

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM
MENINGKATKAN KINERJA APARATUR DESA
DI DESA PASAR BATAHAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**

SKRIPSI

OLEH

SUCI RAHMADANI

1903100053

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

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 : **SUCI RAHMADANI**

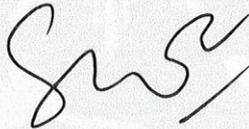
NPM : 1903100053

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Di Desa Pasar Batahan Kabupaten Mandailing Natal

Medan, 31 Agustus 2023

PEMBIMBING



Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP

NIDN. 0123098003

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI



ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

NIDN. 0122118801



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

NIDN. 0030017402

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 : **SUCI RAHMADANI**
NPM : 1903100053
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 : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd**

PENGUJI III : **Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP**

(.....)
(.....)
(.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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

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



PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini, saya SUCI RAHMADANI, NPM 1903100053, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, *plagiat* 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 gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka;

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan 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 kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 21 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



SUCI RAHMADANI
1903100053

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR DESA DI DESA PASAR BATAHAN KABUPATEN MANDAILING NATAL

SUCI RAHMADANI

Npm 1903100053

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani dan melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal pokok yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan swasta. Khususnya pemerintah desa Pasar Batahan Kabupaten Mandailing Natal dituntut untuk mewujudkan disiplin aparatur desa dengan upaya peningkatan efektivitas pelayanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan primadalam meningkatkan kinerja aparatur desa di Desa Pasar Batahan Kabupaten Mandailing Natal. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah purposive sampling. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Hasil pada penelitian meunjukkan tingkat kesadaran pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepemimpinan, aturan dan lingkungan kerja yang positif, Adanya aturan yang menunjang keteraturan organisasi, Faktor organisasi dalam pelayanan public di Desa Pasar Batahan terlihat bahwa kesiapan organisasi sudah baik, Kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan pelayanan public di desa yang belum merata, Mengenai ketersediaan sarana pelayanan yang dimiliki oleh kantor Desa Pasar Batahan, dimana ketersediaan alat memang telah tersedia serta mampu dioperasikan oleh pegawai.

Kata Kunci : *Efektifitas, Pelayanan Prima, Kinerja Aparatur*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidaya-Nya kepada kita semua, karena hanya atas karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Dan juga kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua ke zaman yang terang menderang dan penuh ilmu pengetahuan ini.

Salah satu banyak nikmat-Nya adalah mampu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Di Desa Pasar Batahan Kabupaten Mandailing Natal**”. Adapun maksud dan tujuan diajukannya skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 (S1) di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan baik segi moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

Kepada kedua orang tua, ayahanda tercinta Safrin dan Ibunda tercinta Misdarni, dan tak lupa kepada kakak tercinta Putriannur dan Sri Budi Handayani,

yang telah banyak memberikan dukungan moral dan materi serta doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh S. Sos, M,SP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S. Sos., M.SP selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tantung M.Ap selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika S. Sos, M.SP selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik
7. Ibu Dr. Siti Hajar S.Sos., M,SP Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah mempermudah dan memberikan informasi-informasi di perkuliahan.
9. Bapak Asbul selaku Kepala Desa Pasar Batahan yang telah memberikan penulis izin untuk meneliti.

10. Bapak Ruslan Abdi selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan yang telah bersedia membantu sebagai narasumber unntuk menyelesaikan penelitian.
11. Ibu Nopra Ariska selaku Kasi Pelayanan Desa Pasar Batahan yang telah bersedia membantu sebagai narasumber untuk menyelesaikan penelitian.
12. Ibu Vingki Handayani, selaku Kasi Pemerintahan Desa Pasar Batahan yang telah bersedia membantu sebagai narasumber unntuk menyelesaikan penelitian.
13. Bapak Hendra Mahdi , selaku Masyarakat Desa Pasar Batahan yang telah bersedia membantu sebagai narasumber unntuk menyelesaikan penelitian.
14. Kepada teman-teman mahasiswa Administrasi Publik stambuk 2019 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih selalu berbagi informasiselama berjalan masa perkuliahan serta *support* satu sama lain.
15. Kepada diri sendiri terimakasih sudah berani sepanjang jalan ini, terimakasih sudah kuat dalam menjalani berbagai rintangan yang telah dihadapi, terimakasih untuk diriku mari kita berjuang sedikit lagi, semangat.
16. Untuk Bestie-bestie tercinta Nikma dan Azra yang memberikan semangat tiada henti.
17. Untuk Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Tahun 2019-2020 yang sebagai wadah penulis dan menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman

18. Untuk Sepupu Tercinta cotok/ Ratih Amara dan yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat waktu.
19. Untuk Bestie Tercinta Wito Rahmadhana yang slalu memberikan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
20. Untuk semua Anggota IMBAS yang memberikan semangat hingga skripsi dapat selesai tepat waktu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun dan guna melengkapi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, 16 Agustus 2023

Penulis

Suci Rahmadani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II. URAIAN TEORITIS	11
2.1 Pengertian Efektivitas	11
2.1.1 Pelayanan Publik.....	15
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima.....	16
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	18
2.2.1 Konsep Pelayanan Dalam Administrasi Prima	19

2.2.2 Tujuan Pelayanan Prima	21
2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	22
2.3 Pengertian Kinerja Aparatur	24
2.3.1 Perilaku Kerja.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Kerangka Konsep	28
3.3 Definisi Konsep.....	29
3.4 Katagorisasi.....	30
3.5 Informan atau Narasumber.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	35
3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
3.9.1 Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Desa	35
3.9.2 Tugas Poko Dan Fungsi Aparatur Desa	36
3.9.3 Struktur Organisasi.....	38
3.9.4 Profil Kantor Desa Pasar Batahan	47
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	49
4.2 Pembahasan	59

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai.....	66
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Konsep	28
Gambar 3.2. Struktur Organisasi.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektivitas adalah ukuran tujuan tertentu (kuantitas, kualitas dan waktu) yang dicapai dalam satu arah. Apabila lebih disederhanakan lagi, efektivitas merupakan sebuah keberhasilan yang telah ditentukan patokannya di waktu yang telah lalu. Sehingga, apabila telah mencapai target tersebut, maka dapat dikatakan telah efektif. pada dasarnya efektivitas berorientasi pada input dan output dalam arti perbandingan antara target yang diinginkan dengan hasil yang dicapai, bagaimana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Sondang P. Siagian dalam buku (1989), mengatakan bahwa efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan. (Rifai, 2018)

Pengukuran sebuah efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Karena sebuah pengukuran efektivitas bukan merupakan sebuah hal yang sederhana sehingga tergantung dari siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Pengukuran dari sebuah efektivitas dapat dilihat dari tingkat keberhasilan sebuah organisasi atau pekerjaan. Sehingga sebuah efektivitas dapat ditentukan dari segi pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, semakin mendekati tujuan atau sasaran, memiliki artian bahwa semakin tinggi pula tingkat keefektivitasan sesuatu tersebut dan perlu

dipertegas lagi bahwa tingkat keefektifitasan sesuatu tidak bergantung kepada seberapa banyak biaya yang dikeluarkan untuk mencapai sasaran atau target.

Pelayanan publik diibaratkan sebagai sebuah proses, dimana ada orang yang dilayani dan melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal pokok yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan swasta. Khususnya pemerintah desa Pasar Batahan Kabupaten Mandailing Natal duntut untuk mewujudkan disiplin aparatur desa dengan upaya peningkatan efektivitas pelayanan. Dilihat dari pelayanan, diperlukan peningkatan pelayanan dengan harapan layanan yang diberikan dapat diaandalkan, akurat, hemat biaya, dan bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan publik sangat penting mengingat tugas utama pegawai pemerintah adalah melayani masyarakat dengan baik tanpa memanfaatkan status dan wewenang yang diamanatkan kepadanya.

Dalam pemberian layanan prima diperlukannya sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi mengenai pelayanan publik. Sumber daya manusia dalam pelayanan prima merupakan aset yang terpenting bagi keberhasilan suatu pelayanan. Sumber daya manusia dapat dikembangkan dan dapat dijadikan sebagai pendukung dalam proses pembangunan.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terbukti saat ini masih banyak ditemui masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan administrasi seperti pelaksanaan untuk mendapatkan keterangan, dan surat lainnya yang membutuhkan waktu terlalu lama sehingga masyarakat merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan.

Dalam sistem pemerintah Indonesia, selain otonomi daerah terdapat juga otonomi desa. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak sebagai warga Negara Republik Indonesia.

Desa Pasar Batahan adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Batahan, Kabupaten Mandailing Natal, seperti wilayah lainnya desa ini juga memiliki pemerintahan desa seperti kantor desa yang didalam pemerintahannya terdapat kepala desa, perangkat desa, dan badan permusyawaratan desa (BPD).

Dalam menjalankan fungsi pelayanan inilah, Kantor Desa Pasar Batahan sebagai organisasi publik dituntut untuk meningkatkan kinerja aparat yang ada di dalam organisasi. Melihat dari tugas dan fungsi yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi dituntut kerja optimal dalam mencapai tiap tujuan yang telah ditetapkan.

Pada pelayanan publik di Desa Pasar Batahan, Kabupaten Mandailing Natal masih ditemukan kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada standar pelayanan yaitu dalam pelayanannya meliputi: sarana dan prasarana di kantor Desa Pasar Batahan belum lengkap seperti alat menyetik, tapi terkadang peralatannya sering rusak seperti komputer dan printer sering error serta jaringan internet sering hilang apabila listrik mati, sehingga menghambat dalam pelayanan kepada masyarakat, apalagi bicara dalam surat menyurat. Sumber daya manusia/aparat Desa Pasar Batahan dari segi kualitas masih belum bisa di bilang baik, masih ada beberapa aparat pemerintah yang belum menguasai komputer dan belum profesional bahkan ada yang belum menguasai bidangnya. Selain dari segi pendidikan aparat pemerintah desa juga masih kurang disiplin waktu datang dan pulang dari kantor. Seharusnya terjadi perubahan dalam layanan publik kepada masyarakat yang lebih baik dan efektif. Pelayanan publik bisa dikatakan baik dan efektif jika pelayanan itu memenuhi standar pelayanan yaitu publik yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan merata dan ketepatan waktu.

Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan

pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja setiap aparat desa merupakan faktor penentu keberhasilan instansi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja setiap aparat desa dapat memengaruhi kinerja instansi secara keseluruhan sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik.

Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat desa adalah sekretaris Desa, yang di isi dari Pegawai Negeri Sipil. Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. Amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian aparatur desa. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya. Dalam otonomi daerah ada pembagian klasifikasi desa, terdapat 3 macam klasifikasi desa yaitu: Desa tertinggal, Desa berkembang, Desa maju atau Desa mandiri.

