

KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DESA PENYAHU DANGKU KECAMATAN NGABANG KABUPATEN LANDAK

Oleh:

DEDET^{1*}

NIM : E43011023

Dr. Isdairi, M.AB² , Dra. Kartika Ningtias, M.Si²

*Email: DeDET11@student.untan.ac.id

- 1 Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
- 2 Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pembuatan Akta Kelahiran, E-KTP pada Kantor desa penyaho dangku kabupaten landak. Penelitian ini didasarkan atas permasalahan kinerja pegawai dalam pembuatan akta dan E-KTP kepada masyarakat. pemerintah merupakan organisasi yang memiliki kewenangan untuk membuat dan menerapkan hukum. Selain itu Pemerintah juga memiliki kewajiban dalam pelayanan kebutuhan publik salah satu bagian administrasi. Administrasi merupakan kebutuhan dasar warga negara untuk dicatat dan diakui secara resmi oleh negara seperti; pembuatan KTP, Kartu Keluarga , Akta Kelahiran. Bahwasannya dibutuhkan tenaga yang profesional untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan bagian administrasi yang belum optimal khususnya di desa penyaho dangku kecamatan ngabang kabupaten landak. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian eksploratif. Penelitian ini menggunakan teori Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut Bernardindan Russel (dalam Keban, 2004:192) mengartikan kinerja sebagai aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. namun hal tersebut tidak dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Saran dalam penelitian ini yaitu melakukan pengelolaan manajemen SDM (sumber daya manusia), meningkatkan kualitas pelayanan pegawai agar mewujudkan pelayanan yang humanis, responsivitas, cepat tanggap dalam melayani masyarakat untuk mengatasi masalah, responbilitas menjaga integritas pelayanan didesa penyaho dangku kabupaten landak.

Kata Kunci: Efektivitas Kerja, Pegawai.

THE PERFORMANCE OF VILLAGE GOVERNMENT IN ADMINISTRATION SERVICES OF PENYAHU DANGKU VILLAGE, NGABANG DISTRICT, LANDAK DISTRICT

By:

DEDET^{1*}

NIM : E43011023

Dr. Isdairi, M.AB² , Dra. Kartika Ningtias, M.Si²

*Email: Dedet11@student.untan.ac.id

- 1 Student of government Study Program Faculty of Social and Political Sciences Tanjungpura University
- 2 Lecturer of government Study Program Faculty of Social and Political Sciences Tanjungpura University

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the factors that affect employee performance in making birth certificates, E-KTPs at the village office of Penyaho Dangku Hedgehog. This research is based on employee performance problems in making deeds and E-KTP to the community. government is an organization that has the authority to make and implement laws. In addition, the government also has an obligation to serve public needs as part of the administration. Administration is a basic requirement of citizens to be officially recorded and recognized by the state such as; making KTP, Family Card, Birth Certificate. That is, professional staff are needed to improve the performance in the administration service which is not yet optimal, especially in the village of Penyaho Dangku, Ngabang District, Hedgehog Regency. The research method used is a qualitative approach with exploratory research type. This study uses the theory of factors that affect employee performance. According to Bernardindan Russel (in Keban, 2004: 192) defines performance as an aspect that is emphasized by the two authors is a note about the outcome or final result obtained after a job or activity is carried out during the period. certain time. however this is not used properly by the community. Suggestions in this study are to manage HR management (human resources), improve the quality of employee services in order to realize humanist services, responsiveness, responsiveness in serving the community to solve problems, responsiveness to maintain service integrity in the village of Penyaho Dangku, Hedgehog district.

Keywords: Work Effectiveness, Employee.

