

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PRIMA KEPADA MASYARAKAT**

(Studi Pada Kantor Desa Junrejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



DI SUSUN OLEH:

Veronika Linung

NIM: 2017210158

**KOMPETENSI PERENCANAAN PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2021

Ringkasan

Kinerja pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pelayanan yang baik. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, melalui sikap, kemampuan, tindakan dan tanggung jawab pemerintah desa. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kualitatif, dalam menentukan informan penelitian ini menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, serta dalam menganalisis data menggunakan teknik Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian bahwa Kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat sudah bagus. Dalam memberikan pelayanan yang baik terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu adanya rasa saling percaya antara pemerintah desa dengan masyarakat, dan yang menjadi faktor penghambat yaitu kurangnya kerja sama antar masyarakat dan pemerintah desa, sehingga terjadi masalah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja Pemerintah Desa, Pelayanan Prima, Masyarakat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Seluruh masyarakat Indonesia sangat membutuhkan pelayanan publik. Dalam kehidupan sehari-hari secara nyata dapat dikatakan bahwa pelayanan sesungguhnya tidak dapat berpaling dari kehidupan warga masyarakat Indonesia pada umumnya. Seiring dengan berjalannya waktu, secara menyeluruh masyarakat Indonesia meminta agar pelayanannya dapat berkembang dan berkualitas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku tentang pelayanan. Walaupun secara realitanya bahwa tidak bisa dikaitkan dengan apa diharapkan, diinginkan, dicapai tidak berjalan dengan baik maupun efisiensi. Dengan demikian dapat menghambat terjadinya pemenuhan kebutuhan yang bermutu dan berkualitas dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Menurut Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu dapat menyelenggarakan suatu kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada anggota masyarakat yang membutuhkannya, sesuai peraturan perundang-undangan di Indonesia dalam memperoleh sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik dan harus digunakan oleh pihak yang berwajib. Terjadinya kegagalan seperti ini karena posisi masyarakat sebagai suatu pihak yang dilayani tetapi bukan untuk dilayani. Oleh karena itu, perkembangan peningkatan pemberian pelayanan tidak bisa berkembang pesat karena terjadinya percekocokan serta kurangnya partisipasi dari penguasa dalam melaksanakan atau meningkatnya mutu bantuan yang inovasi dan inovatif, serta suatu sistem administrator untuk mengelola tingkat desa bahkan penguasa dapat memiliki wewenang dan pertanggungjawaban untuk mengelola warga setempat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yaitu satuan kegiatan untuk menyelenggarakan secara menyeluruh tentang warga setempat dalam mengatur keperluan komunitas sesuai asal-usulnya, dan harus menghormati tradisi yang diterapkan dalam sistem kewarganegaraan (NKRI) dan juga tetap mengakui dalam memberikan jaminan untuk keberlangsungan hidupnya. Untuk mengurangi asumsi dan konsekuensi terhadap barang dan jasa publik dapat membutuhkan wewenang, dan pertanggungjawaban bagi pemerintah di era globalisasi ini. Pemerintah desa merupakan suatu sistem penyelenggaraan pemerintah, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Cara untuk mengatasi dampak tersebut yaitu dengan mengarahkan dan menetapkan kinerja penguasa untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dalam pekerja.

Dengan meningkatnya kualitas prestasi tinggi, baik, semangat kerja, moral kerja,

efisiensi dan manifestasi otomatis dapat membangkitkan daya tarik pemerintah terhadap masyarakat karena sistem pemerintahannya efisien. Untuk mewujudkan suatu tenaga yang profesional terhadap penyelenggaraan negara harus memberikan moral dan kewajiban baik dalam melayani dan dijadikan sebagai panutan untuk komunitas bangsa dan dituntut kepada Pancasila. Pelayan merupakan segala sesuatu yang membentuk bantuan barang dan jasa publik sebagai jaminan dari negara federal dan memberi kepada masyarakat. Barang dan jasa publik dapat digolongkan kedalam penyelenggaraan yang mempengaruhi serta kualitas tenaga kerjanya kurang memadai, sehingga sering terjadi dampak populasi baik secara langsung maupun melalui media sosial. Agar tidak menimbulkan persepsi buruk terhadap pemerintah, masyarakat harus berpartisipasi dalam pengurusan barang dan jasa publik, sehingga dapat memperlancarkan pengelolaannya. Jika terus berlangsung dan dibiarkan tanpa syarat, maka akan mengalami gejala atau masalah kerja terhadap kegiatan pelayanan pemerintah. Jika penerapan kinerjanya baik, segala aturan dan sanksi umum dari pemimpin terhadap pemerintah dapat terealisasi dan akan membuat penguasa menguasai kinerjanya. Adanya penerapan pemerintah akan membantu proses perubahan pemberian layanan komunitas yang membutuhkannya semakin membaik dan pelayanannya menyenangkan.

Jika pegawai telah mencapai kewajiban yang maksimal dan menjalankan tugas pokok yang disediakan sebelumnya dengan menggunakan alat komunikasi yang canggih dapat membantu dan mendukung dengan komitmen yang memuaskan dalam memberikan asumsi berupa barang dan jasa yang dengan sepenuh hati. Dapat menyaksikan secara nyata bahwa penilaian kinerja administrator desa Junrejo dapat ditentukan oleh hasil yang kurang memadai, karena dipengaruhi oleh ketidakpastian waktu dalam penyelesaian surat menyurat sehingga pemerintahan Desa Junrejo menjalankan tugasnya yang sedikit masih belum memadai dengan persyaratan pelayanan.

<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1789>

Berangkat dari hal tersebut, dikaitkan dengan kondisinya sekarang sementara Pemerintah Desa Junrejo, Kota Batu sebagai tempat penelitiannya, menunjukkan kemampuannya dalam melaksanakan segala keperluan komunitas untuk menyiapkan bahan dan penerangan yang dibutuhkan demi tujuan komunitas bangsa tetapi, secara nyata bahwa ternyata masih belum terlaksana dan terealisasi, sedangkan Pemerintahan Desa Junrejo belum optimal dalam melayani masyarakat pada umumnya.

1.2.Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di Desa Junrejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu ?
2. Apakah faktor penghambat dan pendukung kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kemampuan Kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis dapat menambah wawasan atau pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh.
2. Bagi instansi pemerintah Desa Junrejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu sebagai bahan tambahan bagi pemerintah daerah khususnya dalam pelayanan publik.
3. Manfaat Teoritis : Untuk dapat memberikan pemahaman terhadap mahasiswa dan masyarakat dalam mewujudkan kinerja pegawai kantor Desa Junrejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.
4. Manfaat Praktis : Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat Desa khususnya kepada pemerintahan dan masyarakat pada umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

A.J Burkat dalam Damanik .2006.*Perencanaan Ekowisata*.Jakarta:Raja Pindo

Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Maryani Dedeh dan Ruth Roselin E.Nainggolan.2019.*Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Narimawati, U. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung:Agung Media.

Sumaryadi. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV Citra Utama

Yoeti. 2006. *Pariwisata Untuk Semua*.Jakarta:Gramedia.

Yeoti, Oka A. 1991. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa:BandungYogyakarta

Maryani, Dedeh and Nainggolan, Ruth Roselin E. (2019) *Pemberdayaan Masyarakat*. In: *Pemberdayaan Masyarakat*. Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama