

SKRIPSI

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI PEMERINTAH
DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA
PEMERINTAHAN DESA WORO KECAMATAN MADAPANGGA
KABUPATEN BIMA)**

*The effect of work Professionalism of village government employees on the
quality of public services (study on the village government of Woro
Madapangga District Bima District)*

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S1)
Administrasi publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



OLEH:

**FIRDAUS
NIM. 2166110014**

KONSENTRASI PEMBANGUNAN

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI PEMERINTAH
DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA
PEMERINTAHAN DESA WORO KECAMATAN MADAPANGGA
KABUPATEN BIMA)**

Oleh:

FIRDAUS

Nim:216110014

Telah di periksa dan disetujui untuk diuji pada ujian skripsi
Mataram, 07 februari 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP

NIDN: 0822048901

Iwin Ardyawin, S.Sos., MA

NIDN.0818059002

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



✓ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP

NIDN: 0822048901

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan Saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di Tempat lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan di sebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat di buktikan ada unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang Saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 05 Febuari 2022

Mahasiswa,

Firdaus

216110014



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.fih.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FIRDAUS
NIM : 211611014
Tempat/Tgl Lahir : WORO, 31 Januari 1996
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 087.712.413.222
Email : Firdaus12hmalik@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

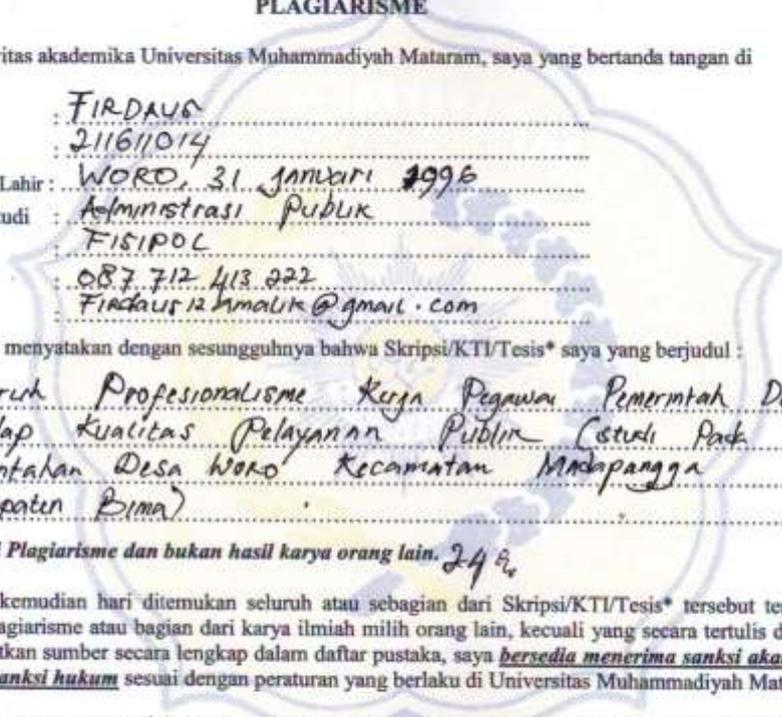
Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintahan Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 24/2

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 15 Februari.....2022
Penulis



FIRDAUS
NIM. 211611014

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.Ahmad Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
 PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : FIRDAUS
 NIM : 216110014
 Tempat/Tgl Lahir : Woro, 31 Januari 1996
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp/Email : 087 712 413 222
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintahan Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima)

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram,,2022
 Penulis


 FIRD AUS
 NIM. 216110014

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


 Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

Semakin kuat dirimu, semakin banyak yang ingin melemahkanmu.

Semakin besar dirimu, semakin banyak yang ingin mengerdilkanmu.

Semakin bebas dirimu, semakin banyak yang ingin mengekangmu.

Semakin kau menjadi dirimu, semakin banyak yang ingin menjadi sepertimu.

Sukses merupakan balas dendam terbaik. Never Give Up!

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya **Bapak Abdul Malik** dan **Bunda Nursi** yang selalu memberikan do'a, dukungan dan menjadi penyemangat terhebat selama penyusunan skripsi ini.
2. Terimakasih kepada keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dan menghibur disaat lelah dengan dunia skripsi.
3. Terimakasih para sahabat dan teman-teman yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater tercinta universitas muhammadiyah mataram tempat saya menimba ilmu sejak tahun 2016 sampai 2022.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT senantiasa penulis hadirkan atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga penyusunan Skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pemerintahan Desa Woro, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima)”** berjalan dengan baik. Penulisan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Mataram. Shalawat serta salam senantiasa kita kirimkan kepada baginda nabi Muhammad SAW, seorang manusia tauladan yang telah di utus oleh Allah SWT, untuk menyampaikan risalah islam keseluruhan umat manusia sebagai agama yang lurus.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Mataram. Penulisan Proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tidak terlepas dari bimbingan serta bantuan berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