Di samping itu, kendala infrastruktur organisasi yang belum mendukung pola pelayanan prima yang di idolakan. Hal ini terbukti dengan belum terbangunnya kaidah-kaidah atau prosedur-prosedur baku pelayanan yang memihak publik serta standar kualitas inimal yang semestinya diketahui publik selaku konsumennya di

samping rincian tugas-tugas organisasi pelayanan publik secara komplit. Standard Operating Procedure (SOP) pada masing-masing service provider belum diidentifikasi dan disusun sehingga tujuan pelayanan masih menjadi pertanyaan besar. Akibatnya, pada satu pihak penyedia pelayanan dapat bertindak semaunya tanpa merasa bersalah (guilty feeling) kepada masyarakat. Era reformasi menciptakan masyarakat semakin kritis terhadap kebijakan – kebijakan yang diambil pemerintah. Sikap kritis ini juga banyak ditujukan kepada etos kerja lembaga pemerintahan yang cenderung bersifat berbelit, boros dan tidak memihak publik. Salah satu wujud sikap kritis ini adalah adanya tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan dari pemerintah. Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai aspek yang paling mendapat sorotan publik dalam pelayanan adalah tingkat kedisiplinan, dan prosedur yang berbelit. Kondisi ini menjadi tantangan bagi lembaga pemerintahan untuk dapat melakukan perubahan kearah yang lebih baik, sehingga publik menjadi terpuaskan dalam tingkatan tertinggi. Namun sebenarnya dengan tanpa kondisi seperti ini pun, tugas lembaga pemerintah sebagai abdi masyarakat (publik servant) tidak dapat dilepaskan dari pelayanan terhadap kepuasan publik, bukan sebaliknya publik yang harus memuaskan masyarakat. Dalam pendekatan profesionalisme kepegawaian, pemerintah baik dalam kapasitas sebagai individu maupun intitusional masih jauh untuk dikatakan sebagai lembaga professional. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/Kep.M.Pan/4/2002 tanggal 25 April 2002 tentang Budaya Kerja juga pada tahap implementasinya kurang dapat menyentuh lembaga pemerintah terutama secara personal. Untuk itulah, menjadi

kewajiban semua pihak dalam lembaga pemerintah untuk melakukan perubahan dalam profesionalisme dan pelayanan secara terus menerus dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat. Pokok permasalahan selama ini yang dialami oleh sebagian besar masyarakat kita adalah masalah pelayanan public yang belum optimal, belum efektifnya pelayanan tersebut mengakibatkan belum terwujudnya pelayanan prima yang dicanangkan oleh pemerintah sekarang ini. Berdasarkan masalah tersebut, maka penelitian ini akan membahas bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi publik di Desa Pasar Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Kinerja aparat desa harus sesuai dengan pedoman yaitu konstitusi atau undang-undang yang telah diatur untuk mengelola dan menangani urusan desa. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Indonesia, 2009)

Untuk meminimalisir hambatan efektivitas kinerja aparatur desa kepala desa harus senantiasa memberikan motivasi-motivasi kepada aparat Desa Pasar Batahan agar timbul semangat rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang telah diberikan serta dapat melaksanakan tugas menyelenggarakan pemerintah desa, di tiap-tiap pemerintahan desa dilengkapi dengan sarana dan prasarana serta

fasilitas pendukung diantaranya ialah harus adanya kantor keuchik dan fasilitas yang lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Di Desa Pasar Batahan, Kabupaten Mandailing Natal”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan kinerja aparatur desa di Desa Pasar Batahan, Kabupaten Mandailing Natal”.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan kinerja aparatur desa di Desa Pasar Batahan, Kabupaten Mandailing Natal.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Aspek teoritis, penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa di Desa Pasar Batahan, Kecamatan Batahan.
- b. Aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

Aspek akademis, hasil 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

Sistematika penulisan dilakukan secara otomatis, logis dan konsisten agar dapat melihat dan mengkajidari penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dapat dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah pengertian efektivitas, pengertian kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan adalah metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data,

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membuat kesimpulan dan hasil penelitian serta sara-saran yang di teliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas mengandung makna ketepatan pencapaian tujuan yang diinginkan atau sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan. Efektivitas juga berarti bukan hanya ke arah pencapaian tujuan tetapi juga pencapaian moral yang baik dari seorang pegawai dan sebagai suatu kriteria untuk menyeleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, terlepas dari pertimbangan efisiensi.

Menurut Silalahi (2017;128) mengatakan bahwa efektivitas adalah yang berhubungan dengan tujuan organisasi baik secara eksplisit maupun implisit. (Ii & Teoritis, 2015)

Menurut Pasolong dalam (Supit, 2017) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Menurut Sondang P. Siagian (Siagian, 2019) berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan.

1. Faktor Waktu, disini adalah maksudnya ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pelayan. Hanya saja penggunaan ukiran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif demikian, yang jelas adalah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu penilaian efektifitas kerja.
2. Faktor Kecermatan, faktor kecermatan dapat digunakan sebagai ukuran untuk menilai tingkat efektifitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektifitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pemberi pelayanan kepada pelanggan. Jika berbicara tentang hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengannilai- nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan lain, organisasi akan efektif, jika individu (Pegawai Negeri Sipil) juga efektif.

Pemerintahan desa adalah struktur pemerintahan terbawah dalam tata pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan dan tata kelola pemerintahan di tingkat desa. Pemerintahan desa memiliki tugas yang utama yaitu menciptakan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga membawa masyarakatnya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tenteram, dan berkeadilan. Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Ali & Saputra, 2020)

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa menjelaskan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan asas (pasal 24) , yaitu

1. kepastian hukum,
2. tertib penyelenggaraan pemerintahan,
3. tertib kepentingan umum,
4. keterbukaan,
5. Proporsionalitas,
6. Profesionalitas,
7. Akuntabilitas,
8. Efektivitas dan Efisien,
9. Kearifan Lokal,
10. Keberagaman,
11. Partisipatif.

Berkaitan dengan asas penyelenggaraan pemerintahan desa tersebut, dibutuhkan tata kelola pemerintahan yang baik dan benar yang bertujuan untuk mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa, membantu peningkatan kesejahteraan masyarakat desa, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan desa dan meningkatkan daya saing desa. Pencapaian tujuan tersebut membutuhkan tingkat kesadaran pemerintah desa untuk melakukan perubahan di setiap bidang kehidupan.

Pemerintahan desa bertugas menciptakan kehidupan yang demokratis, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejahtera, rasa tenteram dan berkeadilan. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan dalam Pasal 1 ayat 92, bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi tugas pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Selanjutnya, dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Pemerintahan et al., 2014)

Dalam (Kusnendar, 2018) mengemukakan bahwa pemerintah desa merupakan unit pemerintah paling dasar pada hirarki yang diakui dalam sistem pemerintahan Nasional, yang berarti pemerintah desa merupakan organisasi yang paling depan dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena pemerintah desa langsung melayani masyarakat. Pemerintah desa juga dijelaskan oleh (Sugiman,

2018) sebagai unit lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat dan diharapkan mampu menjalankan roda pemerintahan desa dengan sungguh-sungguh dan mampu mengubah taraf hidup masyarakat ke arah yang lebih sejahtera, adil, tenteram, aman, dan damai. Sedangkan pemerintah desa menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang desa, menjelaskan bahwa pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain, dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. (Ali & Saputra, 2020)

2.1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat terkait kepada kebutuhan masyarakat sehingga terdapat penilaian dalam kualitas pelayanan dan akses terhadap pelayanan dasar sebagai kinerja pemerintahan desa. Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan administrasi baik untuk pengurusan surat menyurat maupun yang lainnya. Prosedur pelayanan yang dimaksud adalah ketentuan dalam peraturan yang mengatur tentang prosedur administrasi sehingga dapat melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

Dalam (Setiawan, 2020), konsep pelayanan publik yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, harus dapat dikolaborasi dengan pemanfaatan teknologi informasi khususnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan tidak hanya tertujuan pada hasil, tetapi harus

melihat proses dalam pembentukan output sebagai hasil dari input dan process dari sistem yang diimplementasikan.

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Prima

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendal-kendal atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan Desa Pasar Batahan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor-yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut (Moenir A, 2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
4. Faktor keterampilan petugas
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan. Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Ketujuh faktor tersebut meliputi: nilai dan budaya (values and culture); proses kerja dan sistem bisnis (work process and business system); kapasitas individu dan tim (individual and job design); penghargaan dan pengakuan (reward and recognition); serta suatu proses manajemen dan system (management process and system).

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (Anggraini 2020) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme control dari dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Pemahaman tentang konsepsi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Wyckof (Anggraini 2020) berikut :

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

2.2 Pengertian Pelayanan Prima

Menurut (Rangkuti, 2017) pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. (Andriyani et al., 2022)

2.2.1 Konsep pelayanan dalam administrasi prima

Menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. (Frimayasa, 2017)

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi.

Dalam konteks Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Bentuk pelayanan dibedakan kedalam beberapa jenis, yaitu:

1. administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya termasuk di dalamnya dokumen-dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga.

2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan lain sebagainya.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. dimensi kualitas pelayanan diatas dirangkum menjadi lima dimensi yaitu :

1. *Tangible* (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian, bukti langsung / wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (kepercayaan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan satu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal
5. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

2.2.2 Tujuan Pelayanan prima

1. Mempertinggi kepuasan pelanggan(whatever enhances customer satisfaction).
2. Membangun kesan yang dapat memberikan citra positif dimata pelanggan dengan biaya yang terkendali/terjangkau bagi pelanggan yang membuat pelanggan terdorong/termotivasi untuk bekerja sama.

2.2.3 Prinsi-Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan ini untuk:

- a. Makin sedikit simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan umum
- b. Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- c. Memper kecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur yang panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

2. Kejelasan dan kepastian

Sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur tata cara pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknik maupun persyaratan administratif
- c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran

e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

3. Keamanan

Sendi atau prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan kemandirian, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Dalam prinsip ini, memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan agar diciptakan kondisi dan mutu yang baik

1. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberian pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

2. Efisien

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan, perlu memperhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat, maupun tidak berdampak pemborosan

3. Ekonomis

Sendi atau prinsip ini mengandung arti pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar

4. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

2.3 pengertian kinerja aparatur

Menurut (Afandi, 2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Mangkunegara (Mangkunegara, 2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut (Fahmi, 2017:88) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

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

Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa, yang diisi dari Pegawai \Negeri Sipil. Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas nama Bupati/Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa. Amanat dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa kewenangan yang diatur dan diurus desa semakin luas yaitu meningkatnya sumber pendapatan dari pemerintah. Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian aparatur desa. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya.

