaat penerimanya secara langsung dan habis pakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya, pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dll.

Berdasarkan dari jenis pelayanan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah diatas dalam konteks pelayanan publik itu memiliki orientasi adalah pelanggan

atau publik (masyarakat) yang dilayani. Maka jelas perhatian dari aparatur sipil Negara harus berorientasi kepada publik. Karena publik berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan pada keputusan MENPAN NO 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan. Kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

7. Kelengkapan sarana prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat.
8. Kemudahan akses (Aksesibilitas). Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan jika dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada beberapa asas yakni:

1. Kepentingan umum

Artinya pelayanan publik digunakan, dimanfaatkan, dan ditunjukkan untuk kepentingan masyarakat umum

2. Kepastian Hukum

Artinya pelayanan publik memiliki dan mengikuti kepastian hukum, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanannya.

3. Kesamaan hak

Artinya masyarakat memiliki kesamaan hak dalam menerima pelayanan publik.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Artinya pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama

5. Profesional

Artinya dalam menjalankan tugas, pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap profesional

6. Partisipatif

Artinya pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus bersikap partisipatif

7. Tidak Diskriminasi

Artinya semua masyarakat, tanpa terkecuali, harus mendapat perlakuan yang sama atau tidak diskriminasi

8. Keterbukaan

Artinya seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik harus terbuka, misalnya dalam penyampaian

9. Akuntabilitas

Artinya pihak pelayanan publik harus memiliki akuntabilitas atau bertanggung jawab

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Artinya pihak pelayanan publik harus memberikan fasilitas serta perlakuan khusus bagi mereka yang masuk dalam kelompok rentan

11. Ketepatan waktu

Artinya pelayanan dan tugas harus senantiasa dilakukan dengan mengutamakan ketepatan waktu.

12. Cepat, mudah dan terjangkau

Artinya pelayanan publik harus cepat, mudah atau tidak berbelit-belit dan terjangkau atau aksesnya mudah

2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut (Kasmir, 2017, hal. 6–7) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya, artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka,

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Menurut (Moenir, 2010, hal. 88) faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah:

a. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

c. Faktor Organisasi

Orang yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Keterampilan Dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa, sedangkan keterampilan adalah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di atas, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

2.2.6 Standart Pelayanan Publik

Standar merupakan tolak ukur yang digunakan dalam memberikan sebuah pelayanan, sebagai jaminan bagi penerima layanan, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan indikator yang dibuat sebelumnya. Standar ini dapat digunakan sebagai acuan, konsep dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik dan bermutu. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik juga diperlukannya standar pelayanan-pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63//KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi:

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.

3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka tujuan dari adanya standar penyelenggaraan pelayanan publik dalam peraturan perundang-undangan ialah memberikan kepastian hukum dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan demikian, standar bertujuan untuk memudahkan pemerintah desa dalam melakukan pekerjaan karena digunakan sebagai acuan. Dalam memberikan pelayanan harus mempunyai beberapa prosedur seperti sarana dan prasarana yang memadai, memiliki alur penyebaran informasi yang jelas, serta produk yang dihasilkan sesuai dengan kompetensi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian secara rinci berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Menurut (Sugiyono, 2016, hal. 9–10) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut (Moelong, 2012, hal. 6) penelitian kualitatif memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Pendekatan diarahkan kepada latar belakang individu kualistik menggunakan metode deskriptif sehingga dapat memberikan gambaran mengenai realita yang sebenarnya.

Sedangkan menurut (Umar, 2008, hal. 5) penelitian kualitatif menggunakan observasi terstruktur, tidak terstruktur, dan interaksi komunikatif. Peneliti

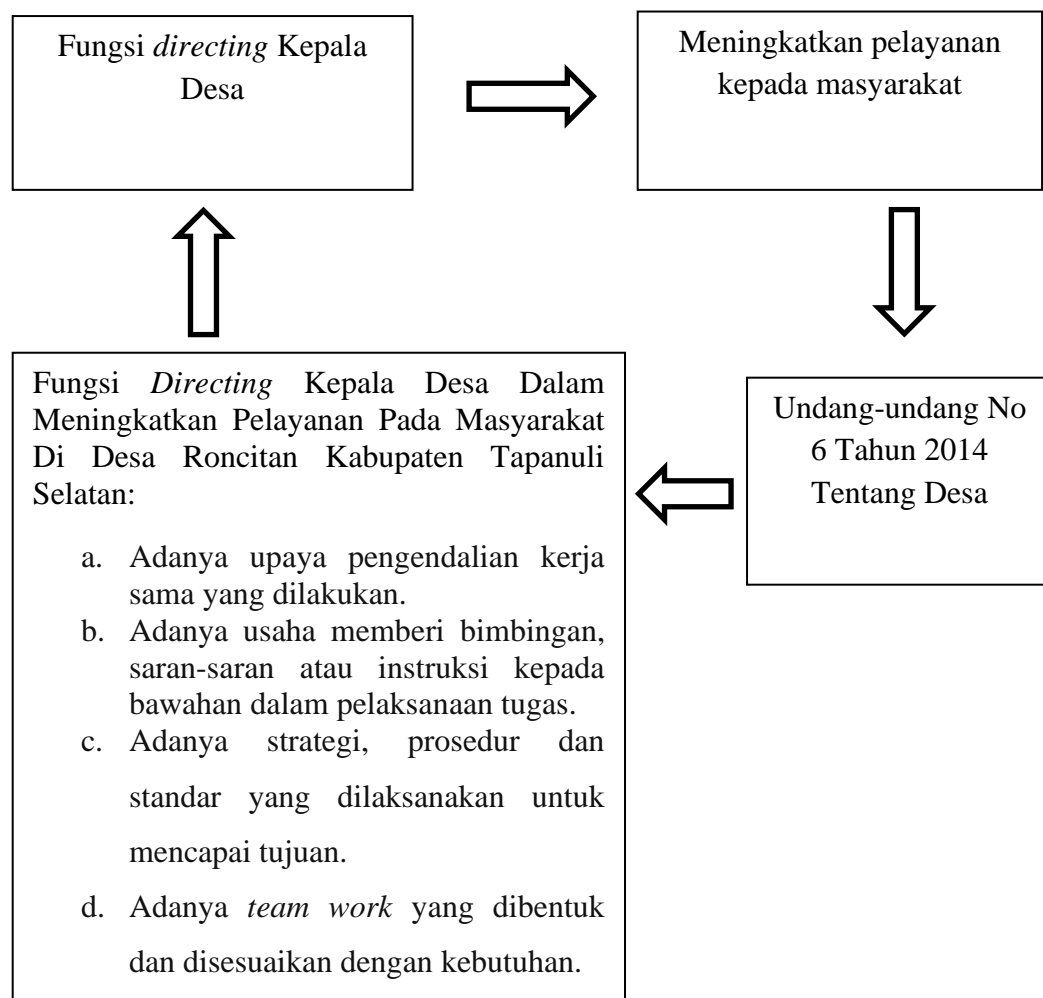
merupakan alat pengumpulan data utama. Data dalam penelitian ini berbentuk kata-kata, gambar, dan individual, kesimpulan deskriptif atau keduanya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka jenis atau tipe deskriptif kualitatif tepat dan sesuai dengan penelitian ini sebagai suatu studi awal yang tidak hanya menggambarkan sesuatu tetapi juga menafsirkan dan menganalisa data yang telah dikumpulkan oleh karena itu penulis memilih jenis penelitian ini.

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.1

Kerangka Konsep Penelitian



3.3 Defenisi Konsep

Defenisi konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi dan hal-hal yang sejenisnya. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya. Berkaitan dengan hal itu, maka dalam penelitian ini, digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

- a. *Directing* (pengarahan), Menurut (Hasibuan, 2017, hal. 21) mengemukakan pengarahan merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.
- b. Pelayanan publik, Menurut (Hardiyansyah, 2011, hal. 14) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

3.4 Kategorisasi

Kategorisasi penelitian menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Adanya upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan.
- b. Adanya usaha memberi bimbingan, saran-saran atau instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas.
- c. Adanya strategi, prosedur dan standar yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan.
- d. Adanya *team work* yang dibentuk dan disesuaikan dengan kebutuhan.

3.5 Narasumber

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari informan yaitu orang-orang yang mengetahui dengan baik dan banyak tentang informasi yang terkait dengan masalah penelitian ini. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah:

- a. Nama : H. Barani Ritonga
Jabatan : Kepala Desa Roncitan
Usia : 52
- b. Nama : Muhammad Ikhsan Ritonga, S.S
Jabatan : Sekretaris Desa Roncitan
Usia : 25
- c. Nama : Nazaruddin Ritonga
Jabatan : Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan Desa Roncitan
Usia : 30
- d. Nama : Risky Nanda Auliyah, A.Md
Jabatan : Kaur Umum dan Perencanaan
Usia : 27

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Seperti yang dikemukakan (Sugiyono P D, 2018, hal. 7–9) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik. Untuk memperoleh keterangan serta data dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2016, hal. 10) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan teknik wawancara. Wawancara adalah alat yang digunakan dalam komunikasi yang berbentuk sejumlah pertanyaan lisan yang diajukan oleh pengumpul data sebagai pencari informan yang dijawab secara lisan oleh informan. Dengan kata lain, wawancara secara sederhana merupakan alat pengumpul data berupa tanya jawab antara pihak pencari informasi dengan sumber informasi yang berlangsung secara lisan.

b. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2016, hal. 9) Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Data sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Data sekunder adalah data pendukung atau tambahan tetapi tidak dapat diabaikan karena sumber ini dapat melengkapi penelitian sehingga informasi menjadi lebih jelas.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang didapatkan melalui pengumpulan data kemudian diinterpretasikan sepadan dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Setelah itu data yang telah diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan secara deskriptif dengan analisis kualitatif.