DAFTAR ISI

A. PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Penelitian	1
2. Rumusan Masalah.....	5
3. Fokus Penelitian.....	6
4. Tujuan Penelitian	6
5. Manfaat Penelitian	6
B. TINJAUAN PUSTAKA	
1. Teori.....	6
C. METODE PENELITIAN	
1. Jenis Penelitian	7
2. Lokasi Penelitian	8
3. Subjek dan Objek Penelitian	8
4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	8
5. Teknik Analisis Data	10
6. Teknik Keabsahan Data (Uji Validitas)	11
D. HASIL PENELITIAN	
1. Produktivitas Kinerja Pegawai	11
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Karakteristik Pekerja	13
4. Responabilitas	14
E. PENUTUP	
1. Kesimpulan	14
2. Saran	15
F. REFERENSI	

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, sejalan dengan prinsip pelaksanaan otonomi daerah seluas-luasnya dalam arti daerah diberi kewenangan dalam mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahannya, Pemerintahan daerah diberi kewenangan untuk memenuhi segala kepentingan masyarakatnya terutama dalam memberikan pelayanan. Kinerja merupakan prestasi atau tingkat keberhasilan yang di capai oleh individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Peningkatan tidak dapat terwujud apa bila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan pelayanan.

Kemitraan dalam penyelenggaraan pemerintahan desa berarti bahwa dalam melaksanakan tugas pembangunan maupun pemberian pelayanan kepada masyarakat, semua aparatur pemerintahan desa, baik itu kepala desa, perangkat desa, dan Badan Perwakilan Desa (BPD) harus benar-benar memahami kapasitas yang menjadi kewenangan maupun tugasnya masing-masing. Upaya membentuk karakter

aparatur negara yang unggul dan berkualitas serta mampu mengembangkan potensi kepribadian khususnya dalam menanamkan nilai dan prinsip moral yang baik dalam melaksanakan tugas dan fungsi selaku aparatur pemerintahan desa.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa sebagai sebuah kawasan yang otonom memang diberikan hak-hak istimewa, diantaranya adalah terkait pengelolaan keuangan dan alokasi dana desa, pemilihan kepala desa serta proses pembangunan desa .

Dalam UU No 6 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah menyatakan, desa atau yang disebut nama lain, selanjutnya disebut desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ditegaskan bahwa pendekatan yang digunakan dalam pembangunan desa adalah "Desa Membangun" dan "Membangun Desa" yang diintegrasikan dalam perencanaan Pembangunan Desa. Desa

yang memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kukuh dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

Dengan demikian, tujuan ditetapkannya pengaturan Desa dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Memberikan pengakuan dan penghormatan atas Desa yang sudah ada dengan keberagamannya sebelum dan sesudah terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Lebih lanjut, dalam aturan sebelumnya kewenangan pemerintahan

yang menjadi kewenangan desa mencakup urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa, urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/ kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa, tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi dan atau pemerintah kabupaten/desa, urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa. Dalam UU Desa, kewenangan desa meliputi kewenangan berdasarkan hak asal usul, kewenangan lokal berkala desa, kewenangan yang ditugaskan pemerintahan daerah provinsi, pemerintah kota/kabupaten dan kewenangan lain yang ditugaskan oleh pemerintah kabupaten/kota sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Salah satu fungsi desa yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintah desa untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini berarti untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintahan desa dengan baik maka organisasi birokrasi harus merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabilitas. profesional, tanggap, aspiratif terhadap

berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani, terutama dalam pembuatan surat pengantar E-KTP sehingga dapat meningkatkan Kinerja Aparatur Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak.

Kinerja merupakan suatu prestasi atau tingkat keberhasilan yang dicapai oleh suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan pada suatu periode tertentu. Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu prestasi yang dicapai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam suatu periode. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja. Menurut keterangan masyarakat Desa Penyaho Dangku adanya indikasi kurangnya pelayanan administrasi dalam kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat umum.

Dengan jumlah penduduk dan jumlah pegawai yang dirasakan kurang seimbang sehingga menyebabkan beban kerja yang banyak dan bahkan kurang efektifnya kinerja pegawai sebagai penyedia pelayanan. Kurangnya jumlah pegawai yang ada di Desa menyebabkan

terjadinya penumpukan berkas pekerjaan dan pada akhirnya penumpukan tersebut akan mengakibatkan pekerjaan dilakukan dengan tergesa-gesa sehingga hasil pekerjaan menjadi kurang optimal.

Adapun pelaksanaan administrasi di kantor desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang adalah sebagai berikut :

- a) Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
- b) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
- c) Surat keterangan Domisili
- d) Surat Pengantar Pernikahan
- e) Dan lain-lain didukung aparatur negara yang sempurna.

Suatu organisasi akan berhasil apabila mempunyai rencana dan tujuan yang jelas dan mengetahui apa yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan organisasi akan tercapai apabila orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut bekerja sama dan mengetahui apa tugas masing-masing. Maka dari itu perlu diperlukan adanya sistem kerjasama yang baik untuk mencapai

tujuan dan sistem yang sudah direncanakan secara bersama-sama agar bisa mencapai keinginan dan prosedur disitulah adanya kerjasama yang baik dan kekompakan didalam melaksanakan sebuah organisasi yang dikerjakan bersama-sama.

Terselenggaranya *Good Governance* pada era reformasi ini merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan termasuk pemerintahan daerah dalam rangka untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi serta mengakomodasi aspirasi masyarakat. Berkenaan dengan hal tersebut, Pemerintahan Desa terdiri atas :

Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Masa jabatan Kepala Desa adalah 6 tahun, dan dapat diperpanjang lagi untuk satu kali masa jabatan. Kepala Desa juga memiliki wewenang menetapkan Peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD. Kepala Desa dipilih langsung melalui Pemilihan Kepala Desa (Pilkades) oleh penduduk desa setempat.

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.

Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Anggota BPD adalah wakil dari penduduk desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah. Anggota BPD terdiri dari Ketua Rukun Warga, pemangku adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh atau pemuka masyarakat lainnya. Masa jabatan anggota BPD adalah 6 tahun dan dapat diangkat/diusulkan kembali untuk 1 kali masa jabatan berikutnya. Pimpinan dan Anggota BPD tidak diperbolehkan merangkap jabatan sebagai Kepala Desa dan Perangkat Desa. BPD berfungsi menetapkan Peraturan Desa bersama Kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat.

Pada umumnya sebagian besar sumber pendapatan ataupun hasil

mata pencaharian masyarakat desa penyaho dangku berasal dari perkebunan, pertanian, dan lain sebagainya.

Anggaran Pendapatan Belanja Desa terdiri atas bagian Pendapatan Desa, Belanja Desa dan Pembiayaan. Rancangan APB Desa dibahas dalam musyawarah perencanaan pembangunan desa. Kepala Desa bersama BPD menetapkan APB Desa setiap tahun dengan Peraturan Desa.

Lembaga kemasyarakatan Di desa dapat dibentuk lembaga kemasyarakatan, yakni lembaga yang dibentuk oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan merupakan mitra pemerintah desa dalam memberdayakan masyarakat. Lembaga kemasyarakatan ditetapkan dengan Peraturan Desa. Salah satu fungsi lembaga kemasyarakatan adalah sebagai penampung dan penyaluran aspirasi masyarakat dalam pembangunan. Hubungan kerja antara lembaga kemasyarakatan dengan Pemerintahan Desa bersifat kemitraan, konsultatif dan koordinatif.

Berdasarkan permasalahan yang ada di Desa Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak yang berkaitan dengan kinerja aparatur

Kantor Desa Dangku Hal ini bisa saja faktor minimnya dukungan atau kurang fasilitas kerja pemerintah. Masalah ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai Desa Dangku yang sebagian besar masih SMA, dari orang pegawai 1 orang memiliki pendidikan DIII dan 4 orang SLTA sehingga kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsi berjalan lamban. Selain itu juga Sekretaris Desa yang merangkap jabatan untuk menangani pekerjaan pegawai lainnya. Selanjutnya, pegawai Desa Dangku sering tidak masuk kantor yang mengakibatkan keadaan kantor sering tutup dan pegawai yang dibutuhkan tidak hadir ditempat, hal ini berdampak pada proses pelayanan yang tidak optimal.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Dalam pembuatan surat pengantar E-KTP Belum optimal.
- 2) Adanya Indikasi, kurangnya pelayanan Atmistrasi .
- 3) Kurangnya jumlah pegawai menyebabkan terjadinya penumpukan berkas.