2.3.1 Perilaku kerja

Perilaku kerja merupakan tingkah laku atau sikap yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai. Dari hasil penelitian diketahui bahwa perilaku kerja pegawai tergolong efektif, dalam hal ini dapat dilihat dari segi orientasi pelayanan di mana pegawai selalu memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani seperti melayani masyarakat dengan perlakuan yang sama, melayani atasan dengan baik dengan memahami keinginan atasan dan mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, serta merespon baik ketika rekan kerja minta bantuan. dengan kemampuan pegawai bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika, meskipun masih ada beberapa pegawai yang belum mampu bertindak sepenuhnya sesuai dengan nilai. Dari segi komitmen pegawai tergolong cukup

baik, hal ini disebabkan oleh sebagian pegawai masih mengutamakan kepentingan diri sendiri daripada kepentingan dinas dengan datang terlambat dan pulang lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini, kedisiplinan pegawai Kantor Desa Pasar Batahan, Kecamatan Batahan masih perlu ditingkatkan dengan mengupayakan diri untuk datang dan pulang dengan tepat waktu. Kerja sama dilakukan atas dasar tujuan yang dilakukan secara bersama-sama dalam suatu organisasi

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

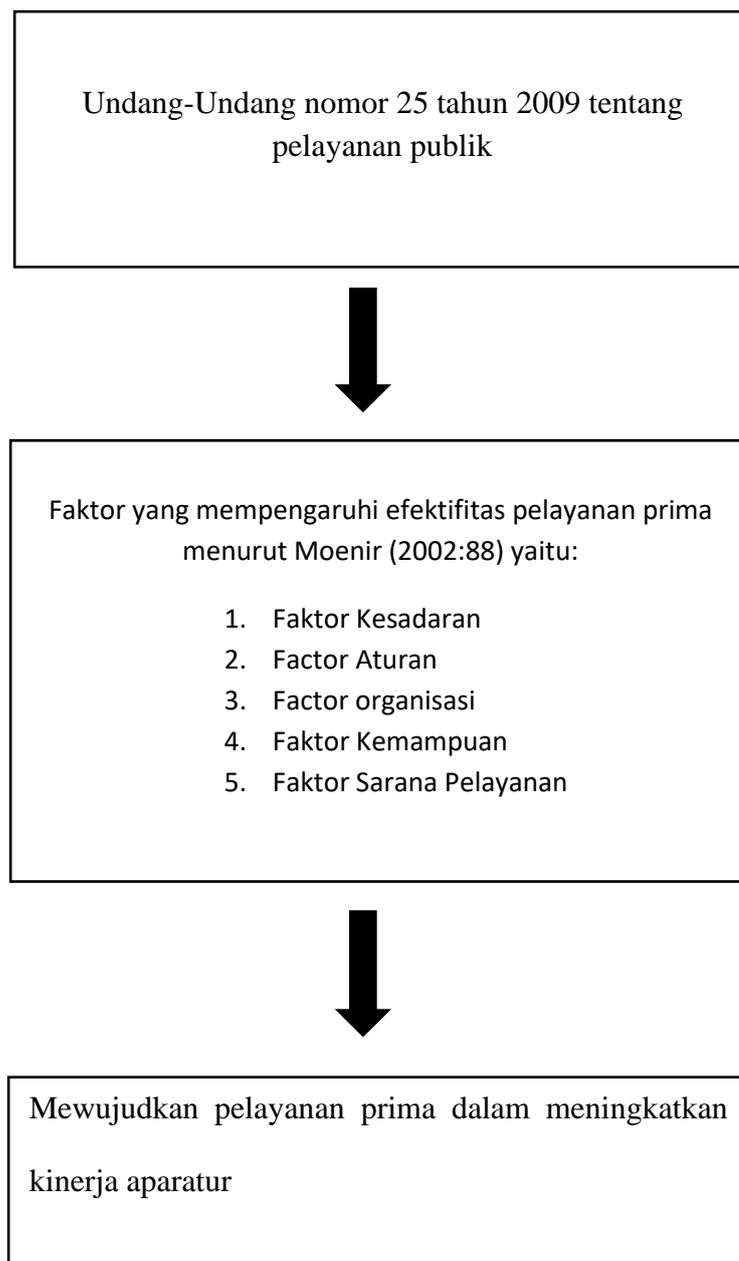
Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif karena akan memberikan gambaran, melukiskan tentang keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta.

Dalam (Sugiyono, 2020 hlm 9) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data, bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkontruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Menurut (Moleong, L, 2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menurut (Hendryadi, H., Tricahyadinata, I., & Zannati, 2019)

merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

3.2 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Definisi konsep

a. Efektifitas

Efektivitas kerja merupakan salah satu tujuan dari setiap pelaksanaan pekerjaan. Efektivitas kerja dapat dicapai jika pelaksanaan kerja sesuai dengan syarat-syarat yang diperlukan oleh pekerjaan tersebut. Syarat-syarat pelaksanaan kerja sudah ditetapkan dalam setiap perencanaan pekerjaan. Dengan adanya syarat-syarat tersebut, maka pembagian kerja akan lebih mudah dilakukan. Pembagian kerja tentunya terkait dengan kemampuan kerja setiap pegawai atau bagian. Dengan demikian pimpinan akan lebih mudah menyerahkan wewenangnya kepada setiap karyawan.

b. Pelayanan prima

Pelayanan Publik/prima adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

c. Kinerja Aparatur Desa

perangkat desa adalah Pembantu Kepala Desa dan pelaksanaan tugas menyelenggaraan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat desa. Berdasarkan pengertian tersebut, sehubungan dengan desa, dapat diketahui bahwa pemerintahan desa adalah sekelompok orang dan lembaga yang membuat dan menjalankan undang-undang pada tingkat desa, dengan tujuan mendekatkan pelayanan publik kepada penerimanya di kalangan masyarakat lokal.

kinerja aparatur pemerintah merupakan elemen yang sangat penting, sekarang ini pelayanan publik kepada masyarakat sudah tidak bisa ditawar-tawar lagi. Hubungannya dengan organisasi pemerintah dalam hal ini Aparatur Pemerintah Desa yang kinerjanya dituntut dan menentukan sekali dalam menjalankan pelayanan publik yang dapat memberikan tidak sekedar pelayanan akan tetapi pelayanan publik yang bisa memberikan kepuasan(optimal). Hal ini seiring dengan kondisi masyarakat sekarang yang semakin kritis terkait tuntutan untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.

3.4 kategorisasi

kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian mendukung untuk analisis variabel tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini :

a. Faktor kesadaran.

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan

sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan

b. Faktor aturan.

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin kaku dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan

c. Faktor organisasi.

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak berbeda-beda

d. Faktor kemampuan dan keterampilan.

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan / atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

e. Faktor sarana pelayanan

Adalah factor yang menyangkut segala peralatan perlengkapan kerja, fasilitas utama, dan pendukung pelaksanaan kerja. Yang mana fungsinya yaitu mempercepat proses pelaksanaan kerja yang lebih efektif.

3.5 Informan atau narasumber

Untuk melengkapi data-data yang akan dianalisis secara kualitatif, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan individu sebagai informan. Adapun informan dalam penelitian adalah:

1. Kepala Desa Pasar Batahan : Asbul
2. Sekretaris Desa Pasar Batahan : Ruslan Abdi
3. Kasi Pelayanan desa Pasar Batahan : Nopra Ariska
4. Kasi Pemerintahan desa Pasar Batahan : Vingki Handayani S.Ak
5. Masyarakat Desa Pasar Batahan : Hendra Mahdi

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asalnya atau di lapangan yang merupakan data empirik, data empirik yang dimaksud adalah hasil wawancara dengan beberapa pihak atau informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan

kebutuhan penelitian. Salah satunya kepala bagian atau instansi yang terkait dalam penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil telaah bacaan ataupun kajian pustaka, buku-buku atau literatur yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen atau arsip, dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait yang relevan dengan kebutuhan data dalam penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interview yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interview untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh data tentang tentang efektivitas kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Pasar Batahan.

2. Observasi

Observasi adalah suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi sangat dibutuhkan.

3. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi. Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan ke pola-pola dengan membuat transkrip penelitian Tujuannya untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang bagian yang tidak penting dan mengatur agar dapat menarik kesimpulan. Data yang telah terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dirangkum atau dipilih hal-hal yang pokok.

Data dalam penelitian ini dipisahkan antara data profil informan. Data yang telah direduksi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

4. Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Sajian data dapat diwujudkan dalam bentuk-bentuk matriks, jaringan, atau bagan sebagai wadah panduan informasi tentang apa yang terjadi supaya sajian data tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Data disajikan sesuai dengan apa yang diteliti.

5. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih tepat,

selain itu juga dapat dilakukan dengan mendiskusikannya. Langkah tersebut dilakukan agar data yang diperoleh dan penafsiran terhadap data tersebut memiliki validitas sehingga kesimpulan yang ditarik menjadi kokoh.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu dan lokasi penelitian untuk penelitian ini adalah juni 2023-juli 2023 Di Kantor Desa Pasar Batahan, Kabupaten Mandailing Natal.

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

3.9.1 Tugas Pokok Dan Fungsi Kepala Desa

Kepala Desa mempunyai tugas untuk membantu Camat dalam melaksanakan sebagian tugas urusan pemerintah, pembangunan, dan ketentraman dan ketertiban dalam wilayah kantor desa. sebagai berikut:

1. Kepala Desa berkependudukan sebagai kepala pemerintahan Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
2. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan pemerintah Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:
 - a. Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan

upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

- b. Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- c. Pembinaan kemasyarakatan. seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, social budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- d. Pemeberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda olahraga, dan karang taruna.
- e. Menjaga hubungan kemitran dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

3.9.2 Tugas Pokok Dan Fungsi Aparatur Desa

kepala Seksi Pelayanan bertugas sebagai membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Fungsi Kepala Seksi Pelayanan:

- a. Penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat.
- b. Peningkatan upaya partisipasi masyarakat
- c. Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial dan bidang sosial lainnya.

- d. Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat dan ketenagakerjaan.
- e. Perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan kegiatan keagamaan
- f. Penyiapan konsep Rancangan Peraturan Desa sesuai bidang tugasnya.
- g. Pelayanan kepada masyarakat
- h. Penyelenggaraan pengembangan peran serta dan keswadayaan masyarakat
- i. Penyusunan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya
- j. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Desa.