Menurut (Sugiyono, 2016, hal. 9–10) analisis data adalah proses penyusunan secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola,

memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain maupun orang lain.

a. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal-hal yang terpenting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu kumpulan sistem informasi deskripsi dalam bentuk tuturan yang memungkinkan dapat dilakukan simpulan penelitian. Kajian ini merupakan susunan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan simpulan yang wajib di validasi agar cukup kuat dan dapat di pertanggungjawabkan, maka perlu dilakukan tindakan pengulangan yang bertujuan untuk penguatan penelusuran data.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Suatu penelitian sudah jelas harus memiliki lokasi penelitian yang nyata dan jelas, yang berfungsi untuk menghindari kekeliruan dan manipulasi suatu data hasil penelitian tersebut. Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian bertempat di Kantor Kepala Desa Roncitan, Kecamatan Arse, Kabupaten Tapanuli Selatan

dengan waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari sampai dengan bulan Agustus 2023.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Gambaran Umum Desa Roncitan

Desa Roncitan merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Arse, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara. Desa Roncitan berada 5 km dari pusat pemerintahan kecamatan Arse, 15 km dari ibukota Kabupaten Tapanuli Selatan, Sipirok dan 460 km dari ibukota provinsi. Desa Roncitan berada pada ketinggian 850 meter diatas permukaan laut, dengan suhu tertinggi yang tercatat di Desa Roncitan adalah 23' C, dengan luas wilayah 72 ha dan dihuni oleh 265 kepala keluarga dengan persentase penduduk sebanyak 925 jiwa, laki-laki 436 orang dan perempuan 489 orang. Secara administratif desa Roncitan berbatasan dengan beberapa daerah, yaitu:

- Sebelah Utara : Aek Siala
- Sebelah Timur : Dalihan Natolu
- Sebelah Selatan : Aek Silo
- Sebelah Barat : Tapanuli Utara

Mayoritas penduduknya beragama Islam dengan sumber penghasilan sebagian besar adalah bertani dan sebagian kecil di bidang perdagangan. Dalam hal pemerintahan di Desa Roncitan terdiri dari 2 dusun, pembagian tugas maupun kewajiban dari berbagai unsur pemerintahan sesuai dengan bidang dan tugasnya masing-masing.



Gambar 3.2

Peta Kabupaten Tapanuli Selatan

3.9.2 Visi, Misi dan Tujuan Pemerintah Desa Roncitan

a. Visi

“ Terwujudnya Desa Natambang Roncitan sebagai daerah yang inspiratif, didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas serta tata kelola

pemerintahan desa yang daulat berdasarkan iman dan takwa untuk percepatan.”

b. Misi

- 1) Melanjutkan program-program pemerintah desa periode yang lalu
- 2) Memberdayakan semua potensi yang ada dimasyarakat meliputi SDA, SDM dan Ekonomi Rakyat
- 3) Meningkatkan kapasitas kelembagaan seperti PKK, Karang Taruna, POKTAN dan lembaga lain yang aktif di desa
- 4) Meningkatkan koordinasi dan kerjasama yang baik dengan BPD sebagai mitra desa
- 5) Optimalisasi penyelenggaraan pemerintah desa
- 6) Mencari terobosan baru untuk kemajuan desa
- 7) Melakukan reformasi sistem kinerja aparatur desa.

c. Tujuan

- 1) Memberikan arah dan panduan pembangunan desa
- 2) Adanya dokumen perencanaan pembangunan desa
- 3) Landasan penyusunan usulan program desa
- 4) Menjadikan pola pemerintahan yang lebih baik
- 5) Penyelarasan kebijakan pemerintahan desa
- 6) Desa yang lebih maju dan sejahtera
- 7) Untuk melakukan reformasi sistem kinerja aparatur desa guna peningkatan layanan kepada masyarakat.

3.9.3 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Roncitan



Gambar 3.3

Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Roncitan

3.9.4 Tugas Pokok Pemerintahan Desa

1) Kepala Desa

Kepala Desa memiliki kedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin segala hal yang mengenai penyelenggaraan Desa. Adapun wewenang dari Kepala Desa yaitu:

- a. Memimpin dalam penyelenggaraan Pemerintah Desa yang telah dibahas bersama BPD
- b. Menetapkan peraturan desa yang telah dibahas dan disetujui bersama BPD
- c. Mengajukan rancangan PerDes (Peraturan Desa)
- d. Menyusun dan mengajukan APBDesa yang telah dibahas bersama BPD
- e. Menjaga perekonomian Desa
- f. Membina masyarakat Desa
- g. Melakukan wewenang yang telah diatur dalam Undang-Undang

2) Sekretaris Desa

Sekretaris Desa memiliki tugas yaitu membantu Kepala Desa dalam urusan penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Adapun fungsi dari sekretaris Desa yaitu:

- a. Sebagai pelaksana dalam pelayanan Pemerintah Desa
- b. Sebagai pelaksana urusan keuangan Desa
- c. Sebagai pelaksana dalam urusan perencanaan
- d. Sebagai pelaksana urusan tata usaha
- e. Ikut dalam penyusunan rancangan peraturan desa dan rancangan keputusan Kepala Desa

3) Kepala Seksi Pemerintahan (KASI Pemerintahan)

Sebagai pelaksana teknis yang membantu Kepala Desa dalam urusan Pemerintahan Desa yang memiliki kedudukan di bawah Kepala Desa dan bertanggung jawab kepada Kepala Desa, adapun fungsinya ialah:

- a. Sebagai pelaksanaan mengenai pemeliharaan dalam ketertiban dan ketentraman masyarakat Desa
 - b. Sebagai pelaksanaan dalam administrasi kependudukan
 - c. Sebagai pelaksanaan administrasi pertahanan
 - d. Sebagai pelaksanaan kegiatan pembinaan dalam ranah sosial politik
 - e. Menyusun laporan dalam pelaksanaan tugas
- 4) Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan

Bertugas sebagai unsur pelaksana teknis lapangan yang membantu Kepala Desa dalam masalah kesejahteraan dan pelayanan masyarakat. Adapun fungsi dari kepala seksi kesejahteraan dan pelayanan ialah:

- a. Sebagai pelaksanaan dalam setiap kegiatan kemasyarakatan
- b. Pembinaan keagamaan
- c. Melakukan pelayanan administrasi mengenai nikah, cerai, talak dan rujuk
- d. Melakukan pembinaan dalam kegiatan bidang pendidikan dan budaya
- e. Melakukan pembinaan terhadap bidang olahraga dan pemberdayaan perempuan
- f. Menyusun laporan pelaksanaan tugas

5) Kepala Urusan Keuangan (KAUR Keuangan)

Tugas dari kepala urusan keuangan ialah membantu sekretaris Desa dalam masalah keuangan serta hal lain sesuai dengan perundang-undangan. Adapun yang diurus seputar pendapatan Desa, pengeluaran Desa kemudian administrasi keuangan mengenai penghasilan Kepala Desa dan segenap perangkat Desa.

6) Kepala Urusan Umum dan Perencanaan

Tugas dari kepala urusan umum dan perencanaan yaitu membantu sekretaris Desa dalam setiap perencanaan mengenai program Desa serta menyusun perencanaan anggaran pendapatan dan belanja Desa, melakukan evaluasi dan minitoris serta melakukan laporan pelaksanaan.

7) Kepala Dusun/Kampung

Kepala dusun bertugas untuk membantu Kepala Desa dan fungsinya ialah:

- a. Melakukan pembinaan dan ketertiban masyarakat dengan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas yang dilakukan oleh masyarakat dan juga berperan dalam pengelolaan wilayah.
- b. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di dusun yang di pertanggung jawabkan
- c. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam upaya pentingnya menjaga lingkungan desa
- d. Melakukan upaya dalam proses pemberdayaan masyarakat di dusun

Jika dilihat mengenai tugas dan fungsi masing-masing aparatur Desa yang peneliti dapatkan di arsip Desa sudah terbagi sesuai dengan tugasnya masing-masing dan hanya tinggal untuk menjalankan saja sesuai tugas masing-masing.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Adanya Upaya Pengendalian Kerja Sama Yang Dilakukan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Bapak H. Barani Ritonga selaku Kepala Desa Roncitan. Beliau mengatakan upaya mengendalikan bawahan agar mau bekerja sama yaitu dengan cara mengontrol secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan pengawasan terkait kegiatan aparat desa agar dapat mengevaluasi apa yang kurang dan apa yang harus ditambahkan, hal ini juga sering dilakukan guna melihat apa yang dibutuhkan masyarakat Desa Roncitan.

Berikutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 30 Juni 2023 dengan Bapak Mhd Ikhsan Ritonga, S.S selaku sekretaris Desa Roncitan. Beliau mengatakan upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan kepala desa Roncitan ialah melakukan koordinasi dengan kegiatan rapat, atau ketika melaksanakan apel pagi setiap Senin atau Rabu, ketika apel pagi tersebut akan dilaksanakan evaluasi kerja, dan Kepala Desa akan menyampaikan pembagian tugas pokok dan fungsi kerja aparatur Desa sesuai dengan SK yang telah ditentukan masing-masing.

Beliau juga mengatakan efek dari pengendalian kerja sama yang dilakukan sudah terlihat dengan adanya peningkatan SDM, baik itu dari aparatur perangkat desa ataupun lembaga-lembaga yang ada di Desa Roncitan. Dalam upaya

pengendalian kerja sama yang dilakukan, pemerintah Desa Roncitan melibatkan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan beberapa OPD lainnya yang melakukan kegiatan-kegiatan, pelatihan dan tidak lupa juga dengan pemerintahan Kecamatan, masyarakat setempat, tokoh adat, lembaga adat, BPD, LPMD, PKK saling bekerja sama dalam hal pengendalian kerja.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 30 Juni 2023 dengan Ibu Risky Nanda Auliyah, A.Md selaku Kaur Umum dan Perencanaan. Beliau mengatakan bahwa upaya pengendalian Kepala Desa kepada bawahan sudah berjalan dengan semestinya hal tersebut dapat dilihat dari cara Kepala Desa ketika melaksanakan apel pagi, dimana ketika apel pagi maka semua perangkat desa diwajibkan untuk hadir dalam apel pagi tersebut untuk mendengarkan arahan dari atasan baik itu kepala desa ataupun pemerintah kecamatan. Dari pengendalian yang dilakukan kepala desa tersebut sudah terlihat efeknya, hal tersebut dapat dilihat terdapat perubahan yang signifikan dari aparatur Desa

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 30 Juni 2023 dengan Bapak Nazaruddin Ritonga selaku Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan. Beliau mengatakan dalam hal mengendalikan bawahan, Kepala Desa sering memberikan pengarahan yang lebih mengarah kepada suatu pekerjaan maupun diluar pekerjaan serta memberi teguran kepada aparat desa yang melakukan kesalahan baik yang disengaja atau tidak disengaja, misalnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat diketahui bahwa upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan Kepala Desa Roncitan sudah cukup baik, dilihat dari cara Kepala Desa dalam melakukan koordinasi dan memberi teguran kepada aparat desa yang lalai dalam pemberian pelayanan, serta melakukan pengawasan terhadap aparat desa dengan kegiatan rapat atau ketika melaksanakan apel pagi untuk mengevaluasi kerja aparat desa dengan melibatkan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan beberapa OPD lainnya. Dari upaya pengendalian tersebut maka terlihat efek yang signifikan dengan adanya peningkatan SDM baik itu dari aparatur perangkat desa ataupun lembaga-lembaga yang ada di Desa Roncitan.

4.1.2 Adanya Usaha Memberi Bimbingan, Saran-Saran Atau Instruksi Kepada Bawahan Dalam Pelaksanaan Tugas

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Bapak H. Barani Ritonga selaku Kepala Desa Roncitan. Beliau mengatakan Kepala Desa merupakan salah satu motivator, inspirator begitu juga dengan memberi bimbingan dan juga saran bagi aparat desa dan masyarakat. Selama masa jabatannya Kepala Desa Roncitan telah belajar dan berusaha memperhatikan aparat desa dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama dengan cara musyawarah atau rapat bersama aparat desa maupun masyarakat guna untuk memberikan masukan untuk evaluasi demi kemajuan Desa Roncitan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Bapak Mhd Ikhsan Ritonga S,S selaku Sekretaris Desa Roncitan. Beliau

mengatakan upaya yang dilakukan Kepala Desa untuk membimbing bawahannya ialah dengan melakukan evaluasi kerja, kemudian Kepala Desa menyampaikan hal-hal yang memang diharuskan untuk dilaksanakan oleh aparat desa dengan rentang waktu yang diberikan yaitu sekali sebulan atau ketika ada kegiatan rapat besar di Desa seperti Musrenbang Desa, RKPDes evaluasi HPBDesa. Bimbingan ataupun saran perlu diberikan kepada aparat Desa supaya bekerja dengan lebih maksimal dan dapat meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* nya masing-masing. Jika bawahan tidak ada yang mengikuti bimbingan ataupun saran dari Kepala Desa maka Kepala Desa Roncitan akan memberi sanksi kepada aparat desa agar aparat desa tidak semena-mena dalam menjalankan tugasnya.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni dengan Ibu Risky Nanda Auliya A.Md selaku Kaur Umum dan Perencanaan. Mengatakan bahwa Kepala Desa memberikan bimbingan atau saran kepada bawahan, dengan cara melakukan evaluasi kerja kemudian menyampaikan mana yang perlu diperbaiki aparat desa. Dalam pelaksanaan evaluasi kerja tersebut aparat desa bersedia menerima saran dan nasehat dari Kepala Desa, dan bimbingan tersebut dapat membantu dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja aparat desa dalam melaksanakan tugas masing-masing, semakin banyak masukan atau arahan dari Kepala Desa maka semakin bagus untuk evaluasi demi kemajuan desa Roncitan.

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Bapak Nazaruddin Ritonga selaku Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan. Beliau mengatakan bahwa Kepala Desa sering memberikan bimbingan

ataupun saran dengan cara melihat hasil kinerja aparat desa ataupun dengan melakukan evaluasi kerja, terutama di bagian pelayanan. Kepala Desa juga memberikan arahan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepada aparat desa serta masyarakat, melalui berbagai kegiatan seperti posyandu dan gotong royong yang dilaksanakan di desa Roncitan. Bimbingan dan arahan yang diberikan oleh Kepala Desa tersebut dapat diterima oleh bawahan agar pelaksanaan tugas para aparat desa berjalan dengan semestinya dan tentunya bimbingan yang diberikan diharapkan membantu pelaksanaan tugas ataupun meningkatkan kinerja pemerintahan Desa Roncitan dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan kepala desa untuk membimbing bawahannya ialah dengan melakukan evaluasi kerja, kemudian kepala desa juga memberikan saran-saran yang bersifat sebagai motivasi kepada bawahannya. Dengan adanya bimbingan dan saran yang diberikan maka diharapkan para perangkat Desa menjadi termotivasi agar mau bekerja lebih maksimal dalam melaksanakan tugasnya masing-masing terutama untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

4.1.3 Adanya Strategi, Prosedur dan Standar Yang Dilaksanakan Untuk Mencapai Tujuan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni dengan Bapak H. Barani Ritonga selaku Kepala Desa Roncitan. Beliau mengatakan strategi yang dilakukan kepala desa untuk mencapai tujuan yaitu melakukan

perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, penyusunan dan pengarahan. Hal tersebut dilakukan Kepala Desa untuk meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desa Roncitan. Akan tetapi strategi yang dilakukan oleh kepala desa menjadi terhambat karena masih ada perangkat desa yang masih belum bisa menggunakan atau menjalankan komputer didalam mereka bekerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka kepala Desa Roncitan akan menyusun langkah-langkah atau prosedur dengan memberikan pelatihan khusus kepada perangkat desa agar memahami penggunaan komputer sehingga dapat memudahkan mereka dalam bekerja atau memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Bapak Mhd Ikhsan Ritonga S.S, selaku Sekretaris Desa Roncitan. Beliau mengatakan, bahwa visi dan misi pemerintahan Desa Roncitan merupakan pondasi utama dalam menyusun strategi agar tidak ada keraguan dalam pengambilan langkah-langkah yang lebih kongkrit. Akan tetapi masih terdapat penghambat dalam penyusunan strategi di pemerintah Desa Roncitan yaitu tentang SDM yang sebagian besar aparat desa masih kurang memiliki pendidikan yang cukup untuk menunjang pekerjaan mereka terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pengarahan dari kepala desa masalah tersebut dapat teratasi dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada perangkat desa. Dari pelatihan yang diberikan Kepala Desa kepada aparat desa maka terlihat adanya peningkatan SDM sehingga kinerja ataupun pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Ibu Risky Nanda Aulia A.Md selaku Kaur Umum dan Perencanaan. Beliau mengatakan strategi yang dilakukan Kepala Desa dalam memberikan arahan kepada aparat desa adalah dengan membentuk tim kerja yang baik sesuai kemampuan aparat desa agar bekerja menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan. Selain itu, kepala desa membuat strategi dengan cara mengadakan rapat secara transparan dan selalu mengambil keputusan yang baik sehingga apa yang diputuskan selalu dipertimbangkan dan tidak tergesah-gesah dalam memutuskan sesuatu.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Bapak Nazaruddin Ritonga selaku Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan. Beliau mengatakan bahwa strategi yang dilakukan Kepala Desa untuk mencapai tujuan yaitu dengan memberikan arahan kepada bawahan dengan mengamati atau melihat secara langsung apa saja yang menjadi kekurangan atau hal yang tidak dipahami oleh perangkat desa ketika bekerja. Akan tetapi kepala desa tidak memiliki prosedur khusus dalam mencapai tujuan tetapi setiap melaksanakan kegiatan, pertemuan ataupun rapat kepala desa Roncitan selalu memberikan evaluasi dan saran terhadap kinerja perangkat Desa. Contoh dari evaluasinya yaitu absen kehadiran perangkat Desa.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat disimpulkan bahwa Kepala Desa Roncitan telah melakukan strategi untuk meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desanya sehingga terjadi pengawasan antara bawahan maupun atasan sehingga

pekerjaan yang telah diberikan menjadi cepat di dalam penyelesaiannya dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun lebih maksimal lagi. Namun, strategi yang dilakukan oleh kepala desa menjadi terhambat karena masih ada perangkat desa yang masih belum bisa menggunakan atau menjalankan sarana dan prasarana kantor didalam mereka bekerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut dikarenakan SDM yang sebagian besar perangkat desa Roncitan masih kurang memiliki pendidikan yang cukup untuk menunjang pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi dengan adanya pengarahan dari kepala desa masalah tersebut dapat teratasi dengan memberikan pelatihan khusus kepada perangkat desa. Hal ini terlihat dari pelatihan yang dilakukan kepala desa kepada perangkat desa Roncitan dengan bekerjasama dengan pemerintah Kecamatan Arse. Pelatihan tersebut di gagas pemerintah daerah untuk memberi pengetahuan tentang penggunaan sarana dan prasarana kantor seperti komputer kepada para perangkat desa.