1.3 Fokus Penelitian

Mengingat keterbatasan waktu, maka peneliti memfokuskan penelitian pada pelaksanaan Kinerja Pemerintah Desa dalam pelayanan administrasi desa Penyaho Dangu Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pada dasarnya memiliki tujuan penelitian yang ingin dicapai. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Desa Penyaho Dangu Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian atau riset kualitatif ini terbagi kedalam dua bagian yaitu manfaat praktis dan teoritis :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Memperkaya khasanah ilmu pemerintahan, referensi bagi para peneliti lainnya dan menemukan gagasan-gagasan teoritis baru yang diharapkan bisa dikembangkan menjadi teori-teori baru. Serta untuk meningkatkan cara berfikir positif dan mengembangkan kemampuan dalam menganalisa suatu permasalahan

yang terjadi dilapangan serta dapat dijadikan bahan kajian dalam pengembangan ilmu.

1.4.2. Manfaat Praktis

Berkaitan dengan kontribusi praktis yang diberikan dari penelitian terhadap obyek penelitian baik individu, kelompok maupun organisasi. Penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi Kantor Desa Penyaho Dangu Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak agar lebih meningkatkan kinerja pemerintah desanya.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Teori

Menurut Bernardindan Russel (dalam Keban, 2004:192) mengartikan kinerja sebagai aspek yang ditekankan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang outcome atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Menurut Prawirosentono (1992:2)J, mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi

bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Gery Dessler (2000:321) Mengukur kinerja diartikan sebagai evaluasi terhadap kinerja seorang karyawan pada masa lalu dan sekarang dibandingkan dengan standar kerja. Mengukur kinerja pegawai dapat dilakukan dengan mengevaluasi kinerja individu dibandingkan dengan standar kerja tertentu, yaitu karakteristik pelaksanaan tugas.

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999:7) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (Input), keluar (Output), hasil (Outcome), manfaat (benefit), dan dampak (impact).

temuan-temuan data dan gejala-gejala yang terjadi berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan pada saat penelitian dilaksanakan.

Untuk dapat memudahkan peneliti dalam memperoleh informasi dan data yang lebih jelas dan akurat maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) **Penelitian Kepustakaan**
Penelitian yang dilakukan untuk memperoleh teori-teori, pendapat-pendapat para ahli serta kerangka pikir dengan cara mempelajari literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.
- 2) **Penelitian Lapangan**
Penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati langsung fakta yang ada dilokasi penelitian untuk memperoleh serta keterangan informasi dan data serta keterangan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan analisis data secara Kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud menggambarkan kejadian atau

2. Tempat dan Waktu Penelitian

2.1 Tempat Penelitian

Peneliti memutuskan bahwa lokasi yang akan menjadi tempat penelitian dalam memperoleh data sebagai dasar dalam

penulisan skripsi adalah Di Kantor Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak. Hal ini dengan berbagai pertimbangan dan alasan karena tersedianya data dan informasi yang dibutuhkan untuk menganalisis permasalahan. Permasalahan yang telah diamati sesuai dengan judul penelitian tentang Kinerja Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintahan Di Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak.

2.2 Subyek dan Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan subjek penelitian yang dianggap dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan, baik informasi yang berupa dokumen-dokumen, arsip-arsip maupun informasi lain yang berkaitan dengan fokus penelitian. Menurut Moleong (2000:165) mengatakan bahwa “suatu kajian dalam penelitian kualitatif justru mengisyaratkan ditetapkannya *Purposive* yang bertujuan yaitu penulis menentukan sendiri orang-orang yang hendak dijadikan subjek satuan kajian penelitian kualitatif/berkelompok”.

Untuk memperoleh data dan gambaran yang lebih konkrit, lengkap dan objektif tentang masalah yang diteliti serta sesuai dengan tujuan penelitian maka, penulis menentukan

informan kunci dalam penelitian ini antara lain adalah:

- 1) Tiga Orang Pegawai Kantor Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak yang terdiri dari: Kepala Desa, Sekretaris Desa dan Kepala Urusan Umum
- 2) Sepuluh Orang Masyarakat Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak

Sedangkan Obyek Penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintahan Di Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak.

3.1. 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Arikunto, 2002:24):

- 1) Teknik Observasi, yaitu teknik yang digunakan untuk mengamati fenomena yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat di Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak Pengamatan dimaksudkan untuk mengidentifikasi fenomena-fenomena awal yang mendasari penulis untuk mengetahui latar belakang permasalahan tersebut.