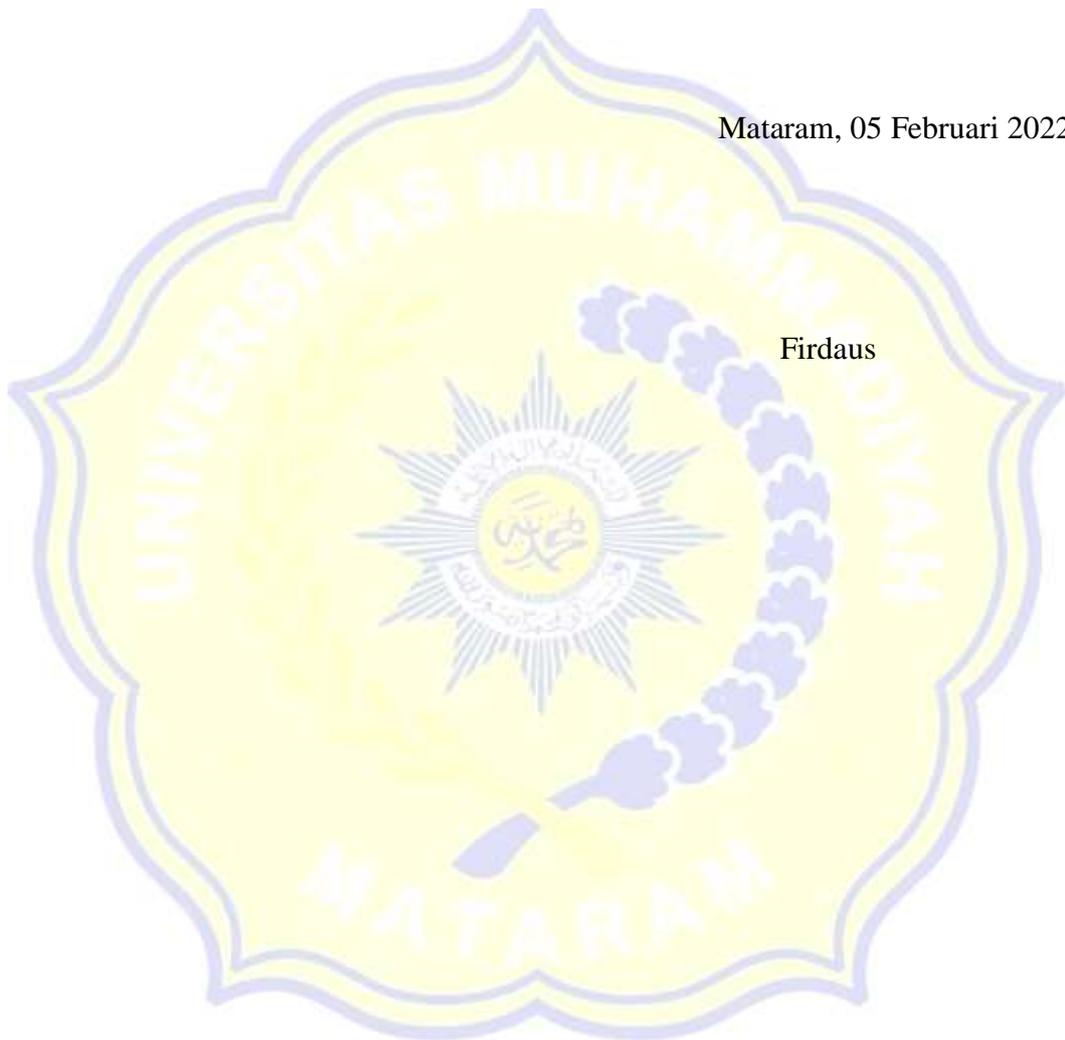
Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini telah banyak mendapat bantuan, ide dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
3. Bapak Rahmad Hidayat S.Ap., M.Ap., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram, Sekaligus Dosen Pembimbing I
4. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos.,MA. selaku Dosen Pembimbing II
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah ikhlas memberikan bekal ilmu selama perkuliahan hingga selesai dan seluruh pegawai staf tata usaha pengelola perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Abdul Malik dan Ibu Nursi. Terima kasih untuk segalanya. Semoga Tuhan Meridhoi Apa yang telah bapak-ibu lakukan dan perjuangkan untuk saya.
7. Untuk teman-teman, Ikatan Mahasiswa Woro Mataram. Terima kasih telah memberikan semangat yang tiada hentinya.
8. Untuk bibi dan paman saya, Haja dan syamsuri. Terimakasih atas do'a dan dukungannya selama ini.
9. Untuk M. Fikri Ramadhan dan M. agus Setiawan, selaku seorang yang tersetia menemani dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, terima kasih telah memberikan semangat. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu penulis

mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan hal tersebut. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua, khususnya pihak yang ingin meneliti tentang masalah yang terkait dengan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Mataram, 05 Februari 2022

Firdaus



**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI PEMERINTAH
DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA
PEMERINTAHAN DESA WORO KECAMATAN MADAPANGGA
KABUPATEN BIMA)**

Firdaus¹, Rahmad Hidayat², Iwin Ardyawin³

Mahasiswa¹, Pembimbing², Pembimbing³

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Pelayanan publik aparatur desa dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai pemerintah desa terhadap masyarakat desa Woro, Sejauh mana efektivitas kualitas pelayanan pemerintah desa Woro dalam pelayanan yang berhubungan dengan administrasi terhadap masyarakat di luar mekanisme dan (SOP), dan faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik tidak berjalan dengan baik. Jenis rencana penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan metode analitis. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010, hlm. 4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah “prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. kemahiran menggunakan peralatan dan tanggung jawab pegawai dalam pelayanan dapat dikatakan baik atau cukup memuaskan. dalam hal ini peralatan yang digunakan adalah computer dan camera digital. Namun dari kesiapan, kedisiplinan dan sikap pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Woro dinilai masih kurang baik, karena masih ada pegawai yang belum menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional. Pegawai Pemerintah Kantor Desa Woro, hendaknya dapat meningkatkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah daerah agar terbentuk pegawai yang profesional, mampu merespon dan menjawab setiap keluhan dan permasalahan dari masyarakat, agar kualitas pelayanan publik akan lebih baik dan masyarakat merasa nyaman dalam memerlukan pelayanan di Kantor Desa Woro.

Kata Kunci : pengaruh profesionalisme kerja pegawai pemerintah desa terhadap kualitas pelayanan publik

**THE EFFECT OF VILLAGE GOVERNMENT EMPLOYEES
PROFESSIONALISM ON THE PUBLIC SERVICES QUALITY (STUDY
IN WORO VILLAGE, MADAPANGGA, BIMA REGENCY)**

Firdaus¹, Rahmad Hidayat², Iwin Ardyawin³
Student¹, Supervisor², Supervisor³

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

There are still many flaws in village officials' public services, and they have not been able to match the community's expectations for quality. This study aims to determine how village government employees' work professionalism affects the Woro village community, the extent to which the effectiveness of Woro village government services in services related to administration to the community outside the mechanism and (SOP), and factors that impede public service performance do not work well. This research strategy combines descriptive qualitative and analytical methodologies. According to Bogdan and Taylor, qualitative research is "a research process that produces descriptive data in the form of written or spoken words from individuals and observable behaviour," according to Moleong (2010, p. 4). Employee duties in service and equipment proficiency can be described as good or fairly satisfactory. A computer and a digital camera were employed in this case. However, the readiness, discipline, and attitude of employees in the delivery of public services at the Woro Village Office are still considered inadequate, since there are still employees who have not carried out their tasks and obligations competently. Woro Village Office government employees should be able to improve their abilities and expertise by participating in local government education and training in order to form professional employees capable of responding to and solving any complaints and problems from the community, so that the quality of public services improves and the community feels comfortable seeking services from the Woro Village Office.

Keywords: *the effect of work professionalism of village government employees on the public services quality*