4.1.4 Adanya *Team Work* Yang Dibentuk Dan Disesuaikan Dengan Kebutuhan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Bapak H. Barani selaku Kepala Desa Roncitan. Beliau mengatakan pondasi sebuah pemerintahan agar berjalan dengan baik yaitu dengan hubungan dan kerjasama antar tim yang baik juga. Maka untuk membangun team kerja yang kuat di pemerintahan Desa Roncitan, tiap individunya mendapatkan bagian

pekerjaannya masing-masing sesuai dengan pribadi dan kemampuannya. Kepala desa bertugas memimpin team, membuat kebijakan dan membagi tugas. Sekretaris desa membagi tugas administrasi kepada Kasi dan Kaur. Kadus membantu tugas kepala desa di wilayah. Semua dikoordinasi dalam satu kesatuan menjadi *teamwork*. Dalam sebuah *teamwork* tentu saja terdiri atas orang-orang yang memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Setiap individu memiliki karakter tersendiri yang membedakannya dari yang lain. Maka dari itu, dengan dibentuk *team work* yang sesuai dengan fungsi yang ditetapkan akan membuat tempat kerja menjadi lingkungan yang nyaman dan kondusif.

Berdasarkan wawancara pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Bapak Mhd Ikhsan Ritonga S.S selaku sekretaris desa. Beliau mengatakan kepala desa Roncitan selalu membentuk *Team Work*, dengan pembagian tugas *team work* sudah tertuang dalam SK masing-masing perangkat desa. *Team work* sangat dibutuhkan dalam suatu kegiatan contohnya dalam penyusunan RKPDes, didalam penyusunan RKPDes tersebut kepala desa dapat membagi tugas masing-masing aparat desa sesuai dengan SK yang sudah dicantumkan. Adapun yang terlibat dalam pembentukan *team work* yaitu Kepala Desa Roncitan, tokoh adat, BPD dan beberapa tokoh masyarakat. *Team work* yang dibentuk oleh kepala desa sudah sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pemerintah Desa Roncitan dan fungsi yang seharusnya pun dapat berjalan.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Ibu Risky Nanda Aulia A.Md selaku Kaur Umum dan Perencanaan. Beliau mengatakan bahwa Kepala Desa membentuk *Team Work*

untuk melaksanakan kegiatan yang diadakan oleh pemerintah Desa Roncitan dengan pembagian fungsi yang dibentuk kepala desa sudah sesuai dengan kemampuan *team work*. Dengan adanya *team work* tersebut diharapkan dapat membantu perangkat Desa mengerjakan tugas yang diberikan oleh kepala desa. Hal ini dapat dilihat dari kerja sama perangkat desa seperti jika salah satu aparat desa tidak dapat menyelesaikan tugas atau memiliki hambatan maka perangkat desa lainnya akan saling membantu dan menutupi kekurangan satu sama lain.

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan pada Hari Jum'at 30 Juni 2023 dengan Bapak Nazaruddin Ritonga selaku Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan. Beliau mengatakan kepala desa sering membentuk *team work*, karena *team work* merupakan pelaksana dari segala proses untuk mencapai tujuan bersama. Dalam pembagian fungsi yang dibentuk kepala desa sudah sesuai dengan kemampuan *team work* akan tetapi, terkadang ketika membentuk *team work*, beberapa mental individu tidak sanggup menghadapinya sehingga mental yang sudah dibangun seketika runtuh. Oleh karena itu saling membantu dan saling menggandeng tanpa menjatuhkan mental menjadi motto pemerintahan desa Roncitan membentuk tim yang kuat demi tercapainya kesuksesan dan tujuan bersama Desa Roncitan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat disimpulkan bahwa kepala desa selalu membentuk *team work*. Sebab bekerja sebagai tim akan mempengaruhi kinerja pemerintahan desa dan berdampak pada situasi kemasyarakatan. Kepala desa tidak bisa bekerja sendiri dalam menjalankan pemerintahan desa. Agar terbentuk *teamwork* yang baik

Kepala desa membutuhkan Sekdes, Kasi, Kaur, Kadus dan perangkat lainnya. Sebaliknya Sekdes meskipun ahli administrasi namun tidak dapat bekerja sendiri. Masing-masing mempunyai peran yang sama pentingnya. Dengan pembagian fungsi yang sesuai dengan kemampuan *team work*, maka akan menghasilkan pemerintahan yang solid, program pun berjalan dan masyarakat pun kondusif.

4.2 Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti akan menganalisis pada bab sebelumnya. Adapun jenis metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian secara rinci berdasarkan fakta-fakta yang ada. Analisa dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa data yang telah disediakan baik melalui wawancara, serta observasi yang berkaitan dengan Fungsi *Directing* Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Roncitan Tapanuli Selatan. Untuk menganalisis data ini, peneliti menggunakan indikator berdasarkan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

4.2.1 Adanya Upaya Pengendalian Kerja Sama Yang Dilakukan

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh (Hasibuan, 2017, hal. 21) pengarahan merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

Selanjutnya menurut (Firmansyah, 2018, hal. 129) *directing* merupakan fungsi manajemen yang berfungsi bukan saja agar pegawai dapat melaksanakan atau tidaknya sesuatu kegiatan, tetapi dapat pula berfungsi mengkoordinasikan kegiatan berbagai unsur organisasi agar dapat efektif tertuju kepada realisasi tujuan yang ingin ditetapkan sebelumnya.

Berikutnya menurut Henry Fayol fungsi manajemen dalam organisasi yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, koordinasi dan pengendalian. Pengarahan memiliki fungsi sebagai petunjuk maupun bimbingan kepada pihak yang terlibat, baik secara fungsional maupun struktural demi melaksanakan tujuan yang ingin dicapai sehingga suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik.

Secara teori *directing* merupakan suatu proses untuk menggerakkan anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja dengan ikhlas serta bersemangat untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan perencanaan dan usaha pengorganisasian. Salah satu komponen yang paling penting ketika melakukan *directing* adalah pengendalian kerja sama yang dilakukan oleh pemimpin atau kepala desa. Mengendalikan karyawan ataupun bawahan sangat penting untuk menuntun kegiatan-kegiatan para anggota organisasi kearah yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis melihat bahwa upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan kepala desa kepada perangkat Desa Roncitan sudah sesuai dan sejalan dengan penjelasan yang ada didalam teori (Hasibuan, 2017, hal. 21) pengarahan merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar

mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Penulis menilai bahwa hal ini dapat dilihat dari segi teguran atau arahan yang diberikan kepala desa Roncitan kepada perangkat desa yang lalai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu pendapat Henry Fayol tentang fungsi manajemen dalam organisasi, beliau menyatakan bahwa pengendalian merupakan salah satu fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaturan staff, dan pengarahan. Selain itu pengendalian juga berfungsi untuk membantu memeriksa kesalahan dan mengambil tindakan sehingga meminimalkan penyimpangan dan mencapai tujuan dengan cara yang baik.

Dari penjelasan diatas penulis menilai bahwa kepala desa Roncitan mengendalikan bawahan atau perangkat desa dengan berbagai cara, salah satunya melaksanakan apel pagi, yang mana apel pagi memiliki manfaat bagi kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desa. Selain sebagai sarana untuk memberikan arahan, kegiatan apel pagi tersebut juga merupakan waktu untuk memberikan pembinaan, pengawasan dan juga menyampaikan berbagai informasi pelaksanaan program dan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh perangkat Desa Roncitan.

Kemudian cara kepala desa Roncitan mengendalikan bawahan yaitu dengan melakukan kegiatan rapat, dalam kegiatan rapat tersebut kepala desa dapat

mengevaluasi kerja perangkat desa dengan melibatkan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang mana fungsi OPD yaitu membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa. Dari upaya pengendalian tersebut maka terlihat efek yang signifikan dengan adanya peningkatan SDM baik itu dari perangkat desa ataupun lembaga-lembaga yang ada di Desa Roncitan.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Bapak Mhd Ikhsan Ritonga, S.S pada hari Jum'at 30 Juni 2023. Beliau mengatakan upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan kepala desa Roncitan ialah melakukan koordinasi dengan kegiatan rapat, atau ketika melaksanakan apel pagi setiap Senin atau Rabu, ketika apel pagi tersebut akan dilaksanakan evaluasi kerja, dan kepala desa akan menyampaikan pembagian tugas pokok dan fungsi kerja aparatur desa sesuai dengan SK yang telah ditentukan masing-masing.