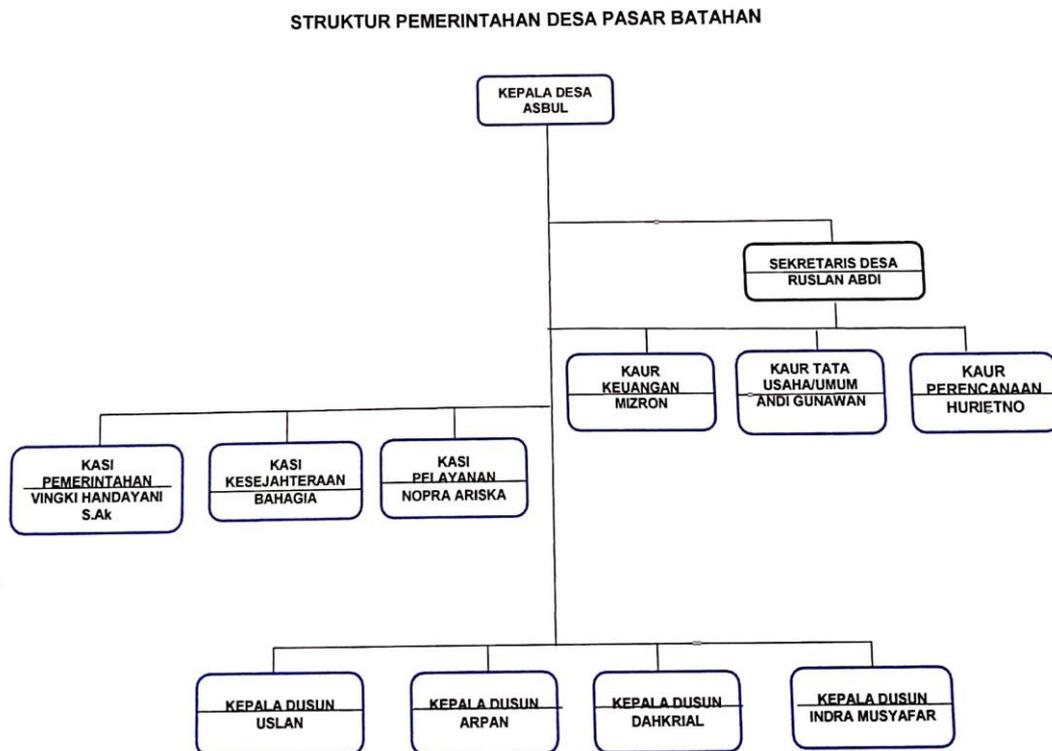
Fungsi Kepala Urusan TU dan Umum

Kepala Urusan TU dan Umum memiliki fungsi pelaksanaan urusan ketatausahaan seperti :

- a. Administrasi surat menyurat
- b. Arsip
- c. Ekspedisi
- d. Penataan administrasi perangkat desa
- e. Penyediaan prasarana Perangkat Desa dan kantor
- f. Penyiapan rapat Pengadministrasian aset Inventarisasi
- g. Perjalanan dinas
- h. Pelayanan umum; dan

- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Sekretaris Desa atau Kepala Desa.

3.9.3 Struktur Organisasi



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Desa Pasar Batahan

Dalam (PERMENDAGRI No.84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa, 2015)

1. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Desa
 - a. Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintahan Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

- b. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
- c. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut :
 - 1) Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
 - 2) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
 - 3) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan
 - 4) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna;
 - 5) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

1. Tugas Pokok dan Fungsi Sekretaris Desa

- a. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.
- b. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
- c. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai fungsi :
 - 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi
 - 2) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum
 - 3) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
 - 4) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan,

melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

- 5) Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas Sekretaris Desa atau sesuai dengan Keputusan Kepala Desa.
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa dan Pemerintah yang lebih tinggi.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Urusan Umum

- a. Kepala urusan umum berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
- b. Kepala urusan umum bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
- c. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- d. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan umum mempunyai fungsi:
 - 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas
 - 2) Melaksanakan administrasi surat menyurat
 - 3) Melaksanakan arsiparis dan ekspedisi pemerintahan desa
 - 4) Melaksanakan penataan administrasi Perangkat Desa
 - 5) Penyediaan prasarana Perangkat Desa dan Kantor
 - 6) Penyiapan rapat-rapat

- 7) Pengadministrasian aset desa
- 8) Pengadministrasian inventarisasi desa
- 9) Pengadministrasian perjalanan dinas
- 10) Melaksanakan pelayanan umum.

3. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Urusan Keuangan

- a. Kepala urusan perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
- b. Kepala urusan perencanaan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan
- c. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- d. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan perencanaan mempunyai fungsi:
 - 1) Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa
 - 2) Menyusun RAPBDes
 - 3) Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa
 - 4) Melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa
 - 5) Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa)

- 6) Menyusun laporan kegiatan Desa
- 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

4. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Urusan Perencanaan

- a. Kepala urusan perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat
- b. Kepala urusan perencanaan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan
- c. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
- d. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan perencanaan mempunyai fungsi:
 - 1) Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa
 - 2) Menyusun RAPBDes
 - 3) Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa
 - 4) Melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa
 - 5) Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa)
 - 6) Menyusun laporan kegiatan Desa

- 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

5. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Pemerintahan

- a. Kepala seksi pemerintahan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang pemerintahan.
- b. Kepala seksi pemerintahan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pemerintahan.
- c. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi pemerintahan mempunyai fungsi :
 - 1) Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan Desa
 - 2) Menyusun rancangan regulasi desa
 - 3) Melaksanakan pembinaan masalah pertanahan
 - 4) Melaksanakan pembinaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa
 - 5) Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat Desa
 - 6) Melaksanakan pembinaan masalah kependudukan
 - 7) Melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah Desa
 - 8) Melaksanakan pendataan dan pengelolaan Profil Desa
 - 9) Melakukan tugas – tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

6. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Kesejahteraan

- a. Kepala seksi kesejahteraan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan

- b. Kepala seksi kesejahteraan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang kesejahteraan
- c. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi kesejahteraan mempunyai fungsi :
 - 1) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang sosial budaya
 - 2) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang ekonomi
 - 3) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang politik
 - 4) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang lingkungan hidup
 - 5) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemberdayaan keluarga
 - 6) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemuda, olah raga dan karang taruna
 - 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atas.

7. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Pelayanan

- a. Kepala seksi pelayanan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan.
- b. Kepala seksi pelayanan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pelayanan.

c. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi pelayanan mempunyai fungsi :

- 1) Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat Desa
- 2) Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat Desa
- 3) Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat Desa
- 4) Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya, keagamaan dan ketenagakerjaan masyarakat Desa
- 5) Melaksanakan pekerjaan teknis pelayanan nikah, talak, cerai dan rujuk
- 6) Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian
- 7) Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana perdesaan
- 8) Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan
- 9) Melaksanakan pembangunan bidang kesehatan;

8. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Dusun

- a. Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Dusun memiliki fungsi

- c. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- d. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
- e. Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- f. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

3.9.4 Profil Kantor Desa Pasar Batahan

Pasar Batahan merupakan salah satu desa yang ada di kecamatan Batahan, kabupaten Mandailing Natal, provinsi Sumatra Utara, Indonesia. Kecamatan Batahan sekarang luasnya 50.147 Ha, memiliki 18 desa, yang mana satu diantaranya sebagai kelurahan (Kelurahan Pasar Baru Batahan). Mata pencaharian penduduk selain perikanan tangkap juga sudah mulai berkembang perkebunan kelapa sawit dan karet alam. Sangat disayangkan, kecamatan yang memiliki 4.692 rumah tangga ini baru sebanyak 22,27 persen yang teraliri listrik. Fasilitas pendidikan dan fasilitas kesehatan masih terbilang minim dan sebagian besar masyarakatnya masih sulit menjangkaunya. Bencana alam terbilang sering menimpa masyarakat, khususnya banjir karena luapan Sungai Batang Batahan.

Pelayanan prima merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan secara baik atau minimal sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M. PAN/ 2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

a. Faktor kesadaran.

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Asbul selaku kepala desa pasar bataan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa peningkatan pelayanan prima tetap dilakukan yaitu dengan terus memantau, membimbing dan mengarahkan baik itu dari kepala desa maupun pihak pemangku kepentingan seperti badan permusyawaratan desa maupun kepada lembaga LPMD desa turut memberikan arahan dan masukan kepada para aparatur desa agar selalu bekerja disiplin melayani masyarakat tanpa nada emosi ataupun kata-kata yang kasar yang mengakibatkan masyarakat berpikir yang lain-lain, untuk itu aparatur desa di tuntut agar selalu melakukan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Desa Pasar Bataan. Setiap aparatur desa di tuntut agar slalu disiplin dalam menjalankan tugasnya yaitu melakukan apel pagi setiap hari senindan terus bertanggungjawab terhadap tugasnya masing-masing mulai hari

senin-jumat para aparatur tetap aktif dalam melayani masyarakat selama masyarakat membutuhkan. Tujuan pelayanan prima agar bermanfaat bagi masyarakat, dan pelayanan di kantor desa pasar batahan sudah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public.

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Ruslan Abdi selaku sekretaris desa pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa upaya meningkatkan kinerja aparatur desa Pasar Batahan tetap diarah untuk mengikuti pendidikan ataupun bimtek ataupun sosialisasi agar pelayanan lebih baik. Untuk pelayanan prima seluruh perangkat desa yang ada di Desa Pasar Batahan termasuk BPD dan LPMD pasar batahan. Dari segi kualitas aparatur desa di Desa Pasar Batahan sudah bagus namun, ada beberapa bidang yang agak kurang di karenakan aparatur yang terbatas untuk itu, tetap di usahakan untuk berkoordinasi dengan pihak Kecamatan Batahan. Untuk fungsi petugas sudah di jalan dengan undang-undang yang berlaku walaupun ada beberapa hal yang belum sempurna namun terus dilakukan untuk pemyempurnaan.

Kemudian hasil wawancara kepada ibu Nopra Ariska, selaku kasi pelayanan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa tujuan pelayanan prima untuk membantu masyarakat dalam pembuatan surat menyurat yang di butuhkan masyarakat serta menjelaskan secara detail kepada masyarakat agar mudah dipahami dan dimengerti melalui prosedur yang ada di kantor desa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Vingki Handayani, selaku kasi pemerintahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa tujuan peningkatan

pelayanan adalah meningkatkan minat masyarakat untuk tetap melakukan koordinasi dengan desa melalui keperluan administrasi yang diperlukan masyarakat serta menjadi motivasi bagi aparatur untuk terus melakukan pelayanan serta meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat di Desa Pasar Batahan. Walaupun dari segi parasarana belum mencukupi atau belum sempurna serta masih ada kekurangan yang harus di perbaiki.

Hasil wawancara dengan bapak Hendra Mahdi, selaku masyarakat desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa tujuan dari pelayanan prima guna untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat tentang penyelesaian surat-menyurat yang dibutuhkan masyarakat. Untuk kemudahan pelayanan aparatur memberikan informasi dengan baik agar mudah dipahami dan ketika ada beberapa permasalahan petugas segera memberitahu kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa factor kesadaran yang mempengaruhi kinerja aparatur adalah adanya kesadaran betapa penting suatu pelayanan prima bagi masyarakat dan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya sebagai aparatur desa.

b. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Asbul selaku Kepala Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa pertama peraturan administrasi di Desa Pasar Batahan di khususkan untuk mengurus perizinan atau surat pengantar dan lain-lain harus melalui kantor desa dan tidak diperbolehkan keluar dari desa Pasar Batahan umumnya, dan yang kedua, Desa Pasar Batahan menerapkan kedisiplinan di dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat yang ada di Desa Pasar Batahan selanjutnya pengarahan terhadap masyarakat dan perangkat desa dengan secara aturan-aturan yang ada dengan pengarahan secara lisan yaitu setaip hari senin hingga jum'at tetap melaksanakan tugas dan fungsinya selalu melayani masyarakat yang ada di Desa Pasar Batahan, aparatur selalu di tuntut untuk disiplin baik itu kasi pelayanan maupun keuangan untuk terus aktif untuk melayani masyarakat di Desa Pasar Batahan.