- 2) Teknik Wawancara, yaitu wawancara secara mendalam (in-depth interview) dengan menace pada pedoman wawancara. Teknik ini digunakan untuk menjaring data dan informasi dari informan tentang hal-hal yang erat hubungannya dengan masalah penelitian. Wawancara dilakukan berdasarkan panduan wawancara yang berisi seperangkat pertanyaan yang mengacu kepada pertanyaan penelitian yang diangkat sebagai masalah yang diteliti. Pertanyaan pada pedoman wawancara diajukan kepada informan kunci yang akan menjadi sumber informasi untuk menganalisis Kinerja Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintahan Di Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak.
- 3) Teknik Dokumentasi, melakukan pengumpulan dokumen yang terkait dengan fokus penelitian yang mencakup: Buku-Buku yang relevan, Peraturan-Peraturan, Laporan Kegiatan, Data Penelitian yang berkitan dengan Kinerja Pemerintah Desa Dalam Melaksanakan Administrasi Pemerintahan Di Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak.

3.2. 2.4 Alat Pengumpulan Data

Seringkali disebut sebagai instrumen penelitian, artinya berupa alat-

alat yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian, baik dalam kegiatan observasi maupun wawancara. Adapun instrumen penelitian ini sebagai berikut:

1) Panduan Wawancara

Merupakan catatan-catatan yang berisikan urutan dari data yang akan diambil. Pedoman ini memudahkan peneliti dalam memenuhi data yang akan dikumpulkan, sekaligus agar kegiatan wawancara tidak keluar dan melebar dari aspek-aspek yang diteliti.

2) Check List

Merupakan panduan pengamatan yang diperlukan untuk mencatat hal-hal yang ditemui selama penelitian berlangsung, kegunaannya adalah untuk memudahkan hal-hal yang begitu banyak ditemui dilapangan. Selain itu juga dimanfaatkan sebagai bahan dalam mendeskripsikan hal-hal yang dijumpai dilapangan.

3) Perangkat *Smartphone*

Alat yang digunakan untuk merekam pembicaraan selama wawancara berlangsung, digunakan karena keterbatasan dalam pencatatan sepanjang wawancara berlangsung dan hasil memungkinkan untuk dapat diulang

kembali. Hasil rekaman sangat membantu peneliti dalam menyusun hasil penelitian.

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis merupakan cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan dimana analisis dilakukan untuk mencari pola.

Analisis data Kualitatif menurut Bogdan & Biglen (dalam Moleong, 2010:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat di ceritakan kepada orang lain. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan Model Analisis Data yang dikemukakan oleh Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2007:91) dengan langkah-langkah:

1) Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya sangat banyak perlu diperlukannya secara benar agar menghasilkan data yang mudah diolah,

akurat dan bermakna bagi penelitian, oleh karena itu perlu dilakukan reduksi data. Mereduksi berarti merangkum, memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Dalam penelitian Kualitatif, yang menjadi perhatian penting dalam mereduksi data adalah menemukan segala sesuatu yang dianggap asing, tidak dikenal, belum memiliki pola.

2) Data *Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian Kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2007:95) menyebutkan penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian Kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data ini akan semakin mempermudah peneliti memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Apabila pola-pola yang ditemukan telah didukung oleh data selama

penelitian, maka pola tersebut akan menjadi pola yang baku dan tidak lagi berubah. Selanjutnya pola yang telah dibakukan akan didisplaykan pada laporan akhir penelitian.

3) *Conclusion Drawing/ Verification*
(Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Kesimpulan awal yang tidak didukung oleh penemuan bukti-bukti yang kuat yang mendukung dalam tahap pengumpulan data masih akan berubah. Tetapi apabila kesimpulan awal selalu didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena rumusan masalah dalam penelitian Kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan.

3.3. **2.6 Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan diolah dan diuji keabsahannya melalui triangulasi. Sedangkan dalam penelitian ini, teknik pemeriksaan data dilakukan dengan Data *Triangulation* (Triangulasi Data atau

Sumber) yaitu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan penilaian atau sebagai bahan perbandingan terhadap data itu, bisa berupa penggunaan narasumber, metode, peneliti dan teori atau peneliti menggunakan beberapa sumber dengan data yang sama (Moleong, 2004:178).