Beliau juga mengatakan efek dari pengendalian kerja sama yang dilakukan sudah terlihat dengan adanya peningkatan SDM, baik itu dari aparatur perangkat desa ataupun lembaga-lembaga yang ada di Desa Roncitan. Dalam upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan, pemerintah Desa Roncitan melibatkan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan beberapa OPD lainnya yang melakukan kegiatan-kegiatan dan pelatihan dan tidak lupa juga dengan pemerintahan Kecamatan, masyarakat setempat, tokoh adat, lembaga adat, BPD, LPMD, PKK saling bekerja sama dalam hal pengendalian kerja.

4.2.2 Adanya Usaha Memberi Bimbingan, Saran-Saran Atau Instruksi Kepada Bawahan Dalam Pelaksanaan Tugas

Sebagaimana yang telah dikemukakan (Thabroni, 2022, hal. 12) *directing* atau disebut juga *commanding* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran-saran, perintah-perintah atau instruksi-instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas masing-masing bawahan tersebut, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar tertuju kepada tujuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut (Purwanggono, 2021, hal. 103) menjelaskan pengarahannya merupakan cara pimpinan mengeluarkan perintah (instruksi) pada bawahan dan menunjukkan apa yang seharusnya dilakukan. Kemudian menurut Siswanto dalam (Asmana, 2021, hal. 147) pengarahannya adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pemberian perintah dan saran.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui bahwa bimbingan, saran perintah atau instruksi merupakan satu aspek komunikasi, yaitu prinsip komunikasi informasi yang mengharuskan manajemen atau organisasi terutama kepala desa dapat mengkondisikan bahwa perintah merupakan alat komunikasi antara pimpinan dan bawahan sehingga bawahan bersedia melaksanakan tugas yang diperintahkan. Kepala desa yang baik hendaknya sering memberikan masukan-masukan kepada anggotanya atau bawahannya, karena hal tersebut dapat menunjang prestasi kerja para anggota atau bawahannya dalam suatu organisasi. Sebaliknya para anggota atau bawahan juga akan merasa senang dengan adanya perhatian dari atasannya, terutama apabila perhatian tersebut dalam rangka membantu kinerja mereka.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis menilai bahwa usaha kepala desa dalam memberi bimbingan, saran atau instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan kepada perangkat desa Roncitan sudah sesuai dan sejalan dengan penjelasan yang ada didalam teori (Thabroni, 2022, hal. 12) *directing* atau disebut juga *commanding* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran-saran, perintah-perintah atau instruksi-instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas masing-masing bawahan tersebut, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar tertuju kepada tujuan yang telah ditetapkan.

Penulis menilai bahwa hal ini dapat dilihat dari usaha yang dilakukan kepala desa Roncitan untuk membimbing bawahannya ialah dengan melakukan evaluasi kerja, kemudian kepala desa Roncitan juga memberikan saran-saran yang bersifat sebagai motivasi kepada bawahannya. Dalam memberikan bimbingan ataupun menyampaikan saran yang diterapkan kepala desa Roncitan juga sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana kepala desa dalam berkomunikasi maupun berkoordinasi dengan perangkat desa dan masyarakat dalam menyampaikan suatu kegiatan pelaksanaan tugas dilapangan seperti kegiatan posyandu, gotong royong yang dilaksanakan di desa Roncitan dan sikap kepala desa dalam memberikan arahan yang selalu terbuka dengan perangkat desa maupun masyarakat.

Dengan memberi bimbingan atau saran yang terbuka maka perangkat desa pun bersedia menerima bimbingan, saran dan nasehat dari kepala desa, dan bimbingan tersebut dapat membantu dalam memperbaiki dan meningkatkan

kinerja aparat desa dalam melaksanakan tugas masing-masing, semakin banyak masukan atau arahan dari Kepala Desa maka semakin bagus untuk evaluasi demi kemajuan desa Roncitan. Hal ini sejalan dengan teori Hilal Mahmud dalam (Asmana, 2021, hal. 147) Pervasive Function, pada karakteristik dari fungsi directing ini digambarkan bahwa proses pengarahan dilakukan ke semua level yang ada didalam perusahaan atau organisasi. Setiap pimpinan dituntut untuk memberikan petunjuk serta menginspirasi tiap-tiap bawahannya.

Dengan adanya bimbingan dan saran yang diberikan maka diharapkan para perangkat Desa menjadi termotivasi agar mau bekerja lebih maksimal dalam melaksanakan tugas nya masing-masing terutama untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Jika perangkat desa tidak mengikuti bimbingan ataupun saran dari kepala desa maka kepala desa Roncitan akan memberi sanksi kepada aparat desa agar aparat desa tidak semena-mena dalam menjalankan tugasnya. Hal ini sejalan dengan teori (Aulia, 2022, hal. 8) yang mengemukakan empat unsur suatu pengarahan, salah satunya yaitu Suatu perintah adalah instruksi resmi, baik berbentuk lisan maupun tulisan. Perintah dikatakan resmi apabila mengeluarkan perintah itu adalah orang yang mempunyai wewenang untuk melakukan itu. Yang dimaksud dengan mempunyai wewenang ialah bahwa bilamana bawahan tidak melaksanakannya, maka orang yang mengeluarkan perintah itu dapat melakukan tindak sanksi. Sanksi disini memiliki pengertian sebagai akibat dari sebuah kesalahan yang dilakukan oleh bawahan.

Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni dengan Ibu Risky Nanda Auliya A.Md selaku Kaur Umum dan

Perencanaan. Beliau mengatakan bahwa kepala desa memberikan bimbingan atau saran kepada bawahan, dengan cara melakukan evaluasi kerja kemudian menyampaikan mana yang perlu diperbaiki aparat desa. Dalam pelaksanaan evaluasi kerja tersebut aparat desa bersedia menerima saran dan nasehat dari kepala desa, dan bimbingan tersebut dapat membantu dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja aparat desa dalam melaksanakan tugas masing-masing, semakin banyak masukan atau arahan dari kepala desa maka semakin bagus untuk evaluasi demi kemajuan desa Roncitan.

4.2.3 Adanya Strategi, Prosedur dan Standar Yang Dilaksanakan Untuk Mencapai Tujuan

Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Rinda, 2022, hal. 55–60) pada umumnya tujuan pengarahan atau *directing* adalah supaya semua tugas yang wajib diselesaikan para karyawan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan menggunakan pedoman yang sudah diterapkan oleh organisasi. Salah satu tujuan pengarahan atau *directing* yaitu menentukan strategi, prosedur dan standar yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan, anggaran yang dibutuhkan, sistem yang digunakan, dan kebijakan organisasi.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63//KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan. Standar merupakan tolak

ukur yang digunakan dalam memberikan sebuah pelayanan, sebagai jaminan bagi penerima layanan, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan indikator yang dibuat sebelumnya. Standar ini dapat digunakan sebagai acuan, konsep dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik dan bermutu.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui dalam melakukan *directing* strategi, prosedur dan standar adalah tindakan yang sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kekuatan kepala desa dalam menyusun strategis menentukan tindakan pencegahan, memiliki tujuan yang jelas, wibawa, serta memberikan wewenang kepada perangkat desa. Agar penyusunan strategi tersebut berjalan dengan lancar, maka diperlukan kesiapan kepala desa untuk mempertimbangkan hal-hal yang mungkin akan dihadapi. Sehingga tujuan lainnya bisa berjalan secara efektif dan efisien.

Untuk itu penulis menilai bahwa strategi yang dilaksanakan kepala desa dalam memberikan pengarahan sudah cukup berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari strategi yang dibuat oleh kepala Desa dalam memberikan pengarahan kepada perangkat desa roncitan untuk mencapai tujuan yaitu dengan menerapkan visi dan misi pemerintahan desa roncitan sebagai pondasi utama dalam menyusun strategi. Adapun yang menjadi kekuatan strategi kepala desa dalam memberikan pengarahan kepada perangkat desa antara lain:

1. Perencanaan

Perencanaan yang dilakukan kepala desa dalam memberikan arahan kepada bawahan sudah berjalan dengan baik. Kepala desa Roncitan mengamati atau

melihat secara langsung apa saja yang menjadi kekurangan atau tidak dipahami oleh perangkat desa didalam mereka bekerja, disanalah kepala desa akan menyusun langkah-langkah yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ada pada perangkat desa seperti kurangnya pemahaman atau penggunaan sarana dan prasarana kantor desa roncitan. Maka kepala desa Roncitan akan memberikan pelatihan khusus kepada perangkat desa agar perangkat desa dapat memahami penggunaan komputer sehingga dapat memudahkan mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian yang dilakukan oleh kepala desa Roncitan dalam memberikan arahan kepada perangkat desanya telah berjalan dengan cukup baik. Kepala desa roncitan melakukan terlebih dahulu penentuan sumber daya manusianya untuk menunjang pekerjaan mereka, jika kepala desa memberikan pekerjaan yang tidak dipahami oleh perangkat desanya maka pekerjaan tersebut akan menjadi terhambat didalam penyelesaiannya. Maka dari itu, kepala desa roncitan melakukan penentuan SDM menjadi sangat penting di dalam kepala desa memberikan pekerjaan kepada perangkat desa agar pekerjaan yang diberikan menjadi cepat selesai.

3. Pengawasan

Pengawasan yang dilakukan kepala desa dalam meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desa berjalan dengan baik. Kepala desa Roncitan selalu melakukan pengawasan secara langsung kepada perangkat desa

ketika mereka bekerja. Kepala desa tidak pilih kasih didalam melakukan suatu pengawasan semua perangkat desa dianggap sama ketika mereka bekerja apabila ada yang melakukan kesalahan yang sangat serius maka kepala desa tidak segan-segan menegur secara langsung perangkat desa tersebut. Sehingga pengawasan yang diberikan pun dapat menjadi pengontrol perangkat yang kurang semangat ketika bekerja sehingga dampaknya pekerjaan tersebut pun menjadi lama penyelesaiannya.

4. Penyusunan

Penyusunan yang dilakukan kepala desa untuk meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas fungsi perangkat desanya berjalan dengan baik. Kepala desa Roncitan selalu memperhatikan secara langsung apa saja yang menjadi kekurangan perangkat desanya ketika mereka bekerja. Seperti perangkat desa yang tidak memahami penggunaan teknologi komputer maka kepala desa akan menyusun suatu rencana untuk meningkatkan kemampuan kepala desa dengan memberikan pelatihan khusus kepada perangkat desa tersebut agar perangkat desa menjadi mengerti dan memahami lagi tentang sarana dan prasarana kantor agar dapat memeberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif lagi.

5. Pengarahan

Pengarahan yang dilakukan kepala desa roncitan untuk meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desa roncitan telah berjalan dengan baik. Kepala desa roncitan selalu melakukan pengarahan secara langsung kepada perangkat desa ketika bekerja sehingga apabila ada perangkat desa yang

tidak mengerti atau kurang memahami pekerjaannya maka kepala desa akan membantu perangkat desanya tersebut dengan pengalaman yang dia miliki, sehingga tidak ada rasa takut bersalah didalam mereka bekerja ini pun akan menjadi suatu hubungan yang baik antara atasan dan bawahan sehingga tidak adanya rasa kecemburuan antara perangkat desa yang satu dengan yang lainnya.

Melihat penjelasan diatas dapat diketahui strategi yang ingin dilakukan kepala desa memiliki hambatan karena masih ada perangkat desa yang masih belum bisa menggunakan atau menjalankan komputer ketika bekerja. Hal ini secara tidak langsung berpotensi dapat menjadi penghambat dalam strategi yang dilakukan oleh kepala desa karena perangkat desa masih kurang memahami tugas dan fungsinya sebagai perangkat desa sehingga pekerjaan yang diberikan kepala desa akan menjadi terhambat didalam penyelesaiannya dan dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan pun menjadi tidak efektif. Dengan adanya pengarahan dari kepala desa masalah tersebut dapat teratasi dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada perangkat desa. Dari pelatihan yang diberikan kepala desa kepada aparat desa maka terlihat adanya peningkatan SDM sehingga kinerja ataupun pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Jum'at 30 Juni dengan Bapak H. Barani Ritonga selaku Kepala Desa Roncitan. Beliau mengatakan strategi yang dilakukan kepala desa untuk mencapai tujuan yaitu melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, penyusunan dan pengarahan. Hal tersebut dilakukan kepala desa untuk meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan

fungsi perangkat desa Roncitan. Akan tetapi strategi yang dilakukan oleh kepala desa menjadi terhambat karena masih ada perangkat desa yang masih belum bisa menggunakan atau menjalankan komputer didalam mereka bekerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka kepala Desa Roncitan akan menyusun langkah-langkah atau prosedur dengan memberikan pelatihan khusus kepada perangkat desa agar memahami penggunaan komputer sehingga dapat memudahkan mereka dalam bekerja atau memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.2.4 Adanya *Team Work* Yang Dibentuk Dan Disesuaikan Dengan Kebutuhan

Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Rinda, 2022, hal. 55–60) pada umumnya tujuan pengarahan atau *directing* adalah supaya semua tugas yang wajib diselesaikan para karyawan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan menggunakan pedoman yang sudah diterapkan oleh organisasi. Salah satu tujuan pengarahan atau *directing* yaitu merancang dan mengembangkan *team work* yang berguna untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui bahwa sangat penting untuk membangun *team work* yang baik. *Team work* menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja individu di suatu organisasi. Seperti yang dikemukakan (Tenner dan Detoro, 1992, hal. 183) *Team works is a*

group of individuals working together to reach a common goal. Definisi kerjasama tim tersebut menjelaskan bahwa kerjasama tim adalah sekelompok orang-orang yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan lebih mudah diperoleh dengan melakukan kerjasama tim daripada dilakukan sendiri. Pernyataan di atas diperkuat oleh (Dewi Sandra, 2007, hal. 152), bahwa kerja tim adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus dikelola dengan baik untuk mencapai sebuah tujuan atau menyelesaikan sebuah tugas.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa *team work* yang dibentuk kepala desa sudah sesuai dengan kebutuhan pemerintah desa roncitan. Untuk itu penulis menilai bahwa *team work* yang dibentuk oleh kepala desa berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat bahwa kepala desa selalu membentuk *team work* karena *team work* merupakan hal yang penting untuk mengerjakan tugas yang di berikan kepala desa seperti dalam penyusunan RKPDes yang mana untuk pembagian-pembagian tugasnya sudah disesuaikan dan sudah tertulis di SK masing-masing perangkat desa.

Agar suatu pekerjaan berjalan dengan efisien kepala desa melibatkan tokoh adat, beberapa tokoh masyarakat, dan Badan Permusyawaratan Desa yang mana BPD memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga agar pemerintahan desa roncitan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk pembagian fungsi perangkat desa yang dibentuk kepala desa roncitan sudah sesuai dengan kemampuan *team work*, jika salah satu aparat desa tidak dapat menyelesaikan tugas maka aparat desa lainnya selalu saling membantu dan menutupi kekurangan. Penjelasan tersebut sesuai dengan

teori (Dewi Sandra, 2007, hal. 157) bahwa kerja tim adalah bentuk kerja dalam kelompok yang harus dikelola dengan baik untuk mencapai sebuah tujuan atau menyelesaikan sebuah tugas.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Bapak Mhd Ikhsan Ritonga S.S, Pada hari Jum'at 30 Juni 2023 menyatakan *Team Work* selalu dibentuk, karena dalam penyusunan RKPDes itu ada team work ataupun kerja sama tim yang di SK kan oleh Kepala Desa. Yang dilibatkan dalam pembentukan *team work* yaitu Kepala Desa Roncitan, tokoh adat, BPD dan beberapa tokoh masyarakat. Cara Kepala Desa Roncitan membagi tugas *team work* yaitu tertuang dalam SK masing-masing perangkat desa, contohnya dalam penyusunan RKPDes didalam SK tersebut sudah dicantumkan tugas masing-masing. *Team work* yang dibentuk oleh Kepala Desa sudah sesuai dengan hasil yang diharapkan oleh pemerintah Desa Roncitan dan fungsi yang seharusnya berjalan contohnya dalam pengelolaan pembangunan gedung sudah sesuai dengan luaran yang diharapkan gedung terbangun kemudian anggota, ketua tim penggerak kegiatan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa Fungsi directing Kepala Desa dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di kantor kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapsel sudah berjalan sesuai fungsinya akan tetapi belum efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan kepala desa dengan cara melakukan koordinasi dan memberi teguran kepada aparat desa yang lalai dalam pemberian pelayanan, serta melakukan pengawasan terhadap perangkat desa dengan kegiatan rapat atau ketika

melaksanakan apel pagi untuk mengevaluasi kerja perangkat desa dengan melibatkan Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa dan beberapa OPD lainnya. Dari upaya pengendalian tersebut maka terlihat efek yang signifikan dengan adanya peningkatan SDM baik itu dari aparat perangkat desa ataupun lembaga-lembaga yang ada di Desa Roncitan.

Kemudian upaya yang dilakukan kepala desa untuk membimbing bawahannya ialah dengan melakukan evaluasi kerja, kemudian kepala desa juga memberikan saran-saran yang bersifat sebagai motivasi kepada bawahannya. Dengan adanya bimbingan dan saran yang diberikan maka diharapkan para perangkat Desa menjadi termotivasi agar mau bekerja lebih maksimal dalam melaksanakan tugasnya masing-masing terutama untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Bimbingan ataupun saran perlu diberikan kepada aparat Desa supaya bekerja dengan lebih maksimal dan dapat meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* nya masing-masing. Jika bawahan tidak ada yang mengikuti bimbingan ataupun saran dari Kepala Desa maka Kepala Desa Roncitan akan memberi sanksi kepada aparat desa agar aparat desa tidak semena-mena dalam menjalankan tugasnya.

Selanjutnya strategi yang dilakukan kepala desa untuk mencapai tujuan yaitu melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, penyusunan dan pengarahan untuk meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desanya sehingga terjadi pengawasan antara bawahan maupun atasan sehingga pekerjaan yang telah diberikan menjadi cepat di dalam penyelesaiannya dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun lebih maksimal lagi.