Kemudian hasil wawancara dengan bapak Ruslan Abdi, selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa aturan tentang untuk pelayanan di Desa Pasar Batahan sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku dan baik.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Nopra Ariska , selaku Kasi Pelayanan Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa untuk aturan dalam pelayanan ditaati sebaik mungkin yaitu dengan selalu berhubungan dengan masyarakat tentang apa-apa yang terjadi di kantor desa.

Hasil wawancara dengan Ibu Vingki Handayani, selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa untuk pelayanan

desa selalu melayani 24 jam kapan pun dibutuhkan masyarakat, untuk beberapa permasalahan yang barangkali bisa terjadi perangkat akan menyelesaikan esok harinya.

Hasil wawancara dengan Bapak Hendra Mahdi, selaku masyarakat Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa yang beliau lihat mengenai peraturan bahwa pelayanan prima yang dilakukan di Desa Pasar Batahan meliputi peraturan tentang petugas maupun masyarakat dilakukan dengan kerjasama satu sama lain seperti ketika terjadi antrean masyarakat tetap diarahkan untuk tenang dan selalu mematuhi peraturan yang ada begitu pun sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa factor aturan yang memepengaruhi kinerja aparatur di Desa Pasar Batahan adalah setiap aparatur harus siap melayani masyarakat 24 jam ketika di butuhkan dan masyarakat wajib untuk mengurus perizinan atau surat pengantar dan lain-lain harus melalui kantor desa dan tidak diperbolehkan keluar dari desa Pasar Batahan.

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak berbeda-beda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asbul selaku Kepala Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa kerjasama yang dilakukan

antar pegawai yaitu saling support dan saling menunjukkan kinerja yang bagus saling bantu membantu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing selaku aparat desa.

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Ruslan Abdi, selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa untuk tingkat kerjasama tiap-tiap pegawai terus dilakukan pemantauan dengan rutin agar tiap-tiap permasalahan bisa di selesaikan dengan baik dan memenuhi prosedur dalam pelayanan prima.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Nopra Ariska , selaku Kasi Pelayanan Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa dalam melayani masyarakat, para aparatur terus melakukan komunikasi satu sama lain untuk tetap menaati peraturan di kantor Desa Pasar Batahan.

Hasil wawancara dengan Ibu Vingki Handayani, selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa dalam kerjasama mungkin ada beberapa permasalahan yang terjadi untuk sangat di butuhkan kerjasama dan komunikasi yang baik dari tiap-tiap anggota pelayanan di kantor desa. Kerjasama adalah hal yang paling penting demi terwujud suatu pelayanan prima yang baik guna memberikan kepuasan kepada masyarakat tentang pelayanan-pelayanan administrasi di kantor Desa Pasar Batahan.

Hasil wawancara dengan Bapak Hendra Mahdi, selaku masyarakat Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa sejauh yang beliau amati bahwa dalam kerjasama antar pegawai sudah cukup baik yaitu dengan adanya

pengarahan dari kepala desa meskipun terkadang ada beberapa kesalahpahaman antara masyarakat dengan petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa factor Organisasi yang mempengaruhi kinerja aparatur di Desa Pasar Batahan adalah bekerjasama merupakan suatu factor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi.

d. Faktor kemampuan dan keterampilan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan / atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas atau pekerjaan berarti dapat (kata sifat atau keadaan) melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asbul selaku Kepala Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa untuk tingkat kemampuan tiapa-tiap petuga atau aparatur berbeda-beda dikarenakan tingkat pendidikan yang terbatas diantaranya tidak semua petugas memahami ataupun menguasai computer. Namun terus dilakukan dengan pendidikan dan bimbingan baik itu dari Kepala Desa maupun pihak Kecamatan.

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Ruslan Abdi, selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa untuk tiap pelayanan yang dilakukan dikantor Desa Pasar Batahan seluruh aparatur terlibat dan terus bekerja sama untuk meningkatkan kinerjanya dengan cara mendatangi langsung masyarakat untuk informasi yang lebih lanjut.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Nopra Ariska, selaku Kasi Pelayanan Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa untuk kemampuan petugas pelayanan memang terbatas namun, slalu dilakukan upaya agar terus memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada guna memberikan yang terbaik kepada masyarakat di Desa Pasar Batahan.

Hasil wawancara dengan Ibu Vingki Handayani, selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas belum sepenuhnya memadai begitu pun dengan infrastrukturnya yang terbatas juga namun terus di tingkatkan melalui sosialisasi dan bimtek supaya petugas juga memiliki pengetahuan yang luas terhadap pelayanannya di Kantor Desa Pasar Batahan.

Hasil wawancara dengan Bapak Hendra Mahdi, selaku masyarakat Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa kemampuan dan keterampilan petugas dikantor Desa Pasar Batahan belum semuanya sempurna tentu saja masih ada kekurangan yang diantara tidak semua aparatur desa di Pasar Batahan masih terbatas baik itu kemampuan maupun infrastrukturnya yang

terkadang juga menjadi kendala bagi masyarakat yang ingin mengurus surat maupun administrasi yang lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa factor kemampuan dan keterampilan yang mempengaruhi kinerja aparatur di Desa Pasar Batahan adalah selain infrastruktur factor sumber daya manusia (SDM) sangat di butuhkan dalam suatu organisasi/istansi pemerintahan guna mencapai kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang di berikan.

e. Faktor sarana pelayanan

Adalah factor yang menyangkut segala peralatan perlengkapan kerja, fasilitas utama, dan pendukung pelaksanaan kerja. Yang mana fungsinya yaitu mempercepat proses pelaksanaan kerja yang lebih efeasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asbul selaku Kepala Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa untuk sarana pelayanan/infrastruktur pelayanan di Desa Pasar Batahan belum sepenuhnya memadai namun, ada beberapa yang ada di kantor yang kemudian sekiranya dapat untuk melayani masyarakat untuk keperluannya di bagian administrasi ataupun keperluan surat-menyurat di kantor Desa Pasar Batahan.

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Ruslan Abdi, selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa untuk sarana pelayanan yang dimiliki kantor Desa Pasar Batahan ada namun hanya terbatas saja tetapi bisa untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat di kantor desa.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Nopra Ariska, selaku Kasi Pelayanan Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa selain sarana pelayanan infrastruktur yang terbatas terkadang juga ada beberapa factor lain yang mungkin bisa menjadi factor penghambat dalam melalukan pelayanan seperti listrik yang sering mati dan mesin genset yang terkadang bermasalah tentu saja bisa menjadi permasalahan.

Hasil wawancara dengan Ibu Vingki Handayani, selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa sarana pelayanan ada namun, hanya terbatas mengingat terkadang ada beberapa masyarakat yang butuh pelayanan cepat terhambat karena sarana pelayanan yang terbatas dan tempat pelayanan yang seadanya tentu hal ini perlu untuk diperbaiki kedepannya agar masyarakat nyaman dan terus mempercayai urusan administrasinya pada aparatur desa Desa Pasar Batahan

Hasil wawancara dengan Bapak Hendra Mahdi, selaku masyarakat Desa Pasar Batahan pada tanggal 10 juli 2023, mengatakan bahwa sarana pelayanan dikantor Desa Pasar Batahan cukup terbatas dan terkadang ada beberapa permasalahan lainnya juga yang kemudia dapat menghambat pelayanan kepada masyarakat. Namun, sejauh ini yang beliau lihat aparatur terus memberikan arahan yang baik agar masyarakat tetap tenang dan nyaman selama pelayanan di Desa Pasar Batahan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa factor sarana pelayanan yang mempengaruhi kinerja aparatur di Desa Pasar

Batahan adalah sarana yang terbatas juga merupakan factor penghambat dari suatu pelayanan public. Untuk pemerintah berperan penting dalam hal tersebut untuk memberikan kontribusi terhadap keberhasilan suatu pelayanan di desa.

4.2 Pembahasan

a. Faktor Kesadaran

Penyelenggaraan Otonomi Daerah telah memberi tuntutan dan perubahan terhadap sistem nilai dan budaya kerja dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat dengan prinsip demokratisasi, peran serta, pemerataan dan keadilan. Untuk itu diperlukan peningkatan budaya dan etos kerja yang berorientasi kepada pencapaian hasil serta pertanggung jawaban berdasarkan nilai-nilai akuntabilitas menuju Good Governance yakni Desa Pasar Batahan yang baik, bersih, berwibawa, dan bertanggung jawab. Dalam penelitian ini yakni adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik. (Adi12, 2018)

Dengan adanya kesadaran yang alami dari pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan public di Desa Pasar Batahan. Dari hasil penelitian melalui wawancara dengan para informan, terlihat bahwa kesadaran pegawai kantor Desa Pasar Batahan dalam menjalankan tugasnya mayoritas informan menilai sudah baik, meskipun masih ada beberapa kekurangan seperti terkadang ada beberapa pegawai yang keluar tanpa ijin dan datang terlambat, namun hal tersebut tidak mengganggu aktivitas pelayanan kepada masyarakat karena kebanyakan

dilakukan pada saat tidak sedang melayani masyarakat. Apabila ditinjau lebih jauh lagi, kurangnya kendaraan umum dan fasilitas kantor yang kurang memadai menjadi salahsatu factor penghalang pegawai menjalankan aktivitas mereka di kantor.

Menurut (Muhith, Abdul.,& Siyoto, 2018) kesadaran diri merupakan kemampuan seseorang untuk memahami diri sendiri baik perilaku, perasaan maupun pikirannya sendiri.

Menurut (Liliweri, 2017) kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengintrospeksi diri, kemampuan untuk mendamaikan diri sebagai individu yang Terpisah dari lingkungan dan orang lain.

Dari berbagai definisi tersebut peneliti dapat memaparkan bahwa kesadaran diri adalah kemampuan suatu individu untuk memahami atau menyadari perasaan, perilaku dan pikiran pada diri sendiri untuk dapat mengendalikan serta mempersatukan dirinya sendiri lingkungan maupun orang lain.

b. Faktor Aturan

Adanya aturan dalam organisasi tentunya sangat diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Pemerintah dituntut dapat menjalankan tugas sesuai dengan peraturan-peraturan dan perundang-undangan yang berlaku agar efektif dan efesien sesuai dengan dasar hukum pelaksanaan tugasnya. Antara lain undang-undang dasar 1945, undang-undang 23 Tahun 2014, peraturan daerah, dan perundang-undangan serta peraturan lainnya guna memaksimalkan keberhasilan kinerja pemerintah, berbagai upaya dilakukan

dalam rangka memperbaiki dan peningkatan mutu pelayanan, pelaksanaan tugasnya, perbaikan pada perencanaan, pelaksanaan hingga pada pengawasan kegiatan. hal ini dilaksanakan di berbagai bidang pemerintahan seiring dengan keterlibatan masyarakat mengkritisi tugas-tugas pemerintahan di era reformasi ini.

Dalam tingkatan organisasi Desa, satuan kerja dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan penyelenggaraan kegiatan pembangunan serta pemberdayaan masyarakat. Kepala Desa selaku pemimpin kantor Desa mempunyai tugas dan tanggungjawab menjalankan organisasi pemerintahan dibawah kordinasi pemerintahan atasan; pemerintah pusat, propinsi dan pemerintah kabupaten. Hal ini mengindikasikan pelaksanaan pengawasan fungsional di lingkungan pemerintahan di Desa Pasar Batahan dapat dilakukan oleh aparat pengawas fungsional kabupaten. Disamping pengawasan fungsional, pengawasan juga dapat dilakukan oleh atasan langsung kepala desa sebagai kepala kantor desa mempunyai wewenang melaksanakan pengawasan di lingkup wilayah pemerintahannya. Kedisiplinan Aparatur Desa merupakan sebuah keharusan. Dalam suatu organisasi terdapat juga aturan internal yang merupakan aturan yang diwajibkan oleh atasan langsung demi menunjang tujuan organisasi dan menopang aturan yang diatasnya, tidak terkecuali di Desa Pasar Batahan .

Dalam melayani masyarakat, pemerintah berpedoman pada aturan yang sementara berlaku. Contohnya pada saat peneliti mewawancarai informan masyarakat bapak. H.M. beliau berujar bahwa dalam Dalam kondisi internal kantor, adanya aturan juga berdasarkan kebijakan Kepala Desa untuk menjalankan roda pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat seperti peningkatan disiplin

pegawai melalui apel dan absensi, ketegasan dalam setiap rapat begitu juga dengan laporan kinerja setiap pegawai, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas organisasi yang berdampak pada pemenuhan kualitas pelayanan public di Desa Pasar Batahan.

Dengan adanya struktur oleh system diatur dalam aturan hokum, sehingga telah ditentukan kedudukan, fungsi, peran, serta kekuasaan masing-masing bagian sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara satu dengan yang lain. Gerakan itu menuju satu tujuan Negara secara keseluruhan. Peraturan hokum yang mengatur bagaimana tata laksana terwujud, berfungsi dan berperan secara simultan, itulah ruang lingkup tugas hokum adminitrasi.(prof. dr. harun sh mh, dr. nuria siswi enggarani ., sh, m.hum. galang taufani s.h., m, 2018)

Sejalan dengan pendapat Menurut (Sutrisno, 2017:86) menyatakan bahwa: Aturan atau Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.(Swastika, 2019)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti menganalisis mengenai adanya aturan yang menunjang keteraturan organisasi, terlihat bahwa ketersediaan aturan sudah cukup membantu pegawai terarah dalam menjalankan tugas dan ditunjang dengan aturan internal yang merupakan kebijakan Kepala desa seharusnya membuat pelayanan berjalan secara optimal.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak hanya dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian yang sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Selain itu organisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik. Dalam organisasi Desa Pasar Batahan, terdapat struktur organisasi yang jelas yang mendukung produktifitas organisasi. Untuk menunjang struktur organisasi tersebut diciptakan mekanisme kerja yang bisa menghasilkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada era informasi seperti sekarang ini, masyarakat menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk

tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa hal. Untuk mengetahui lebih jauh. Salah satu factor penentu dalam pelayanan yang prima di masyarakat adalah factor organisasi. Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen – komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi.

Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

Dalam Sukarman Purba, d.k.k (2020:135), Struktur organisasi merupakan sistem berupa jaringan kerja yang mencakup tugas-tugas, sistem pelaporan hingga komunikasi yang mengaitkan pekerjaan secara individual bersama-sama dengan kelompok. (Purba, 2020)

Pendapat lain mengatakan bahwa struktur organisasi merupakan suatu pola yang menggambarkan hubungan dari berbagai komponen yang ada dalam organisasi, Lie, (2019). (Rosmiati & Kuraesin, 2021)

Berdasarkan pendapat Wisnu (2019:8), Sukarman Purba, d.k.k (2020:135), Wahjono (2010), Lie, (2019), maka disimpulkan bahwa struktur organisasi adalah sebuah susunan tugas-tugas serta tanggung jawab individu dan kelompok yang menggambarkan pola hubungan dari pekerjaan, pelaporan dan termasuk komunikasi dari suatu komponen yang ada di dalamnya guna mencapai tujuan organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, dari hasil penelitian Desa Pasar Batahan terlihat bahwa mengerjakan setiap pelayanan didasari dengan aturan yang berlaku, hal tersebut sesuai dengan penuturan camat dan kepala seksi pemerintahan, namun selain factor aturan disertai dengan SOP yang jelas, pemerintah desa juga berinovasi dengan menjalankan pelayanan public dengan terjun langsung ke masyarakat dengan bekerjasama dengan pemerintah desa. Seperti proses administrasi santunan duka ke masyarakat. (Rosmiati & Kuraesin, 2021)

Dari penuturan informan masyarakat mengenai pelayanan tersebut, mereka merasa sangat terbantu dengan tindakan dari pemerintah desa tersebut dengan hanya memberikan data-data yang diperlukan tanpa dipungut biaya. Demikian juga penuturan informan yang mengurus kartu keluarga sementara, terlihat bahwa informan tersebut merasa puas dengan penjelasan mekanisme dan aturan yang harus dilalui, hal tersebut mengindikasikan kesiapan system dan SOP yang ada sehingga dikuasai dan mampu dipahami oleh masyarakat.

d. Faktor kemampuan

Faktor kemampuan dan keterampilan suatu pegawai merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai suksesnya pencapaian tujuan organisasi. Tujuan keterampilan kerja yaitu untuk dapat memudahkan suatu pekerjaan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisiensi tanpa adanya kesulitan hingga akan menghasilkan suatu kinerja pegawai yang baik.

Tujuan pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektivitas kerja bisa dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan pegawai, keterampilan pegawai maupun sikap pegawai itu sendiri terhadap tugas-tugasnya. Kantor Desa Pasar Batahan, dalam pelaksanaan tugas dan pokoknya terutama dalam pelayanan public di tunjang dengan jumlah pegawai yang cukup. Dari jumlah pegawai yang total 6 orang terdapat 5 orang yang berpendidikan tinggi yakni 1 sarjana. Berikut daftar pegawai kecamatan langowan utara berdasarkan tingkat pendidikan.

Table berdasarkan tingkat pendidikan pegawai

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	sarjana	1
2	SLTA	5
Jumlah		6

Tabel 4.1 Tabel berdasarkan tingkat pendidikan pegawai

Faktor kemampuan pegawai akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para pegawai yang mempunyai kemampuan serta keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak.

Dari penelitian yang dilakukan peneliti mengenai kemampuan dan ketrampilan pegawai terlihat bahwa untuk melaksanakan pekerjaan seperti mengetik dan print sudah bisa dilakukan dengan baik namun selebihnya seperti edit gambar yang rumit harus dibuat di tempat percetakan hal tersebut dikuatkan oleh informan Kepala Desa dan Kasi pemerintahan. Namun tidak semua pegawai memiliki kemampuan tersebut hanya ada beberapa orang saja yang diandalkan dalam pembuatan surat menyurat menggunakan komputer. Kemampuan yang tidak merata baiknya diselesaikan untuk efektif dan efesiennya pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan pegawai dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan. Dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, peneliti menganalisis mengenai kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan pelayanan public di Desa, belum adanya pemerataan kualitas kemampuan dan

ketrampilan pegawai hal tersebut menyebabkan ketergantungan akan seseorang untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

Keterampilan seorang pegawai saat bekerja tentu berpengaruh oleh pengembangan tempat bekerjanya ataupun lembaga. Karena seorang pegawai mempunyai potensi keterampilan yang memiliki hasil nilai positif kinerjanya yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan saat berkerja.

Sejalan dengan pendapat (Robbins and Judge, 2018: 66) Pengetahuan mencerminkan kemampuan kognitif seorang pegawai yaitu kemampuan untuk menyadari, mengenal, memahami, dan menghayati tugas atau pekerjaan yang diberikan. Salah satu cara untuk membekali pengetahuan yaitu melalui pendidikan. Melalui pendidikan seseorang akan diberikan dengan dasar-dasar pengetahuan, kemampuan analisis, teori, logika, pengetahuan umum dan pengembangan watak serta kepribadian. Dengan demikian, pengetahuan seorang pegawai dapat dikembangkan melalui pendidikan secara formal maupun non formal dan melalui pengalaman. (Robbins, Stephen P dan Timothy A, 2018)

e. Faktor sarana pelayanan Pelayanan publik,

Seperti tertuang dalam UU 25/2009, dikatakan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945.

Dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima, suatu instansi pemerintah juga harus dilengkapi oleh kualitas dan kuantitas sarana penunjang pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau penting dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga memiliki fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan. Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayanan.

Dalam penelitian ini jelas menyiratkan bahwa sarana pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk dimiliki oleh kantor Desa Pasar Batahan. Dengan sarana tersebut, maka mempermudah pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai kantor Desa.

Sarana prasarana pelayanan public dapat dikatakan sebagai sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana pelayanan secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan public yang efektif dan efisien pula. Terlepas dari masalah tersebut, sebagian besar informan menilai sarana penunjang yang ada sekarang dapat mampu menutupi kebutuhan pelayanan public di kantor Desa,

meskipun dengan fakta yang ada, apabila terjadi kerusakan, maka konsekuensinya adalah bertambah panjangnya waktu dalam pelayanan.

Sejalan dengan pendapat (Kasmir, 2017:47) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan dmerupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. (Arianto, N., Patilaya, 2018)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut, peneliti menganalisis mengenai ketersediaan sarana pelayanan yang dimiliki oleh kantor Desa Pasar Batahan, dimana ketersediaan alat memang telah tersedia serta mampu dioperasikan oleh pegawai, namun kualitas peralatan yang masih standar ditambah pengetahuan dalam perawatan peralatan menyebabkan sarana penunjang mudah rusak dan kuantitas yang terbatas menyebabkan ketergantungan pada penggunaan alat hanya pada satu atau beberapa perangkat saja, kemudian menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya bahwa Dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima, suatu instansi pemerintah juga harus dilengkapi oleh kualitas dan kuantitas sarana penunjang pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut.

1. Dalam aspek kesadaran pegawai dalam pelayanan public disimpulkan bahwa sudah baik, tingkat kesadaran pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepemimpinan, aturan dan lingkungan kerja yang positif, namun, terlepas dari hal tersebut masih ada beberapa pegawai yang masih melanggar aturan seperti keterlambatan datang kantor, keterlambatan istirahat dan juga pulang lebih awal.
2. adanya aturan yang menunjang keteraturan organisasi telah dimiliki oleh kantor Desa Pasar Batahan, terlihat bahwa ketersediaan aturan sudah cukup membantu pegawai terarah dalam menjalankan tugas dan ditunjang dengan ketegasan pimpinan dalam menerapkan kebijakan kepala desa sehingga mudah dipahami oleh pegawai.