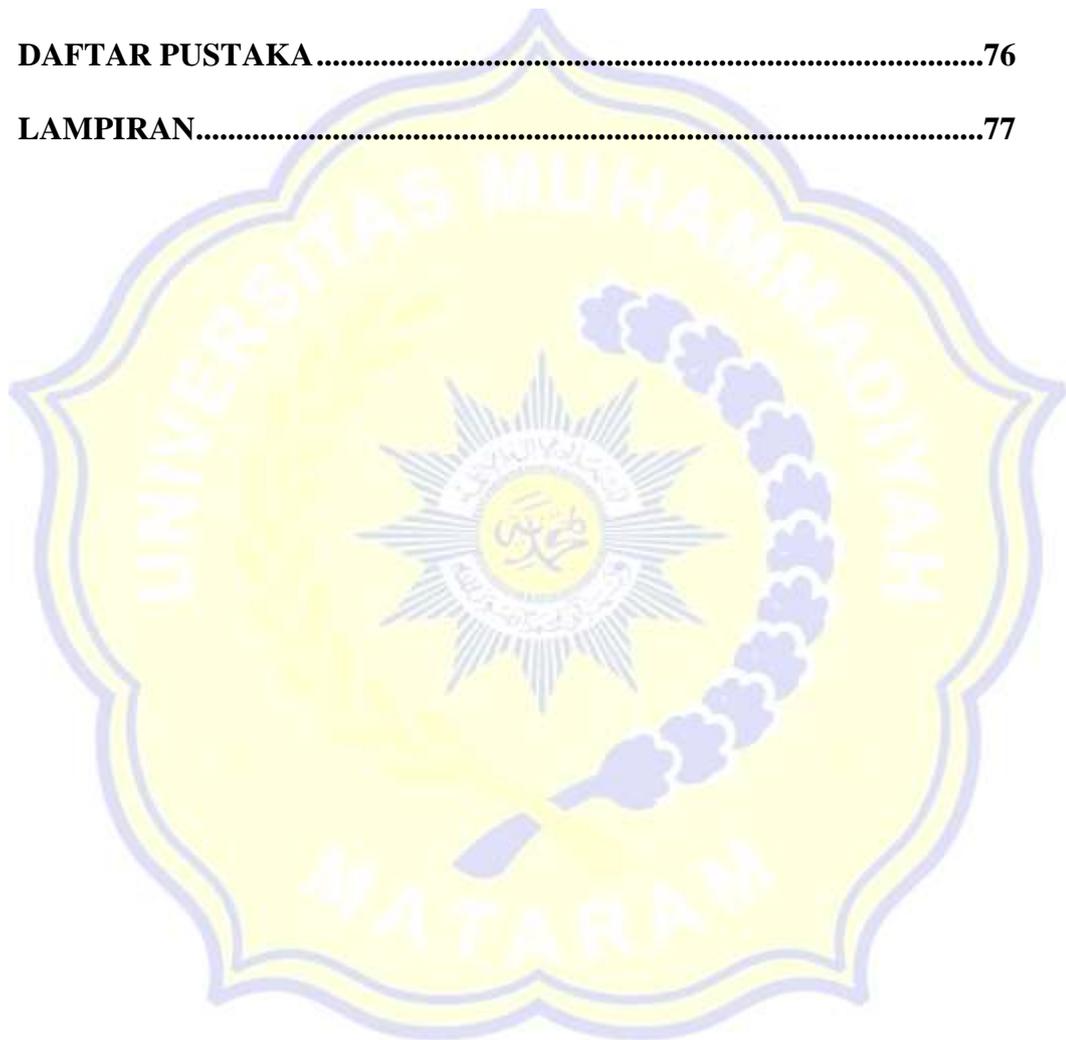
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	II
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	III
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	IV
PLAGIARISME.....	V
PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	VI
MOTO DAN PERSEMBAHAN	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
ABSTRAK	IX
ABSTRACT	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR ISI TABEL	XVII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pengertian Pengaruh	11
2.3 Profesionalisme	12
2.3.1 Pengertian Profesionalisme	12
2.3.2 Ciri-ciri Profesionalisme.....	14
2.3.3 Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja ...	16
2.3.4 Usaha-Usaha Pengembangan Profesionalisme Kerja.....	19
2.4 Pelayanan Publik	22
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	22
2.4.2 Asas-Asas Dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	24
2.4.3 Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	27
2.4.4 Pelayanan Umum	35
2.5 Pengaruh Pofesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	36
2.6 Kerangka Konsep Penelitian	38
2.7 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Desain Penelitian	41
3.3. Tempat Penelitian	42
3.4. Subjek Pnelitian	42

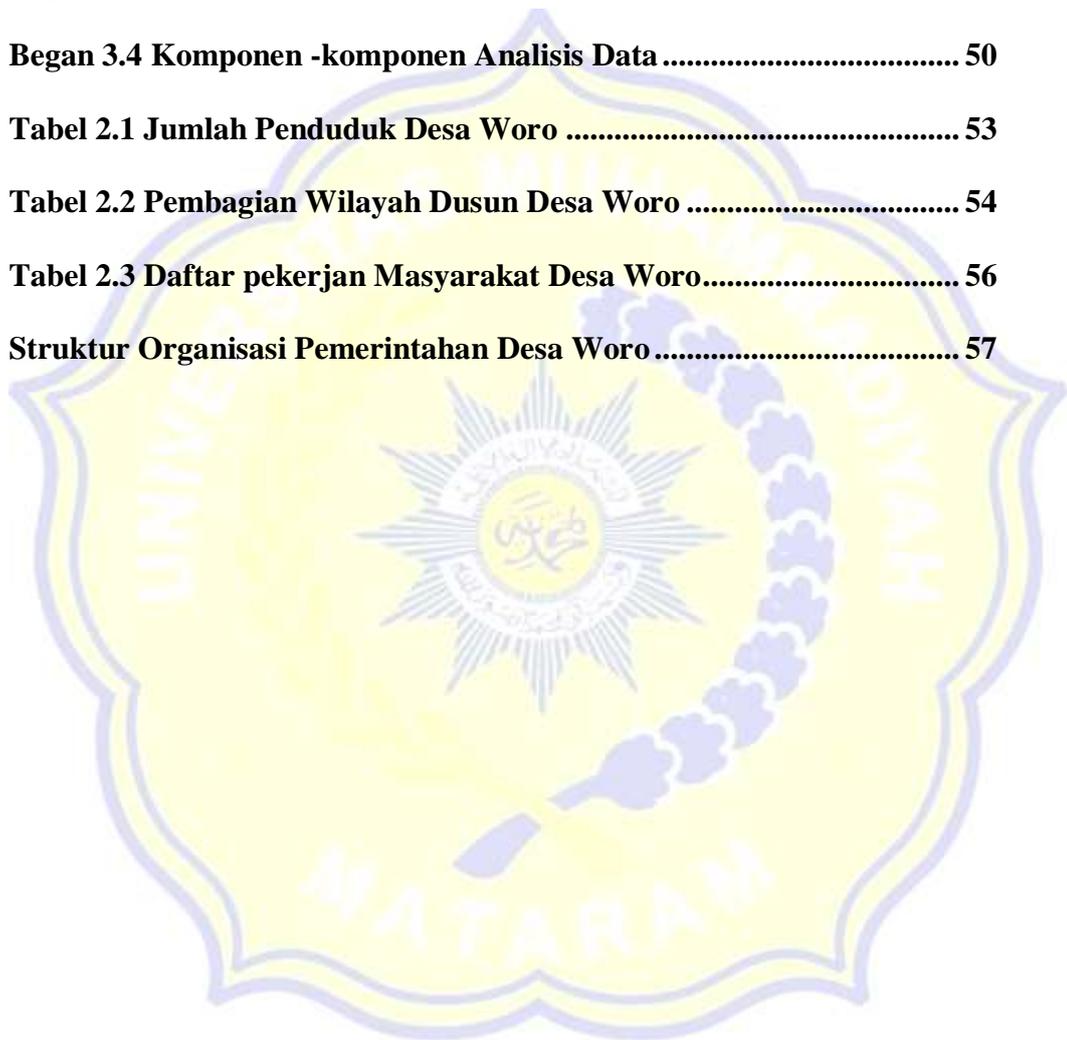
3.5. Objek Penelitian.....	43
3.6. Tekhnik Pengumpulan Data	43
3.7. Intrumen Penelitian	47
3.8. Tekhnik Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1.1. Letak Geografi.....	51
4.1.2. Demografi.....	52
4.1.3. Sosial Budaya.....	54
4.1.4. Pekerjaan Masyarakat Desa Woro.....	55
4.1.5. Struktur Pemerintahan Desa Woro.....	56
4.2. Hasil Penelitian.....	57
4.2.1. Kemahiran Pegawai Dalam Mempergunakan Peralatan	57
4.2.2. Kesiapan Pegawai Dalam Pelayanan	59
4.2.3. Tanggung Jawab Pgawai Dalam Pelayanan	61
4.2.4. Disiplin	62
4.2.5. Sikap Pegawai Dalam Pelayanan	64
4.3. Pembahasan.....	66
4.3.1. Kemahiran Pegawai Dalam Menggunakan Peralatan	67
4.3.2. Kesiapan Pegawai Dalam Pelayanan	68
4.3.3. Tanggung Jawab Pegawai Dalam Pelayanan.....	69
4.3.4. Kedisiplinan	70