D. HASIL PENELITIAN

a. Produktivitas

Peningkatan produktivitas merupakan sumber pertumbuhan utama untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Sebaiknya, pertumbuhan yang tinggi dan berkelanjutan juga merupakan unsur penting dalam menjaga kesinambungan peningkatan produktivitas jangka panjang. Dengan demikian, pertumbuhan dan produktivitas bukan dua hal yang terpisah atau memiliki hubungan satu arah, melainkan keduanya adalah saling ketergantungan dengan pola hubungan yang dinamis, dan kompleks.

Disamping itu, kedudukan manusia baik sebagai tenaga kerja kantor maupun sebagai manajer dari suatu aktivitas produksi lainnya. Seperti diketahui bahwa output dari setiap aktivitas ekonomi tergantung pada manusia yang melakukan

aktivitas tersebut. Maka sumberdaya Manusia merupakan sumber daya utama dalam pembangunan, sejalan dengan fenomena ini konsep produktivitas yang dimaksud adalah produktivitas tenaga kerja, tentu saja produktivitas tenaga kerja ini dipengaruhi oleh ketersediaan faktor produksi komplementernya seperti alat dan mesin. Namun demikian konsep produktivitas adalah mengacu pada konsep produktivitas sumber daya manusianya.

Secara umum konsep produktivitas adalah suatu perbandingan antara keluaran dan masukan persatuan waktu, produktivitas dapat dikatakan meningkat apabila jumlah produksi/keluaran sama atau meningkatnya dengan jumlah masukan daya lebih kecil dan produksi meningkat diperoleh dengan penambahan sumber daya yang relatif kecil.

Faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah tingkat pendidikan atau latar belakang pendidikan akan mempengaruhi produktivitas karena perlu diadakan peningkatan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kerja pendidikan dipandang sebagai investasi dibidang sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dari tenaga

kerja. Oleh karenan itu pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi, pentingnya pendidikan dan pelatihan disamping berkaitan dengan berbagai perubahan yang terjadi dilingkungan organisasi, seperti perubahan produksi, teknologi, dan tenaga kerja. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Desa Penyaho Dangku Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak.

b. Kualitas Pelayanan

Kepuasan masyarakat dengan organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Orientasi pada pelayanan menunjuk pada seberapa banyak energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan dapat memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari seberapa besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki oleh aparatur/pegawai birokrasi hanya

dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa. Kemampuan dan sumber daya dari aparat birokrasi sangat diperlukan orientasi pada pelayanan yang dapat dicapai.

c. Responsivitas

Responsivitas disini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebuah birokrasi dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka mempunyai nilai responsivitas atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang mewakilinya. Mereka dapat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya. Mereka dapat menangkap masalah yang dihadapi oleh publik dan berusaha untuk mencari solusinya. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan

antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik, organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Desa Penyaho Dangku belum mampu menertipkan berkasnya dengan orang dalam, maka yang terjadi mereka yang sudah lama mengantri menjadi lama sedangkan yang baru datang berkasnya cepat diurus karena ketertiban orang dalam. Hal ini tentu saja menjadi faktor penghambat tidak optimalnya pelaksanaan pelayanan yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