3. Faktor organisasi dalam pelayanan public di Desa Pasar Batahan, terlihat bahwa kesiapan organisasi sudah baik. Pembagian kerja dalam pelayanan juga terlihat jelas dalam struktur organisasi serta tugas pokok masing-masing seksi.
4. Kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan pelayanan public di desa yang belum merata. Ketimpangan tersebut menyebabkan ketergantungan kepada seseorang untuk mengerjakan pekerjaan tertentu.
5. Mengenai ketersediaan sarana pelayanan yang dimiliki oleh kantor Desa Pasar Batahan, dimana ketersediaan alat memang telah tersedia serta mampu dioperasikan oleh pegawai, namun kualitas peralatan yang masih standar ditambah pengetahuan dalam perawatan peralatan menyebabkan sarana penunjang mudah rusak dan kuantitas yang terbatas menyebabkan ketergantungan akan penggunaan alat hanya pada satu atau beberapa perangkat saja, yang menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada masyarakat.

5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan kesadaran pegawai dalam menjalankan tugasnya terutama dalam pelayanan public, di sarankan agar pimpinan desa terus melakukan inovasi baru yaitu memberikan penghargaan kepada pegawainya yang berprestasi dan memberi hukuman bagi pegawai yang tidak disiplin untuk meningkatkan kinerja para pegawai.
2. Kebijakan internal organisasi sangat dibutuhkan dalam menjaga penyelenggaraan tugas pokok suatu organisasi, oleh sebab itu perlu adanya

kebijakan yang dikeluarkan dari kepala desa terutama dalam pelayanan public yaitu mewajibkan pemerintah desa untuk menguasai teknologi informasi sehingga mempermudah perpindahan informasi seperti aplikasi whatsapp, email dan zoom. Serta peningkatan disiplin pegawai, serta menempel tugas pokok dan fungsi di bagian yang terlihat oleh semua pegawai.

3. Untuk pemeratakan kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat di sarankan perlu adanya tambahan pelatihan khusus.
4. penguasaan teknologi informasi dengan mendaftarkan pegawai pada kursus-kursus online atau bekerjasama dengan lembaga pendidikan tinggi untuk memberikan pelatihan bagi pegawai.
5. Di tengah perkembangan teknologi informasi sekarang ini perlu adanya ketersediaan sarana yang lengkap dan internet yang cepat terutama dengan menyesuaikan pada situasi kondisi yang ada dimana lebih banyak menggunakan system dalam jaringan (daring). Oleh sebab itu disarankan penambahan peralatan teknologi yang berkualitas baik dengan mengusulkan anggaran ke pemerintah kabupaten.

DAFTAR PUSTAKA

- Adil2, A. R. S. A. M. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Distrik Hingkl Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, 7, 65–77. <https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/prisma>
- Afandi, P. (2018). *manajemen sumberdaya manusia (teori konsep dan indikator)*. zanafa publishing.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602–614. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.891>
- Andriyani, T., Lupikawaty, M., Firdaus, Y., Zahara, E., & Sriwijaya, P. N. (2022). *JPKM : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat PENYULUHAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP PELANGGAN JPKM : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat DOI : 1(2)*.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). pengaruh kualitas produk dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian produk salt n pepper pada pt mitra busana sentosa bintaro. *Jurnal Kreatif:Pemasaran*, 6.
- Fahmi. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Alfabeta.
- Frimayasa, A. (2017). Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar. *Cakrawala*, XVII(2), 179–188.

Hendryadi, H., Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian. LPMP Imperium.*

Ii, B. A. B., & Teoritis, A. U. (2015). *19986_2_BAB_II-efektivitas tahun terbaru.* 15–50.

Indonesia, R. (2009). *www.bphn.go.id.*

Kasmir. (2017). *cutomer service excellent.* PT Raja Grafindo Persada.

Kusnendar, A. (2018). *kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di desa cijulang kecamatan cijulang kabupaten pangandaran. dinamika: urnal ilmiah ilmu administrasu negara.* 1–8.

Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antar Personal.*

Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Remaja Rodaskarya.

Moenir A, S. (2002). *manajemen pelayanan umum di indonesia.* Bumi Aksara.

Moleong, L, J. (2017). *metode penelitian kualitatif.* PT. Remaja.

Muhith, Abdul.,& Siyoto, A. (2018). *aplikasi komunikasi terapeutik nursing & healtyi.* CV.Andi Offset.

Pemerintahan, A., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2014). *www.bphn.go.id. 1.*

PERMENDAGRI No.84 Tahun 2015 tentang susunan organisasi dan tata kerja

- pemerintah desa. (2015).
- prof. dr. harun sh mh, dr. nuria siswi enggarani ., sh, m.hum. galang taufani s.h.,
m, H. (2018). *hukum administrasi negara di era citizen friendly* (Per & Tama
(Eds.)). muhammadiyah university press.
- Purba, S. dkk. (2020). *perilaku organisasi* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rifai, A. (2018). Efektivitas pelaynan publik di keluhan babakan kalanganyarkecamatan pandegeglang. *Jurnal KAPemda - Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 13(7), 98–107.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A, J. (2018). *perilaku organisasi organizational behavior*. Salemba Empat.
- Rosmiati, I., & Kuraesin, A. D. (2021). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Pt. Kunci Inti Transindo Jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 389–398.
<https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.875>
- Setiawan, I. (2020). *peningkatan pelayanan pemerintahan desa berbasis smart village*. *jurnal dinamika-jurnal ilmu administrasi negara volume 7 no. 1*. universitas galuh.

Siagian, sondang p. (2019). *organisasi kepemimpinan & perilaku administrasi*.
pt. gunung agung.

Sugiman. (2018). pemerintah desa. *Jurnal Binamulia Hukum*, 7.

Sugiyono. (2020). *metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Supit, K. K. (2017). pengaruh perilaku kepemimpinan, semangat kerja dan disiplin terhadap efektivitas. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4.

Sutrisno, E. (2017). *manajemen sumber daya manusia*.

Swastika. (2019). Pengertian disiplin. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/269372/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik

Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa

undang-undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah Pasal 1
Ayat 92

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Dokumentasi di Kantor Desa Pasar Batahan



Gambar 1. foto bersama Bapak Kepala Desa dan Seluruh Perangkat Desa Pasar Batahan



Gambar 3. foto bersama Bapak Ruslan Abdi Selaku Sekretaris Desa Pasar Batahan



Gambar 2. foto bersama Bapak Asbul Selaku Kepala Desa Pasar Batahan



Gambar 4. Foto bersama Ibu Nopra Ariska Selaku Kasi Pemerintahan Kantor Desa Pasar Batahan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila meribut surat ini agar dituliskan 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/BAH-PT/Akred/PT/IIU/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisp.unma.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umamedan umsmedan umsmedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ananda Mahardika S.Sos.M.Pp
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 23 februan 2023.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Suci Rahmadani
N P M : 1903100053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 91 sks, IP Kumulatif ...3,4%

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	efektivitas kinerja aparatur dalam optimalisasi pelayanan prima kepada masyarakat di desa pasar bataan kot. madina	sa 23/2023 Acc
2	efektivitas kinerja aparatur dalam optimalisasi pelayanan publik kepada masyarakat di desa pasar bataan.	
3	Peran kepala desa dalam pengelolaan sampah di desa pasar bataan	

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, 23 februan 2023

Ketua,

(
NIDN:

Pemohon

(
Suci Rahmadani)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi

(
NIDN:

pp: Dr. Siti Hojer M.Pp.

(040)



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 [f umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

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

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 306/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 : **SUCI RAHMADANI**
N P M : 1903100053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR DESA DI DESA PASAR BATAHAN KABUPATEN MANDAILING NATAL**
Pembimbing : **Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.AP.**

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: 040.19.310 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 SAEHL, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Tembusan:

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





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

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

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 1 Medan 20238 Telp. (061) 6524567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 13 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 : Suci Rahmadani
N P M : 1903100053
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 396 /SK/II.3/UMSU-03/F/2023.. tanggal 23 februari 2023 dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Optimalisasi
Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Di Desa Pasar
Kabupaten Mandailing Natal

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

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

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

Menvetujui :

Pembimbing

(Dr. Siti Hajar, S.Sos, M. Ap.)

Pemohon,

(Suci Rahmadani)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

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



SK 4

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	PEMIMPIN	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
16	MAULANA SURYA ZIKRI	1903100036	RAFIEDAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	AFFAN AL-QUDOUS, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGELOLAAN PERCEPATAN PENGUNAAN INTERNET DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN GAYO LUES
17	YOLANDA FEBRIANI	1903100014	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., MAP.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	FUNGSI KOORDINASI VERTIKAL DALAM PELAKSANAAN PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI DI DESA TULANI KECAMATAN GUNUNG MERIAH KABUPATEN ACEH SINGKIL
18	MAUTIA ANGGRIANI	1903100047	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., MAP.	RAFIEDAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGUNAAN TEMPAT BERJUALAN DI PASAR PETSAS KOTA MEDAN
19	SUCI RAHMADANI	1903100033	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., MAP.	Dr. SITI HALAR, S.Sos., M.SP.	EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DI DESA PASAR BATAHAN KABUPATEN MANDALING NATAL
20	PUTRI DEA ASTUTI SIREGAR	1903100056	AFFAN AL-QUDOUS, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	FUNGSI DIRECTING KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA RONCTAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN

Medan, 22 Syaaban 1444 H
15 Maret 2023 M


Dipilih,
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

Perihal : Permohonan Perubahan Judul Skripsi

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : SUCI RAHMADANI
NPM : 1903100053
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Optimalisasi Pelayanan Prima Di Desa Pasar
Batahan Kabupaten Mandailing Natal

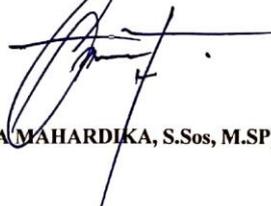
Menjadi:

Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Di Desa
Pasar Batahan Kabupaten Mandailing Natal

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan selanjutnya.
Akhirnya atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Medan, Juni 2023

Ketua Prodi
Ilmu Administrasi Publik



(ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP)

Hormat Pemohon,



(SUCI RAHMADANI)

Acc. PB 03/7-2022
fwr

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR DESA DI DESA PASAR BATAHAN KABUPATEN MANDAILING NATAL

Draft Wawancara

a. Faktor Kesadaran

1. Apakah petugas mampu mengendalikan emosinya pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tidak paham tentang administrasi desa?
2. Apakah petugas siap melayani masyarakat kapan saja dibutuhkan?
3. Apakah pegawai kantor desa pasar bataan merespon dengan baik ketika masyarakat membutuhkan pelayanan?
4. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas aparatur desa pasar bataan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
5. Bagaimanakah aparat desa dalam memudahkan masyarakat dalam setiap pengurusan surat menyurat di kantor desa?
6. Bagaimana cara aparatur desa memberitahu apabila terjadi permasalahan pada saat pelayanan agar masyarakat dapat tetap tenang?
7. Bagaimana menjaga komunikasi dengan masyarakat agar nyaman selama pelayanan?
8. Apakah sikap dari pegawai desa pasar bataan sudah sesuai aturan administrasi?

b. Faktor Aturan

1. Bagaimanakah peraturan desa tentang pelayanan administrasi di desa pasar bataan?
2. bagaimana cara pengarahan yang dilakukan terhadap pelayanan prima di kantor desa pasar bataan
3. Apakah pegawai pemberi pelayanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?
4. Apakah pegawai pemberi pelayanan di kantor desa pasar bataan sudah menunjukkan tanggungjawab dengan maksimal?
5. Bagaimanakah kerjasama antar pegawai dalam pelayanan di desa pasar bataan?
6. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat pemberian pelayanan kepada masyarakat?
7. bagaimana cara pengarahan yang dilakukan terhadap pelayanan prima di kantor desa pasar bataan ?
8. bagaimana arahan prosedur pelayanan yang ada di kantor desa pasar bataan?
9. Bagaimana sikap petugas terhadap aturan-aturan yang ada selama pelayanan?
10. Apakah petugas pelayanan sudah mengikuti aturan-aturan dengan benar?
11. Bagaimana sanksi yang diberikan bagi petugas yang tidak menaati aturan?