4.3.5. Sikap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	71
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR ISI TABEL

Bagan 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir.....	39
Bagan 3.1 Desain Penelitian	43
Bagan 3.4 Komponen -komponen Analisis Data	50
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Desa Woro	53
Tabel 2.2 Pembagian Wilayah Dusun Desa Woro	54
Tabel 2.3 Daftar pekerjaan Masyarakat Desa Woro.....	56
Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Woro.....	57



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selama masih banyaknya pelayanan publik bagi aparatur desa, tidak akan mampu memberikan tingkat kualitas yang biasa dialami masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai keluhan masyarakat, yang diungkapkan melalui protes dan media, dan berpotensi menimbulkan gambaran negatif tentang struktur pemerintahan desa. Mengingat tujuan dan kewajiban utama pemerintah desa adalah untuk memenuhi semua kebutuhan umum masyarakat, maka pemerintah desa harus bekerja keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Pemerintah desa telah mengeluarkan berbagai jenis peraturan untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan harus didukung oleh landasan hukum agar dapat dipertimbangkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam melaksanakan kebijakan yang telah dimusyawarahkan bersama melalui tahapan dan mekanisme; mulai dari musyawarah tingkat dusun (Musdus) hingga pada tahap musyawarah desa (Musdes) dan musyawarah tingkat kecamatan (Muscam) serta pada tahapan penyusunan peraturan desa (Perdes) – maka sudah barang kesiapan pemerintah desa harus mampu untuk menjalankan berbagai kebijakan yang diatur didalam perdes sebagai modal meningkatkan kualitas pelayan publik, kesiapan tersebut juga harus

selaras dengan kemampuan aparatur desa, baik pada wilayah BPD sebagai perpanjangan tangan masyarakat desa yang memiliki fungsi sebagai penyerap aspirasi masyarakat desa, *e-budgeting*, dan pengawasan hingga pada tingkat pemerintah desa yang berada pada wilayah eksekutif yang memiliki tugas untuk selalu menampung segala tuntutan dan aspirasi masyarakat desa. Pemerintah desa perlu menjaga dan menciptakan stabilitas desa pada soal kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan pemerintah desa dalam melaksanakan fungsi pelayanannya.

Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas merupakan aspek vital penyelenggaraan pemerintahan dan administrasi publik di semua tingkatan, mulai dari pemerintahan tingkat tertinggi, pemerintah pusat, hingga pemerintahan tingkat terendah, pemerintah desa. Pemberian pelayanan publik yang bersih dan layak menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan ujung tombak citra bangsa, yang tercermin dari bagaimana pemerintah menjalankan dirinya. Karena merupakan tanggung jawab utama pemerintah, di era desentralisasi, pemerintah tidak mengandalkan desa untuk menyelenggarakan, menyediakan, atau menawarkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat luas. Dr. Ulber Silalahi, MA, dan Prof. Dr. Wirman Syafri, M.Si menerbitkan makalah pada tahun 2015 berjudul:

Bahwa Negara berkewajiban melayani warga negara dan penduduknya dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar dalam

rangka pelayanan publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta fakta bahwa menumbuhkan kepercayaan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat. penyelenggara pelayanan merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan perbaikan seluruh warga negara, disamping peningkatan pelayanan publik. (Bagian Menimbang memuat teks Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.)

Konsep desentralisasi menyatakan bahwa sebagian tanggung jawab pemerintah pusat harus dilimpahkan kepada pemerintah daerah agar mereka dapat mengurus keluarganya sendiri. Sebagai salah satu komponen sistem pemerintahan daerah, pemerintah desa diberikan kemampuan untuk mengurus dan mengurus masyarakat dengan sendirinya, suatu praktik yang dikenal dengan otonomi desa. Selain mencerminkan kemampuan, keterampilan, dan keahlian aparatur yang berjalan efektif apabila didukung oleh tingkat pengetahuan di atas latar belakang pendidikan dengan penuh tanggung jawab, profesionalisme juga berfungsi sebagai cerminan potensi yang dimiliki aparatur, baik dari segi aspek kemampuan dan perilaku, yang meliputi tingkat kreativitas, inovasi, dan daya tanggap aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Menurut Sedarmayanti (2010: 96), profesionalisme merupakan pilar penting dalam membentuk personel sebagai pegawai pemerintah yang efisien dan dalam memelihara mesin agar berfungsi dengan baik. Kompetensi, efektivitas, dan efisiensi, serta akuntabilitas, adalah metrik

yang digunakan untuk mengukur profesionalisme. Untuk memastikan kelancaran pelaksanaan penugasan, semua personel yang terlibat di dalamnya harus memiliki profesionalisme, efektivitas, dan efisiensi tertinggi untuk meningkatkan kinerja. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur desa sebagai salah satu aspek penyelenggaraan pemerintahan memegang peranan yang sangat penting karena merekalah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur desa harus profesional dalam menjalankan tanggung jawab yang menyertai jabatannya, dan banyak faktor yang dapat mempengaruhi profesionalisme aparatur pemerintah desa dalam bekerja terhadap kualitas pelayanan publik sehingga menyebabkan mereka menjadi kurang optimal atau tidak optimal. optimal dalam kinerjanya, termasuk kurangnya keahlian yang dimiliki pegawai dalam proses pelaksanaan pekerjaan. Profesionalisme kerja memerlukan kapasitas dan keahlian kerja untuk melaksanakan tanggung jawab utama instansi pemerintah daerah terkecil, khususnya di desa, guna mencapai profesionalisme kerja yang baik. Dijelaskan dalam Pasal 11 tentang Desa pemerintahan RI Nomor 72 Tahun 2005 bahwa Pemerintah Desa terdiri atas Pemerintah Desa dan BPD, kemudian dalam Pasal 12 ayat (1) Perangkat Desa terdiri dari Kepala Desa. dan Perangkat Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 tentang Desa. Pemerintahan Desa antara lain terdiri dari Pemerintah Desa dan BPD. Ayat 2 selanjutnya menjelaskan bahwa perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas

Sekretaris Desa dan Perangkat Desa lainnya, yang dimaksud dengan: Perangkat Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertanggung jawab kepada Desa. kepala dalam menjalankan rencana. Sebagaimana dimaksud pada ayat (2), perangkat Desa diawaki oleh pegawai negeri sipil yang diangkat oleh sekretaris daerah kabupaten dan kota asal Camat.