Namun, strategi yang dilakukan oleh kepala desa menjadi terhambat karena masih ada perangkat desa yang masih belum bisa menggunakan atau menjalankan sarana dan prasarana kantor didalam mereka bekerja maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut dikarenakan SDM yang sebagian besar perangkat desa Roncitan masih kurang memiliki pendidikan yang cukup untuk menunjang pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi dengan adanya pengarahan dari kepala desa masalah tersebut dapat teratasi dengan memberikan pelatihan khusus kepada perangkat desa. Hal ini terlihat dari pelatihan yang dilakukan kepala desa kepada perangkat desa Roncitan dengan bekerjasama dengan pemerintah Kecamatan Arse. Pelatihan tersebut di gagas pemerintah daerah untuk memberi pengetahuan tentang penggunaan sarana dan prasarana kantor seperti komputer kepada para perangkat desa.

Selanjutnya kepala Desa selalu membentuk *team work*, sebab kepala desa tidak bisa bekerja sendiri dalam menjalankan pemerintahan desa. Agar terbentuk *teamwork* yang baik kepala desa membutuhkan Sekdes, Kasi, Kaur, Kadus dan perangkat lainnya. Sebaliknya Sekdes meskipun ahli administrasi namun tidak dapat bekerja sendiri. Masing-masing mempunyai peran yang sama pentingnya. Dengan pembagian fungsi yang sesuai dengan kemampuan *team work*, maka akan menghasilkan pemerintahan yang solid, program pun berjalan dan masyarakat pun kondusif.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa Fungsi Directing Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan dilakukan dengan baik, hal ini terbukti dari beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan Kepala Desa Roncitan sudah cukup baik, dilihat dari cara kepala desa dalam melakukan koordinasi langsung maupun tidak langsung dalam memberi teguran dan pengawasan kepada aparat desa yang lalai dalam pemberian pelayanan. Sehingga dari upaya pengendalian tersebut maka terlihat efek yang signifikan dengan adanya peningkatan SDM baik itu dari aparatur perangkat desa ataupun lembaga-lembaga yang ada di Desa Roncitan.
- b. Usaha kepala desa dalam memberi bimbingan, saran atau instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan kepada perangkat Desa Roncitan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana kepala desa Roncitan memberi saran-saran yang bersifat sebagai motivasi kepada bawahannya.
- c. Adanya strategi, prosedur dan standar yang dilaksanakan kepala desa untuk mencapai tujuan sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat

dari strategi yang dibuat oleh kepala Desa dalam memberikan pengarahan kepada perangkat desa roncitan untuk mencapai tujuan yaitu dengan menerapkan visi dan misi pemerintahan desa roncitan sebagai pondasi utama dalam menyusun strategi.

- d. Adanya *team work* yang dibentuk kepala desa sudah sesuai dengan kebutuhan pemerintah desa roncitan. *Team work* yang dibentuk oleh kepala desa berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat bahwa kepala desa selalu membentuk *team work* karna *team work* merupakan hal yang penting untuk mengerjakan tugas yang di berikan kepala desa seperti dalam penyusunan RKPDes yang mana untuk pembagian-pembagian tugasnya sudah disesuaikan dan sudah tertulis di SK masing-masing perangkat desa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Fungsi Directing Kepala Desa Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa roncitan kabupaten tapanuli selatan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan Kepala Desa Roncitan sudah cukup baik, akan tetapi kepala desa Roncitan sebaiknya meningkatkan kemampuan dalam mengendalikan bawahan dengan memberikan petunjuk dan gambaran jelas sebuah pekerjaan yang terukur dan evaluasi terjadwal.

- b. Usaha kepala desa dalam memberi bimbingan, saran atau instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas yang dilakukan kepada perangkat Desa Roncitan sudah cukup baik, akan tetapi diharapkan kepala desa Roncitan sebaiknya meningkatkan kemampuan komunikasi baik verbal maupun non verbal dengan memanfaatkan teknologi informasi digital.
- c. Strategi, prosedur dan standar yang dilaksanakan kepala desa untuk mencapai tujuan belum sepenuhnya dapat berjalan dengan baik, akan tetapi diharapkan dalam menyusun strategi kepala desa Roncitan harus memperhatikan faktor internal dan eksternal pemerintahan desa. Hal ini bertujuan agar strategi yang dibuat lebih jelas tujuan dan sarannya.
- d. *Team work* yang dibentuk kepala desa sudah sesuai dengan kebutuhan pemerintah desa roncitan, akan tetapi kepala desa Roncitan sebaiknya memilih kriteria yang jelas mengenai anggota tim yang akan ditunjuk dalam pembentukan tim. Kemudian perlu diadakan pembinaan *teamwork* yang mengarah kepada peningkatan kapabilitas anggota tim. Pembinaan ini dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar atau sosialisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Asmana, A. (2021). *Pengertian Pengarahan (Directing)*. <https://legalstudies71.blogspot.com/2019/11/pengertian-pegarahan-directing-komponen.html>
- Dewi Sandra. (2007). *Team Work*. Bandung :Progresio.
- Elpisah, D. (2022). *Manajemen* (Elpisah (ed.); 1 ed.). Purwokerto :Pena Persada.
- Firmansyah, A. (2018). *Pengantar Manajemen* (1 ed.). Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik* (1 ed.). Yogyakarta :Gava Media.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent* (1 ed.). Depok :Raja Grafindo.
- Kiban T Yeremias. (2018). *Enam Dimensi Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu* (3 ed.). Yogyakarta :Gava Media.
- Moelong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (2 ed.). Bandung :Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (1 ed.). Jakarta :Bumi Aksara.
- Purwanggono Jaka. (2021). *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (1 ed.). Semarang :Bintang Pustaka Madani.
- Rinda, R. T. (2022). *Pengantar Manajemen Bisnis (Teori Praktis)* (Hartini (ed.); 1 ed.). Bandung :Media Sains Indonesia.
- Siagian, P. S. (2008). *Filsafat Administrasi* (1 ed.) . Jakarta.: Gunung Jaya.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik* (1 ed.). Jakarta :Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (10 ed.). Bandung :Alfabeta CV.
- Sugiyono P D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (11 ed.). Bandung :Alfabeta CV.
- Tenner, D. (1992). *Total Quality Management : Three Steeps To Continious Improvment*. Company.

- Terry, G. R. (1993). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Bumi Aksara.
- Thabroni, G. (2022). *Manajemen Bisnis*. <https://serupa.id/directing-pengarahan-pengertian-prinsip-prinsip-jenis/>
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (1 ed.). Jakarta :PT. Raja Grafindo Parsada.
- Wijaya, C. (2016). *Dasar Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif Efesien* (S. Syarbaini (ed.); 1 ed.). Medan : Perdana Publishing.

Jurnal

- Aulia, A. R. (2022). *MAKALAH AZAS-AZAS MANAJEMEN PENGARAHAN (ACTUATING)*.<https://www.studocu.com/id/document/universitasandalas/az-as-azas-manajemen/pengarahan-actuating/44061302>
- Amalia, R. R., & Izharsyah, J. R. (2022). Fungsi Directing Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Program SDGs (Sustainable Development Goals) di Desa Tani Makmur Rengat Barat. *KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial ...*, 1(1). <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/keskap/article/download/9973/7071>
- Rasagama, I. G. (2021). *Function Of Management Version Luther Gulick In Manage The University Physics Laboratory*. 1–10. <http://digilib.polban.ac.id/download.php?id=38811>

Dokumen Resmi

- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep /26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Website

- https://id.m.wikipedia.org/wiki/Berkas:Peta_Lokasi_Kecamatan_Arse_Kabupaten_Tapanuli_Selatan.svg
- <https://ppmschool.ac.id/fungsimanajemen/#:~:text=Funsi%20tersebut%20telah%20disebutkan%20oleh,mengatur%20SDM%2C%20sampai%20dengan%20pengendalian>

**DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN DI KANTOR DESA RONCITAN
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**





LAMPIRAN-LAMPIRAN



UMSU

Unagut | Cerdas | Terpercaya
Diteknologi untuk Indonesia

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.S.P
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 23 Februari 2023.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR
NPM : 1903100056
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Tabungan sks : 131 sks, IP Kumulatif 3,55

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Fungsi Directing Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Rencitan, Kab. Tapanuli Selatan	23/2/2023 Aca
2	Fungsi koordinasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kinerja Aparat Desa Natambang Rencitan	
3	Efektivitas Gaya Kepemimpinan Kepala Desa dalam Pelaksanaan Program Bantuan BLT dalam Penanganan Kemiskinan di desa Natambang Rencitan.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 23 Februari 2023

Ketua

(ANANDA MAHARDIKA S.Sos, M.S.P
NIDN:

PB: ANANDA MAHARDIKA

Pemohon

(PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi :

(ANANDA MAHARDIKA)
NIDN: 0122118891

(043)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 310/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 23 Februari 2023, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR**
N P M : 1903100056
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **FUNGSI DIRECTING KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA RONCITAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN**
Pembimbing : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 043.19.310 tahun 2023.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 23 Februari 2024.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 06 Sya'ban 1444 H
27 Februari 2023 M

Dekan,


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila membuat surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fkip.umsu.ac.id> ✉ fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth. Medan, 15 Maret 2023
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Putri Dea Astuti Siregar
N P M : 1903100056
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 312.../SK/II.3.AU/UMSU-03/F/20.23, tanggal 23 Februari 2023, dengan judul sebagai berikut :

Fungsi Directing Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan
Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Puncitan Kabupaten
Tapanuli Selatan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Taada Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Mengetujui :
Pembimbing

(ANANDA MAHADIKA, S.Sos., M.Pd.)