12. Apakah ada apresiasi dari atasan terhadap petugas yang sudah melakukan tugasnya dengan baik dan benar?

c. Faktor Organisasi

1. Bagaimanakah dengan mekanisme pelayanan di desa pasar bataan?
2. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di kantor desa pasar bataan ini?
3. Dari mana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan dan biaya pelayanan yang ada di kantor desa pasar bataan?
4. Bagaimana keadilan petugas terhadap pelayanan antrian dalam pembuatan kartu keluarga?
5. Bagaimana cara anda agar masyarakat mudah mengerti dengan informasi yang diberikan terhadap pelayanan yang ada di desa pasar bataan?
6. Bagaimana agar masyarakat tetap mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan yang ada?
7. Bagaimana cara aparat desa memberitahu apabila terjadi permasalahan pada saat pelayanan agar masyarakat dapat tetap tenang?
8. Bagaimana menjaga komunikasi dengan pelanggan agar nyaman selama pelayanan?
9. Bagaimana petugas bisa tetap berkomunikasi dengan baik dan mudah dipahami?
10. Apakah informasi yang diberikan hanya dalam bentuk lisan saja?

d. Faktor Kemampuan

1. Siapa saja yang terlibat dalam pelayanan di desa pasar bataan?
2. Berapakah jumlah pegawai di kantor desa pasar bataan ini?
3. Bagaimanakah kualitas sumber daya manusia yang ada di kantor desa pasar bataan dari segi kualitas dan kuantitas?
4. Bagaimana dengan tingkat pendidikan dari pegawai yang ada di kantor desa pasar bataan?
5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan undang-undang yang berlaku? Jelaskan!
6. Bagaimanakah kejelasan peran dan fungsi petugas dalam pembuatan pelayanan?
7. Apakah pegawai kantor desa pasar bataan merespon dengan baik ketika membutuhkan pelayanan?
8. Bagaimanakah tingkat kemampuan masing-masing petugas pelayanan di desa pasar bataan?
9. Apakah petugas sudah menguasai bidangnya masing-masing?
10. Apakah masih ada petugas yang belum sepenuhnya menguasai bidangnya dalam pelayanan? Jika ada apakah langkah yang selanjutnya diambil kepala desa dalam menanggapi hal tersebut?

e. Faktor Sarana Pelayanan

1. Apakah sarana dan prasarana pelayanan di kantor desa pasar bataan sudah memadai untuk melakukan pelayanan prima?
2. Apakah tempat pelayanan sudah memadai?
3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di kantor desa pasar bataan? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
4. Bagaimana keccpatan atau kecekatan petugas aparaturnya dalam memberikan pelayanan prima atau pembuatan pelayanan?
5. Bagaimana agar masyarakat tetap mendapatkan informasi yang jelas dari petugas pelayanan?
6. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan prima di desa pasar bataan?
7. Apakah tiap-tiap pelayanan membutuhkan waktu yang berbeda-beda?
8. Apakah biaya yang dikeluarkan pelanggan sesuai dengan pelayanan yang ada di desa pasar bataan?
9. bagaimana masyarakat mengetahui tata cara pembayaran biaya pelayanan?
10. Bagaimana meyakinkan masyarakat terhadap pelayanan di desa pasar bataan?
11. Bagaimana masyarakat mengetahui jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut?
12. Bagaimana masyarakat mengetahui ketika adanya informasi dari hasil pelayanan?



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menulis 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/XI/2022

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

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

fisip@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : **1169/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023**

Lampiran : --

Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 15 Dzulhijjah 1444 H

03 Juli 2023 M

Kepada Yth : **Kepala Desa Pasar Batahan Kabupaten Mandailing Natal**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
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 : **SUCI RAHMADANI**

N.P.M : 1903100053

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

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

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN
KINERJA APARATUR DESA DI DESA PASAR BATAHAN
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

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



Cc : File.





**PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILINNATAL
KECAMATAN BATAHAN
DESA PASAR BATAHAN**

Jalan : KH. A Dahlan Desa Pasar Batahan Natal 22988

Nomor	: 005/93/KD.PB/2023	Batahan, 10 Juli 2023
Sifat	: Biasa	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bapak Rektor Universitas
Hal	: Surat Balasan	Muhammadiyah Sumatera Utara
		di – Tempat

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat Majelis Pendidikan Tinggi & Pengembangan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 1169/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023 tanggal 10 Juli 2023 perihal kesediaan Kepala Desa/Kepala Lingkungan.

Berkenaan dengan hal diatas, dengan ini kami sampaikan Kepada Bapak bahwa kami Pemerintah Desa Pasar Batahan memberikan izin kepada Mahasiswa :

Nama : **SUCI RAHMADANI**
NPM : 1903100053
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Untuk melaksanakan kegiatan Kuliah Penelitian Skripsi di Desa Pasar Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerja samanya, kami ucapkan terrima kasih.





**PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILINNATAL
KECAMATAN BATAHAN
DESA PASAR BATAHAN**

Jalan : KH. A Dahlan Desa Pasar Batahan Natal 22988

Nomor : 005/108/KD.PB/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Selesai riset

Batahan, 25 Juli 2023
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu sosial dan
ilmu Pilitik Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara
di –
Medan

Sehubungan dengan surat dari badan riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor: 000.9/0659/BRIDA/2023 tanggal 17 Mei 2023 perihal keterangan riset bahwa :

Nama : SUCI RAHMADANI
NIM : 1903100053
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Lokasi : Desa Pasar Batahan, Kec.Batahan, Kab. Mandailing Natal
Lamanaya : 2 (dua) Minggu
Penanggung jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara

Benar nama tersebut diatas telah selesai melaksanakan Riset di Desa Pasar Batahan Kecamatan Batahan Kabupaten Mandailing Natal.

Demikian surat ini diperbuat untuk digunakan seperlunya





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bla manasab turu ni agar deperman
huma dan langganya

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. 1313/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20233 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://ilip.umsu.ac.id> ✉ ilip@umsu.ac.id 📠 umsu@umsu.ac.id 📠 umsu@umsu.ac.id 📠 umsu@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Suci Rahmadani
NPM : 1903100053
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektifitas pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Di Desa Pasar Batahan Kabupaten Mandailing Natal

No.	Tanggal	Kegiatan/Advis/Bimbingan	Paraf/Pembimbing
01.	27/02/2023	Perbaiki sistematika penulisan latar belakang	<u>Suci</u>
02.	1/03/2023	Perbaiki latar belakang, rumusan masalah, uraian teoritis dan Bab 3	<u>Suci</u>
03.	13/03/2023 17/03/2023	Acc proposal Seminar proposal	<u>Suci</u>
04.	16/06/2023	Bimbingan Draf Wawancara	<u>Suci</u>
05.	15/08/2023	Bimbingan skripsi Bab IV & Bab V	<u>Suci</u>
06.		Acc skripsi	<u>Suci</u>

Medan,20.....

Dekan,
(Dr. Ariyati Saleh, S.Pd., M.Pd.)
NIDN : 0030017402

Ketua Program Studi,
(Aninda Maharidlo, S.Pd., M.Pd.)
NIDN : 0122110801

Pembimbing,
(Dr. Siti Hajar, S.Sos., M.Si.)
NIDN : 0123098003



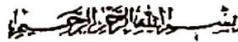


MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 000/591/JP-PT/IX/2013
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](https://perpustakaan.umsu.ac.id)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1991/KET/IL3-AU/UMSU-P/M/2023



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

Nama : Suci Rahmadani
NIM : 190310053
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, 29 Muharram 1445 H
16 Agustus 2023 M





Jurnal **KESKAP**

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 453/KET/KESKAP/VIII/2023

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

Nama : Suci Rahmadani
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 : Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Desa di Desa Pasur Batahan Kabupaten Mandailing Natal
Jumlah Halaman : 10 Halaman
Penulis : Suci Rahmadani, Siti Hajar

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 21 Agustus 2023

Redaktur Jurnal KESKAP



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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 1600/UND/13.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 Lt. 2



Slk-10



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUII			Judul Skripsi
			PENGUII I	PENGUII II	PENGUII III	
1	SJICI RAHMADANI	1903100053	IDA MARTINELLY, SH., MM	NALIL KHARIJAH, S.I.P., M.PU	DR. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR DESA DI DESA PACAR BATAHAN KABUPATEN MANDALING NATAL
2	WILDA HAfidZAH	1903100072	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PROGRAM E-MUSREMBANG BERBASIS PERENCANAAN PARTISIPATIF DI KECAMATAN BULAI SELATAN
3	RATI PATIKA GARI	1903100079	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	IDA MARTINELLY, SH., MM	STRATEGI KEPIMPINAN PARTISIPATIF KEPALA DESA DALAM PENYELESAIAN BATAAS DESA DI DESA BATU LAYANG
4	UTAMI PUTRI SIREGAR	1903100078	Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	IDA MARTINELLY, SH., MM	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	FUNGSI ACTUATING DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENGELOLA TERMINAL PADANG BULAN DI KABUPATEN LASKIHAN BATU
5	SRI AGUSTINA	1903100055	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	FUNGSI ACTUATING KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DI DESA SECURAI SELATAN KABUPATEN LANGKAT

Notulis Sidang :

Tanggal : 16/08/23

Waktu : 15.00 WIB

Medan, 11 Safar 1445 H
26 Agustus 2023 M

1.

Diterangkan oleh :

Prof. Dr. MURAHMAD ARIFIN, SH, M.Hum
Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
Ketua



Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.Likom
Sekretaris

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Suci Rahmadani
Tempat/ Tgl Lahir : Batahan, 3 Desember 2000
NPM : 1903100053
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl.Gunung Sinabung No 20 Glugur Darat 2 Kec.Medan Timur
Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara

Data Orang Tua

Ayah : Safrin
Ibu : Misdarni
Alamat : Pasar Batahan

Pendidikan Formal

1. 2008 - 2013 : SD Negeri 338 Batahan
2. 2013 - 2016 : MTSM 11 Batahan
3. 2016 - 2019 : SMA Negeri I Batahan
4. 2019 - 2023 : Strata-1 Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU

Demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 20 Agustus 2023



Suci Rahmadani