Demikian pula yang terjadi di kantor Desa Woro tidak lepas dari tugas dan tanggung jawab orang-orang yang bekerja di sana. Ini adalah situasi di mana tugas dan tujuan para pegawai ini adalah untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan oleh pimpinan desa. Para pegawai di kantor Desa Woro harus profesional dalam pekerjaannya agar pekerjaan dan tugas yang diberikan atau dilaksanakan dapat dilaksanakan dengan seefisien mungkin. Pegawai di kantor Desa Woro pada umumnya harus memiliki kompetensi, keahlian, dan rasa tanggung jawab yang kuat, serta kemampuan mengatasi kesulitan yang dihadapi, guna menjaga profesionalisme pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Bahkan, beberapa staf di kantor Desa Woro dinilai tidak profesional, menurut penyelidikan. Meskipun beberapa gejala masalah telah mereda, masih ada beberapa. Diantaranya adalah kurangnya pegawai desa yang kreatif dan inovatif dalam meningkatkan pelaksanaan tugas, yang mengakibatkan kurangnya peningkatan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Warga juga mengeluhkan jaminan waktu pelayanan yang membuat pengurusan surat di kantor desa tidak pasti kapan selesainya. Ada juga karyawan yang meninggalkan kantor pada jam kerja untuk menunda-nunda pekerjaan

karena ada urusan lain yang harus diselesaikan. Tentunya hal ini tidak sesuai dengan harapan masyarakat dalam hal pelayanan yang akan diberikan.

Fenomena tersebut menunjukkan gejala bahwa aparatur di Kantor Desa Woro belum sepenuhnya mampu melaksanakan tugas pekerjaan yang diemban secara profesional. Hal ini turut disadari bahwa proses rekrutmen dan penempatan aparatur yang masih dilakukan secara umum, artinya belum terdapat standar khusus yang diberlakukan bagi penempatan aparatur pada bidang-bidang tertentu di Kantor Desa. Berdasarkan ukuran profesionalisme yaitu kompetensi, aparatur Kantor Desa woro belum memenuhi harapan kompetensi sebagai aparatur yang behadapan langsung dengan masyarakat sebagai penyedia layanan publik sehingga hal ini akan mengakibatkan efektifitas, efesiensi, dan tanggung jawab yang lemah. Peranan pemimpin Desa yaitu Kepala Desa juga dituntut untuk dapat meningkatkan dalam mengevaluasi, mengawasi, serta memberikan pembinaan kepada aparaturnya sehingga aparatur dapat bekerja secara maksimal dan profesional sesuai dengan standar dan ukuran kinerja tugas pokok dan fungsi masing-masing aparatur. Dengan menggunakan tantangan yang terjadi sebagai dasar untuk melakukan penelitian yang berjudul “Studi Tentang Pemerintahan Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima”, maka dilakukan penelitian untuk mengetahui efektif tidaknya perangkat desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latarbelakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh profesionalisme kerja pegawai pemerintah desa terhadap masyarakat desa Woro?
2. Sejauh mana efektivitas kualitas pelayanan pemerintah desa Woro dalam pelayanan yang berhubungan dengan administrasi terhadap masyarakat diluar mekanisme dan standar operasi pelayan (SOP)?
3. Apa faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik tidak berjalan dengan baik di Kantor Desa Woro?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dan manfaat penelitian ini adalah:

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengukur bagaimana pengaruh profesionalisme pegawai pemerintah desa terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor desa Woro.
2. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas kualitas pelayanan pemerintah desa Woro dalam pelayanan yang berhubungan dengan administrasi terhadap masyarakat diluar mekanisme dan standar operasi pelayan (SOP)
3. Untuk mengetahui faktor yang memperhambat kinerja pelayanan publik tidak berjalan dengan baik di Kantor Desa Woro?

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Aspek Akademis

Untuk kepentingan akademis, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi inisiatif untuk meningkatkan administrasi publik, dan juga dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian tentang profesionalisme kerja.

b. Aspek Toritis

Temuan penelitian ini dirancang untuk memberikan wawasan dan penjelasan kepada masyarakat luas mengenai dampak profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa Woro.

c. Aspek Praktis

Kajian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Desa Woro tentang nilai profesionalisme dalam mendefinisikan kualitas pelayanan publik yang akan diterapkan di dunia nyata.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Pendahulu

Bagian berikut berisi contoh-contoh penelitian sebelumnya yang dilakukan dalam berbagai *setting* tetapi masih relevan dengan subjek penelitian ini, seperti yang ditunjukkan oleh referensi dan perbandingan yang dibuat saat melakukan penelitian ini. Di antara penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

Sumber: Data Sekunder diolah

No	Unsur Penelitian	Uraian
1	Nama Peneliti	Andila Mandasari (2014)
	Judul	Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat
	Tujuan Penelitian	Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengukur pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat.
	Jenis Penelitian	Asosiatif dengan analisa kuantitatif
	Analisis Data Yang Digunakan	Analisis regresi linier sederhana

	Hasil	Profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan
	Persamaan	Sama-sama meneliti pengaruh profesionalisme kerja Pegawai terhadap kualitas pelayanan public
	Perbedaan	Berbeda objek penelitian
2	Nama Peneliti	Dilia Frimayani (2011)
	Judul	Pengaruh Profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public
	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui bagaimana profesionalisme kerja pegawai di Kantor Satuan Lalu Lintas Polresta Binjai serta untuk mengetahui adakah pengaruhnya terhadap pelayanan public
	Jenis Penelitian	Korelasional dengan analisa kuantitatif
	Analisis Data Yang Digunakan	Korelasi Product Moment
	Hasil	Pengaruh profesionalisme kerja pegawai dengan pelayanan public berada pada kategori tinggi
	Persamaan	Sama-sama meneliti pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public
	Perbedaan	Berbeda objek penelitian
3	Nama Peneliti	Yeyen Suci Hardiyanti

Judul	Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari
Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kendari
Jenis Penelitian	Kuantitatif
Analisis Data Yang Digunakan	Regresi linear sederhana
Hasil	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari
Persamaan	Sama-sama meneliti pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public
Perbedaan	Berbeda objek penelitian

Sumber: Data Sekunder diolah

2.2 Pengertian Pengaruh

“Pengaruh adalah suatu kekuatan yang ada atau berasal dari sesuatu (orang, benda) yang membantu membentuk watak, kepercayaan, atau tindakan seseorang,” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2015:1045). Pengaruh adalah suatu kekuatan atau kekuatan yang berasal dari apa saja, baik itu orang, benda, atau apa pun yang ada di alam, dan yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi segala sesuatu yang ada di sekitarnya (Yosin, 2012:1).

Surakhmat (2012) mendefinisikan pengaruh sebagai kekuatan yang muncul dari suatu barang atau orang, serta gejala internal, yang dapat menyebabkan perubahan yang dapat menimbulkan kepercayaan dan perubahan.

Dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah suatu kekuatan atau kekuatan yang dapat berasal dari apa saja, baik itu karakter seseorang, orang lain, benda, kepercayaan, atau tindakan, dan bahwa kekuatan atau kekuatan ini dapat berdampak pada lingkungan sekitarnya.

2.3 Profesionalisme

2.3.1 Pengertian Profesionalisme

Lebih baik memahami definisi profesionalisme dan profesionalisme sebelum membahas sikap profesional, sehingga tindakan profesional dapat dicapai pada akhir diskusi. Profesional mengacu pada seseorang yang berpengetahuan dan berpengalaman di bidangnya. Setiap kali seorang manajer mengaku sebagai seorang

'Orang-orang yang profesional' menurut David H. Maister adalah mereka yang dapat diandalkan dan dipercaya karena ahli di bidangnya, kompeten di bidangnya, berpengetahuan luas di bidangnya, bertanggung jawab, industrial, disiplin dalam pekerjaannya, dan serius. tentang pekerjaan mereka. (2017); (Rully Mambo, 2017);

Profesionalisme, atau profesionalisme, sebagaimana didefinisikan oleh para ahli ini, adalah kata keterangan yang menggambarkan karakter suatu profesi dan dapat didefinisikan sebagai berikut: (tingkatannya). Keterampilan, penilaian yang baik, dan sikap yang sopan semuanya diperlukan dari seseorang yang ingin melakukan pekerjaan yang kompeten, dan semuanya termasuk dalam definisi profesionalisme. Individu profesional akan berperilaku berbeda secara signifikan dari orang tidak profesional dalam situasi ini, meskipun faktanya mereka berada di posisi yang sama atau bekerja di lokasi yang sama.

2.3.2 Ciri-ciri Profesionalisme

- a. Akibatnya, selalu ada kebutuhan untuk mengingatkan orang tentang pentingnya perilaku, yang dapat digunakan sebagai referensi yang menguntungkan dan memotivasi.

Seseorang dengan tingkat kompetensi profesional yang tinggi kemungkinan besar akan berusaha keras untuk memastikan bahwa tindakannya konsisten dengan tingkat kompetensi yang telah

ditetapkan. Keduanya akan terikat karena kecintaan mereka pada permainan dengan orang asing dalam permainan. Istilah "keterampilan ideal" mengacu pada kumpulan tindakan yang telah ditentukan sebagai yang paling murni dan digunakan sebagai tolok ukur perbandingan.

- b. Adalah tujuan perusahaan ini untuk meningkatkan kinerja profesional dan mempertahankannya dengan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan meningkatkan kualitas kinerja profesional.

Tingkat profesionalisme yang tinggi didorong oleh keinginan yang membara untuk terus membangun dan melindungi reputasi profesi melalui penggunaan demonstrasi profesional dalam berbagai konteks. Manifestasi emosi dapat mengambil banyak bentuk, termasuk manifestasi fisik, manifestasi verbal, manifestasi linguistik, manifestasi tubular, kebiasaan hidup sehari-hari, dan hubungan interpersonal dengan orang lain, untuk beberapa contoh.

- c. Keinginan untuk terus menggali berbagai peluang pengembangan profesional yang akan membantu dalam meningkatkan kuantitas dan kualitas pengetahuan dan kemampuan seseorang dalam jangka panjang.
- d. Dalam karir seseorang, seseorang harus berusaha untuk mencapai standar kualitas dan kutipan yang tinggi.

Rasa profesionalisme dipupuk oleh sikap seseorang terhadap profesi yang bersangkutan. Dalam situasi ini, diharapkan

seseorang akan mengalami bangka dan akan berdamai dengan kemampuan dan keterbatasan pribadi dan profesionalnya. Diuraikan oleh Logman, antara lain, ciri-ciri profesional antara lain: Pada tahun 2016, penulis (Soraya) mengembangkan formalized formalized formalized formalized formalized formalized formalized formalized (Soraya, 2016).

1. Memiliki keterampilan atipikal dalam profesi yang mereka pilih atau tingkat kemahiran yang tinggi dalam penggunaan peralatan khusus yang diperlukan untuk pencapaian tujuan mereka.
2. Mengetahui apa yang telah diajarkan dan dipraktekkan, serta memiliki rasa urgensi yang kuat ketika menghadapi masalah atau ketika menangani suatu masalah, sangat penting.
3. Pertahankan perspektif jangka panjang untuk lebih memahami efek lingkungan pada struktur organisasi Anda.
4. Pegang kemandirian Anda berdasarkan kepercayaan diri Anda sendiri, tetapi jangan lupa untuk menyadari dan menanggapi pandangan orang lain di sekitar Anda juga, jika memungkinkan.

2.3.3 Faktor Yang Mendukung Sikap Profesionalisme Kerja

Faktor-Faktor yang mendukung sikap Profesionalisme kerja dalam Royen (2007:13) adalah:

1. Performance

Prestasi kerja, pelaksanaan kerja, dan prestasi kerja adalah semua istilah yang dapat digunakan untuk menggambarkan kinerja. Per Gibson, kinerja atau keandalan dan kinerja adalah hasil perilaku yang diharapkan, dan prestasi adalah yang disampaikan dalam urutan atau kerangka waktu tertentu, antara lain. Prestasi kerja, menurut Gomes, dapat ditentukan oleh faktor-faktor berikut:

- a. jumlah pekerjaan yang dilakukan;
- b. kualitas pekerjaan yang dilakukan;
- c. pengetahuan tentang pekerjaan yang dilakukan;
- d. pendapat atau pandangan yang diungkapkan

2. Akuntabilitas Aparatur

Akuntabilitas merupakan kebijakan strategis yang harus diikuti. Ini harus diadopsi untuk memastikan bahwa personel mematuhi tugas mereka dan melakukan dengan baik. Akuntabilitas mencakup persyaratan untuk mendelegasikan tanggung jawab kepada individu atau kelompok tertentu. Fondasinya dibangun di atas prinsip-prinsip berikut:

- a. sebuah. Adanya komitmen dari pimpinan lembaga dan seluruh karyawannya untuk melaksanakan tujuan dan bertanggung jawab atas tindakannya.
- b. Memastikan bahwa sumber daya digunakan secara konsisten dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
- c. Untuk menunjukkan derajat maksud dan tujuan yang telah

ditetapkan, harus disediakan.

- d. Berorientasi pada tujuan kunjungan dan misi, serta hasil dan keuntungan yang diperoleh
- e. Bersikap jujur, objektif, jujur, dan berpikiran maju.

3. Loyalitas Pegawai

Sebagaimana didefinisikan oleh Islam, dalam Royen, loyalitas aparatur adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, kepemimpinan, bawahan, dan rekan kerja; banyak kategori loyalitas terikat satu sama lain; dan tidak ada kesetiaan mutlak yang diberikan pada satu jenis kesetiaan terhadap jenis kesetiaan tertentu di Royen. lainnya.