d. Responsibilitas

Responsibilitas yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

1. Dilihat dari Produktivitas, kinerja Pemerintah Kantor Desa Penyaho Dangku kurang berjalan efektif dan efisien karena dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pegawai desa yang sebagian besar masih latarbelakang SLTA sehingga kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsi tidak berjalan dengan optimal jadi Sekretaris Desa merangkap jabatan untuk menangani pekerjaan pegawai lainnya. Selanjutnya, pegawai Desa Penyaho Dangku sering tidak masuk kantor yang mengakibatkan keadaan kantor sering tutup dan pegawai yang dibutuhkan tidak hadir ditempat, hal ini berdampak pada proses pelayanan yang membutuhkan waktu lama.
2. Dilihat dari Kualitas Layanan, Kinerja Pemerintah Kantor Desa Penyaho Dangku kurang memuaskan oleh karena bentuk pelayanan Desa Penyaho Dangku tidak memiliki sumber daya manusia dan sumber daya sarana dan prasarana yang handal dan memadai. Pada Kantor Desa Penyaho Dangku akses listrik yang hidup hanya pada saat malam hari menjadi permasalahan karena untuk mengoperasikan sarana dan prasarana membutuhkan aliran listrik, kemudian Kantor Desa Penyaho Dangku memiliki sarana dan prasarana yang lengkap namun kondisinya dalam keadaan banyak yang rusak sehingga dari permasalahan ini mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan kepada masyarakat.
3. Dilihat dari responsivitas, pegawai Desa Penyaho Dangku belum optimal dalam melakukan menginput data, tugas pelayanan dan turun kelapangan sehingga kebutuhan pelayanan masyarakat menjadi tidak efektif dengan keterbatasan yang ada, selain itu keadaan geografis yang sulit dijangkau aliran listrik dan akses jalan yang rusak jika terjadi hujan mengakibatkan pekerjaan pelayanan kantor terhambat, kemudian pelayanan administrasi masyarakat dikenai biaya administrasi sebesar Rp50.000-Rp100.000 dengan semikian masyarakat tidak dapat berbuat apa-apa dikarenakan mereka memerlukan pegawai desase hingga kondisi responsivitas pegawai menjadi kurang maksimal.

2. Saran

Adapaun saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada Pemerintah Kabupaten Sekadau khususnya kantor desa penyaho

dangku kabupaten landak sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam meningkatkan kinerja pegawai sebagai berikut:

1. Menerapkan manajemen pengelolaan SDM melalui perumusan kebijakan pegawai dalam suatu penempatan pegawai pada sebuah jabatan di Disdukcapil Sekadau, dengan demikian akan menghasilkan kualifikasi pendidikan yang sesuai dengan persyaratan yang diperlukan.
2. Mengingat kurangnya jumlah sumber daya manusia yang terdapat di bidang pencatatan sipil Disdukcapil Sekadau, maka diperlukan penambahan personil agar jumlah beban kerja dapat diimbangi dengan jumlah pegawai yang mengerjakannya.
3. baik, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja.
4. Menerapkan sistem *reward* dan *punishment* untuk mengatasi pegawai yang tidak disiplin. Dengan diterapkannya sistem tersebut akan memberikan motivasi bagi pegawai yang selam ini sudah disiplin dan akan memberikan pelajaran bagi aparatur yang tidak disiplin.

5. Meningkatkan ketelitian dalam pembuatan akta kelahiran, seperti memeriksa data masyarakat terlebih dahulu sebelum dicetak.

F. REFERENSI

Sumber Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2002:24. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dharma, Surya. 2010. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiyanto dkk. 2002:188. *Menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja suatu organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Gary, Dasler. 2000:32. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Terjemahan*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Keban, T. Yeremias. 2004:192. *Kinerja Organisasi Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2005. *Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Moleong, Lexi J. 2010:48. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Salim dan Woodward. 1992:55. *Kinerja Berdasarkan Pertimbangan-Pertimbangan Ekonomi, Efisiensi, Efektifitas, Dan Persamaan Pelayanan*. Jakarta: Perindo.
- Sugiyono. 2007:91. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
2010. *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo, Heribertus. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar Teoritis Dan Praktis*. Surakarta: UNS.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Widodo. 2001:244. *Membangun birokrasi berbasis kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil
- Lembaga Administrasi Negara Tahun 2008 Tentang Akuntabilitas Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Landak Tahun Anggaran 2013
- Peraturan Bupati Landak Nomor 24 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang
- Peraturan Bupati Landak Nomor Tahun 2015 Bab I Pasal 1 ayat 1 tentang Peristiwa kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang

Sejarah Landak
(https://id.wikipedia.org/wiki/Kerajaan_Landak)

(Belanda) van Eysinga, Philippus Pieter Roorda (1841). [*Handboek der land- en volkenkunde, geschiedtaal-, aardrijks- en staatkunde von Nederlandsch Indie*](#)