NIDN: 0122110801

Pemohon,

(Putri Dea Astuti Siregar.)





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 477/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 17 Maret 2023
Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
16	MAULANA SURYA ZIKRI	1903100039	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN PERCEPATAN PENGGUNAAN INTERNET DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN GAYO LUES
17	YOLANDA FEBRIANI	1903100014	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	FUNGSI KOORDINASI VERTIKAL DALAM PELAKSANAAN PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI DI DESA TULAN RECAMATAN GUNUNG MERIAH KABUPATEN ACEH SINGKIL
18	MUTIA ANGGRIANI	1903100047	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGGUNAAN TEMPAT BERJUALAN DI PASAR PETISAH KOTA MEDAN
19	SUCI RAHMADANI	1903100053	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DI DESA PASAR BATAHAN KABUPATEN MANDAILING NATAL
20	PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR	1903100056	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	FUNGSI DIRECTING KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA RONCITAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN

Medan, 22 Syaaban 1444 H
15 Maret 2023 M



(Dr. ARIEF SAIEH, S.Sos., MSP.)

Daftar Riwayat Hidup 2023
Putri Dea Astuti Siregar

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Fungsi *Directing* Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kepala Desa Roncecitan Kabupaten Tapanuli Selatan

Nama Peneliti : Putri Dea Astuti Siregar

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

a. Adanya Upaya Pengendalian Kerja Sama Yang Dilakukan

1. Bagaimana cara bapak mengendalikan semua bawahan agar mau bekerja sama dalam membantu tercapainya tujuan ?
2. Apakah efek dari pengendalian kerja sama yang bapak lakukan sudah terlihat atau belum?
3. Siapa saja yang dilibatkan dalam upaya pengendalian kerja sama yang dilakukan?
4. Menurut bapak, kapan waktu yang tepat melakukan pengendalian kerja sama?

b. Adanya Usaha Memberi Bimbingan, Saran-Saran Atau Instruksi Kepada Bawahan Dalam Pelaksanaan Tugas.

1. Apakah bapak pernah memberikan bimbingan atau saran-saran kepada bawahan ?
2. Bagaimana cara bapak memberikan bimbingan, saran atau instruksi kepada bawahan agar melaksanakan tugas masing-masing bawahan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik?
3. Apakah ada rentang waktu bapak memberikan bimbingan kepada bawahan?
4. Jika tidak ada yang bisa mengikuti bimbingan atau saran bapak, apa yang bapak lakukan?

c. Adanya Strategi, Prosedur Dan Standar Yang Dilaksanakan Untuk Mencapai Tujuan

1. Bagaimana strategi yang bapak lakukan dalam memberikan pengarahan (directing) kepada bawahan ?
2. Apa saja prosedur yang bapak berikan dalam memberikan pengarahan kepada bawahan agar mencapai tujuan?
3. Siapa saja yang menyusun prosedur tersebut?
4. Apa saja standarisasi yang menyatakan bahwa proses pengarahan yang diberikan itu berjalan ?

d. Adanya *Team Work* Yang Dibentuk Dan Disesuaikan Dengan Kebutuhan

1. Apakah bapak pernah membentuk team work ?
2. Siapa saja yang dilibatkan dalam pembentukan team work ?
3. Bagaimana cara bapak dalam membagi tugas team work?
4. Apakah team work yang dibentuk sudah sesuai dengan fungsi yang ditetapkan?



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengweb carat ya agar disebarkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 918/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Lampiran : --

Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 18 Dzulqaidah 1444 H

07 Juni 2023 M

Kepada Yth : **Kepala Desa Roncitan
Kabupaten Tapanuli Selatan**

di-

Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : **PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR**

N P M : 1903100056

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2022/2023

Judul Skripsi : **FUNGSI DIRECTING KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA
DESA RONCITAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,

DR. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN/0030017402





PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI SELATAN
KECAMATAN ARSE
DESA NATAMBANG RONCITAN

Posel : natambangroncitan@gmail.com Kode Pos 22747

SURAT IZIN RISET DAN SELESAI

Nomor : 475/085/2037/2023

Yang bertanda tangan di bawah, Kepala Desa Natambang Roncitan, Kecamatan Arse, Kabupaten Tapanuli Selatan:

Nama : H. Barani Ritonga

Jabatan : Kepala Desa

Dengan ini menerangkan :

Nama : Putri Dea Astuti Siregar

NPM : 193100056

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Semester : VIII

Universitas : UMSU (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)

Judul Skripsi : Fungsi *Directing* Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan

Nama tersebut telah melaksanakan penelitian dan bulan Juni sampai Agustus di kantor Kepala Desa Natambang Roncitan.

Demikian surat keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Natambang Roncitan

Pada tanggal : 06 September 2023

Kepala Desa Natambang Roncitan



H. BARANI RITONGA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBEANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Kita membangun sumbu ke arah da'wah dan kemajuan
 ilmu dan tanggapnya

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/ BAN-PT/Ak.KP/PT/UKU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
 https://fakip.umsu.ac.id | fasp@umsu.ac.id | fumsu@umsu.ac.id | fumsu@umsu.ac.id | fumsu@umsu.ac.id | fumsu@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : PUTRI DEA ASTUKI SIBEGAR
 NPM : 1902100056
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 Judul Skripsi : Fungsi Directing Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Poncitan, Kab. TAPSEL

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	9/3/2023	Revisi Latar Belakang Masalah, Uraian Teoritis, Metode Penelitian, Kategorisasi Penelitian.	f
2	14/3/2023	Revisi Kategorisasi Penelitian	f.
3	15/3/2023	ACC Seminar Proposal	f
4	27/3/2023	Bimbingan draft wawancara	f
5	31/3/2023	Revisi Draft wawancara	f
6	27/7/2023	Revisi Bab 4: Hasil Penelitian dan Pembahasan	f
7	21/8/2023	Revisi Bab 4 dan 5: Pembahasan dan saran	f
8	21/8/2023	ACC Skripsi	f.

Medan, 22 Agustus 2023.

Dekan,

 (Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP)
 NIDN : 0030017402

Ketua Program Studi,

 (Amanda Mahandika, S.Sos, M.SP)
 NIDN : 0122118801

Pembimbing,

 (Amanda Mahandika, S.Sos, M.SP)
 NIDN : 0122118801





Jurnal KESKAP

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 465/KET/KESKAP/VIII/2023

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Putri Dea Astuti Siregar
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Fungsi Directing Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kepala Desa Roncitan Kabupaten Tapanuli Selatan
Jumlah Halaman : 9 Halaman
Penulis : Putri Dea Astuti Siregar, Ananda Mahardika

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 24 Agustus 2023

Redaktur Jurnal KESKAP



Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom



UMSU
Unggul Gelar, Unggul Karya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 1600/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU LL 2



SK-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGUJUI I	PENGUJUI II	PENGUJUI III	
6	PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR	1903100056	IDA MARTINELLY, SH., MM	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	FUNGSI DIRECTING KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA KONCIAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN
7	DARA ANANDA PUTRI	1903100062	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI PT. TOKOPLAS
8	SAFRIDA YANTI	1903100022	NALLI KHARIYAH, S.I.P., M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	A Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	PERAN DINAS PERTANIAN DALAM PENGAWASAN DISTRIBUSI PUPUK BERSUBSIDI DI KABUPATEN ACEH TENGAH
9	PRASASTI EKA YANI	1903100030	NALLI KHARIYAH, S.I.P., M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM SAMSAT DI UPT SAMSAT STABAT
10	DINDA TARISA	1903100003	A Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	EFEKTIVITAS PENGAWASAN LANGSUNG DALAM PENGELOLAAN E-PARKIRING DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN

Menyaksikan :

Ditandatangani oleh

a.n. Rektor
Wakil Rektor I

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Medan, 11 Safar 1445 H
28 Agustus 2023 M

Penilla Ujian

Sekretaris

Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSP

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi 3 Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 100/101/2018
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
NPP. 1271202D1000003 @ <http://perpustakaan.umsu.ac.id> | perpustakaan@umsu.ac.id | perpustakaan.umsu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1420 / KET/IL.3-AU /UMSU-P/M/2023

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Putri Dea Astuti Siregar
NIM : 1903100056
Univ./Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

Telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Medan, 10 Muharram 1445 H
28 Juli 2023 M

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Putri Dea Astuti Siregar
Tempat/ Tgl Lahir : Batam / 1 Januari 2001
NPM : 1903100056
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Perumahan Bumi Sakinah Blok 3 Marwah 5
Anak Ke : 1 dari 2 bersaudara

Data Orang Tua

Ayah : Tuani Siregar
Ibu : Purnamawati Gultom
Alamat : Perumahan Bumi Sakinah Blok 3 Marwah 5

Pendidikan Formal

1. 2008 - 2013 : SDN NO. 100630 Roncitan
2. 2013 - 2016 : SMP Negeri 1 Arse
3. 2016 - 2019 : SMA Negeri 1 Arse
4. 2019 – 2023 : Strata-1 Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU

Demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 23 Agustus 2023

Putri Dea Astuti Siregar