4. Kemampuan aparat dan/atau pegawainya

Menurut Thoha, salah satu manfaat yang terkait dengan informasi dan kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan, serta dari pengalaman, adalah kapasitas untuk belajar. Sebagian besar profesionalisme karyawan ditentukan oleh tingkat layanan yang diberikan oleh pekerja dalam kegiatan rutin mereka. Ungkapan tersebut mengacu pada kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaan mereka dan melakukan peran mereka secara efektif. Menurut Dwiyanto, ciri-ciri profesionalisme yang perlu dikaji dalam rangka menumbuhkan kesadaran profesionalisme adalah sebagai berikut: (Muhammad Ikbal, dkk 2019). Artinya:

- a. Aspek Potensial

Profesionalisme adalah aspek pekerjaan di mana setiap karyawan memiliki bakat yang berbeda dari yang lain berdasarkan domain keahliannya yang unik.

b. Aspek Profesionalisme

Setiap tenaga kerja tentunya memiliki potensi dinamis yang dapat dikembangkan dan dibina. Seorang individu termotivasi untuk terus meningkatkan bakatnya agar dapat bekerja lebih konsisten sebagai hasil dari ini.

c. Aspek yang berkaitan dengan fungsi

Untuk mendapatkan hasil yang tepat, karyawan harus melakukan tugas sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya.

d. Aspek operasi

Metode dan prosedur untuk melaksanakan tugas di mana mereka terlibat memungkinkan setiap karyawan untuk menggunakan kekuatan dan kemampuan mereka.

e. salah satu unsur kepribadian diri sendiri

Setiap karyawan harus memiliki atribut yang kondusif untuk tugas pekerjaan mereka.

f. Pertimbangan terkait produktivitas

Moto dan prestasi kerja baik secara kualitas maupun kuantitas dituntut dari setiap karyawan.

2.3.4 Usaha-Usaha Pengembangan Profesionalisme Kerja

Karyawan tentunya harus melalui proses pendidikan, pelatihan,

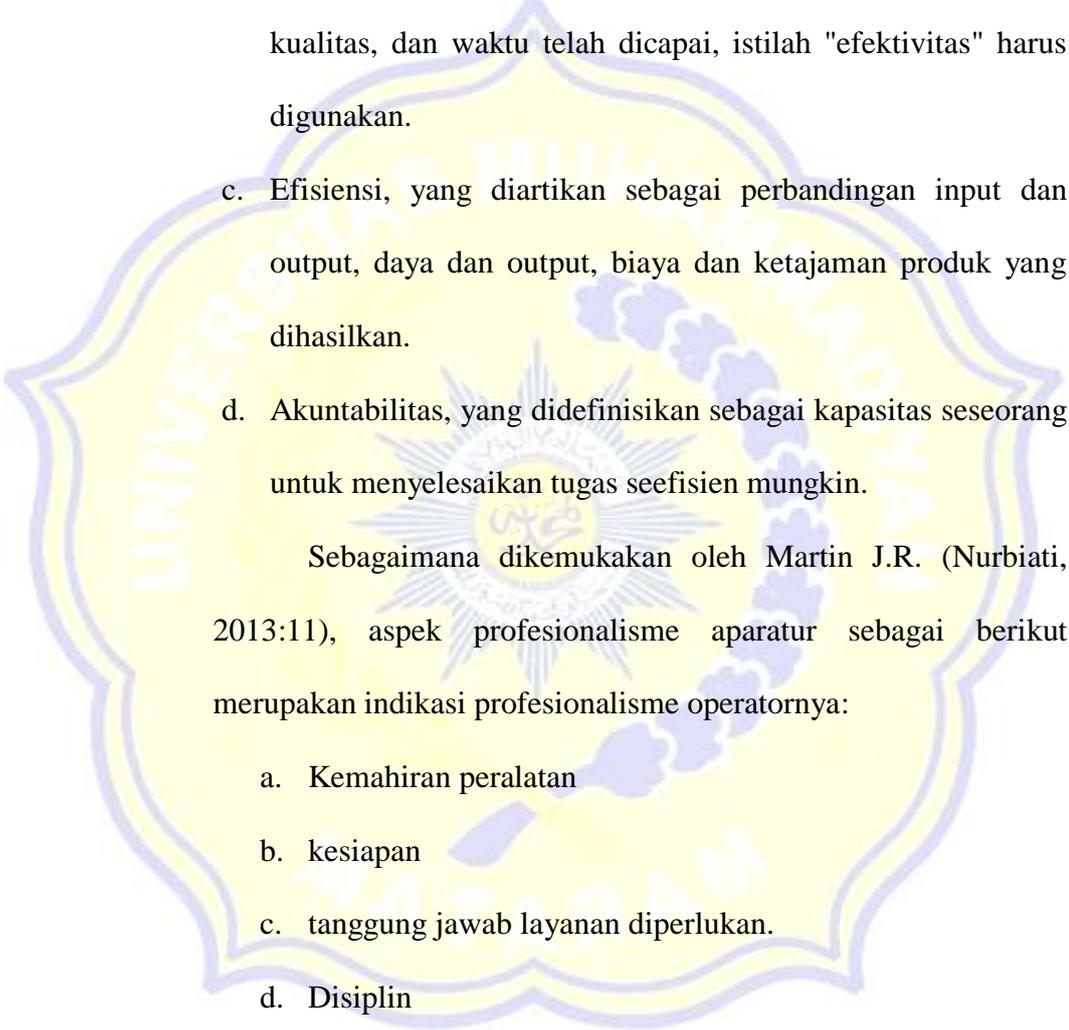
dan pembelajaran guna membangun profesionalisme kerjanya. Pelatihan dapat berbentuk program orientasi karyawan baru, pelatihan umum yang panjang, spesialisasi pekerjaan, standar tambahan, pelatihan peralatan dan prosedur operasional, atau kombinasi dari hal-hal ini tergantung pada jenis karyawan.

Tindakan berikut dapat digunakan untuk meningkatkan profesionalisme kerja sebagai bagian dari proses pengembangan:

Merencanakan dan melaksanakan operasi penataran dan pelatihan bagi karyawan yang dilakukan secara bertahap dan kemudian diluncurkan.

- a. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat kecakapan yang lebih tinggi.
- b. Menyebarkan atau mengirim karyawan terpilih ke luar negeri.
- c. Kegiatan seminar, workshop, dan workshop yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja secara keseluruhan juga sedang diselenggarakan.
- d. sebuah. Menyediakan personel yang sangat baik dengan sumber daya dan bantuan keuangan yang mereka butuhkan untuk memajukan pengetahuan dan kompetensi mereka dalam profesi mereka.

Menurut Sedarmayanti (Merisa Fajar & Sunardi, 2017), profesionalisme dapat dibagi menjadi empat kategori, yang masing-masing adalah sebagai berikut:

- 
- a. sebuah. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau menyelesaikan suatu tugas berdasarkan bakat dan kesadaran seseorang akan masalah yang akan dihadapinya sebagai akibat dari pekerjaan tersebut.
 - b. Untuk menentukan seberapa jauh suatu tujuan kuantitas, kualitas, dan waktu telah dicapai, istilah "efektivitas" harus digunakan.
 - c. Efisiensi, yang diartikan sebagai perbandingan input dan output, daya dan output, biaya dan ketajaman produk yang dihasilkan.
 - d. Akuntabilitas, yang didefinisikan sebagai kapasitas seseorang untuk menyelesaikan tugas seefisien mungkin.

Sebagaimana dikemukakan oleh Martin J.R. (Nurbiati, 2013:11), aspek profesionalisme aparatur sebagai berikut merupakan indikasi profesionalisme operatornya:

- a. Kemahiran peralatan
- b. kesiapan
- c. tanggung jawab layanan diperlukan.
- d. Disiplin
- e. Sikap para karyawan

Menurut Marwan dan Martak (2015), upaya untuk meningkatkan profesionalisme kerja di Indonesia antara lain sebagai berikut:

- a. Berikut ini adalah beberapa aspek pendidikan, yang diarahkan pada profesional: pendidikan yang mempersiapkan siswa untuk menjadi apa yang disebut karyawan profesional. Ada hubungan antara pekerjaan yang dipilih dari seseorang dan pekerjaan yang dipilih dari orang tersebut.
- b. Ada prosedur perekrutan yang direncanakan, dan didukung oleh sistem karir dan pengembangan. Karyawan direkrut untuk posisi di aparatur yang diarahkan untuk lingkungan kerja yang profesional.

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pentingnya pelayanan di sebuah lembaga yang didedikasikan untuk kesejahteraan rakyat tidak bisa dilebih-lebihkan. Sebagai pemberi pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi, pelayanan dapat diartikan sebagai berikut: Pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka konteks kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang membeli barang, menerima pelayanan, atau menerima pelayanan administrasi dari penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut: Yayat (2017) mendefinisikan eufemisme formal sebagai

Menurut Lembaga Tata Usaha Negara (Syafie, 2015), pandangan lain dikemukakan pada kategori pelayanan publik yang tersedia:

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan umum seperti pembuatan SIM card, pajak, KTP, perizinan, keimigrasian, dan lain-lain.
2. Di masyarakat, pelayanan pembangunan adalah pelayanan yang diarahkan pada peningkatan sarana dan prasarana, serta menyediakan tempat bagi penduduk untuk melakukan kegiatan. Pelayanan ini meliputi penyediaan infrastruktur seperti jembatan, pelabuhan, jalan raya, dan fasilitas lainnya.
3. Utilitas dan layanan terkait Ada beberapa jenis layanan yang terkait dengan utilitas publik, seperti penyediaan air, energi, dan transportasi dari dalam masyarakat.
4. Layanan makanan dan pakaian, yang didefinisikan sebagai layanan yang memasok kebutuhan dasar masyarakat dan perumahan seperti beras, gas alam, gula untuk perumahan, dan barang-barang sejenis lainnya. Pelayanan adalah suatu bentuk pelayanan yang bersumber dari sifat dan minat orang-orang yang ikut serta dalam kegiatan masyarakat, seperti memberikan pelayanan.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik di upaya memenuhi kebutuhan penerima sekaligus melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, pelayanan publik sebagaimana dimaksud oleh Ridwan dan Sudrajat (2009: 19) adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara negara kepada warga negaranya dalam rangka memenuhi kebutuhannya sendiri sekaligus bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum. dari komunitas.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah proses penyelenggaraan negara, dalam hal ini negara yang didirikan oleh masyarakat, pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat, dan bahwa dilakukan dengan tujuan untuk memajukan masyarakat. Secara keseluruhan, negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus mampu menjawab tuntutan masyarakat yang tinggal di dalam perbatasannya. Kita perlu mengingatkan diri kita sendiri tentang persyaratan khusus dari beragam persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2.4.2 Asas-asas dan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut buku Ibrahim *Theconcept of Reinventing Government and Banishing Bureaucracy* (2008:20-28), prinsip-prinsip

pelayanan publik meliputi:

- a. Hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan dipahami oleh kedua belah pihak agar pelaksanaannya berhasil.
- b. Penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dan sumber daya keuangan masyarakat, sesuai dengan aturan perundang-undangan yang ada, dengan tetap mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan.
- c. Perlu diupayakan keunggulan dalam proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat diukur dan ditelusuri (juga harus penuh empati dalam pelayanannya) .
- d. Pemerintah atau Badan atau Lembaga Pemerintah yang sesuai harus "menawarkan kesempatan" bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik jika "dipaksa mahal". Hal ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan dan kesederhanaan. Prosedur untuk sektor publik mudah dibuat dan mudah diterapkan.
2. tidak boleh ada kerancuan dalam hal-hal berikut:
 - a. Kebutuhan teknis dan administratif pelayanan publik.

- b. Satuan kerja atau pejabat yang bertugas memberikan pelayanan dan menyelesaikan konflik dalam rangka pemberian pelayanan publik kepada masyarakat luas
3. Kepastian berlalunya waktu. Dalam jangka waktu tertentu, penyediaan layanan publik dapat dilakukan dengan sedikit gangguan.
 4. Keandalan dan akurasi. Produk yang disediakan oleh pemerintah diterima secara akurat, tepat, dan legal.
 5. Keamanan adalah nomor lima. Cara dan keluaran pelayanan publik menanamkan rasa aman dan kepastian hukum di benak masyarakat.
 6. Ambil kepemilikan atas tindakan Anda. Pejabat dan pimpinan pemerintah yang bertugas melaksanakan dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik disebut sebagai penyelenggara atau pejabat pelayanan publik.
 7. Tersedianya semua sarana dan prasarana yang diperlukan. Tersedia sarana dan prasarana kerja yang cukup luas, serta perlengkapan kerja dan penunjang lainnya, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan teknologi informasi.
 8. Kenyamanan penggunaan. Tempat dan tempat umum, serta fasilitas layanan, mudah diakses oleh masyarakat umum, dan

dapat menggunakan sistem dan infrastruktur telekomunikasi dan teknologi informasi modern.

9. Disiplin, kesopanan, dan hukuman semuanya penting. Penyedia layanan harus mempertahankan tingkat disiplin yang tinggi, bersikap menyenangkan dan sopan, dan memberikan layanan dengan integritas.
10. Kenyamanan adalah hal yang baik. Pelayanan yang teratur dan teratur harus diberikan, serta ruang tunggu yang menyenangkan, bersih, dan rapi, lingkungan yang asri dan sehat, serta fasilitas penunjang pelayanan.

2.4.3 Faktor-faktor yang dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Publik

Sebagai akibat dari tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam komunitasnya, pelayanan publik dan pemerintah saling terkait satu sama lain. Untuk menilai kualitas pemerintahan, ada baiknya membandingkan kualitas pelayanan publik yang diperoleh masyarakat. Sebagai hasil pertumbuhannya sebagai suatu organisasi penyelenggaraan pemerintahan, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama, pelayanan publik bersumber dari tugas sebagai penyelenggara kegiatan pemerintahan.

Berikut ini adalah unsur-unsur yang berdampak pada kualitas pelayanan pemerintah:

a. Struktur organisasi

Sebagaimana dinyatakan oleh Robbins dan Judge (2014:231), tujuan struktur organisasi adalah untuk menunjukkan cara aktivitas pekerjaan dibagi secara formal dan dikoordinasikan secara formal.

Selanjutnya menurut Robbins dan Coulter (2016:322), struktur organisasi diartikan sebagai tatanan formal tenaga kerja dalam suatu organisasi. Struktur ini, yang dapat direpresentasikan secara grafis dalam bagan organisasi, juga berguna untuk berbagai alasan lainnya. Struktur organisasi organisasi adalah pengaturan formal tenaga kerja di dalam perusahaan. Struktur ini, yang dapat dilihat secara grafis dalam bagan organisasi, memiliki sejumlah karakteristik lain juga."

Senada dengan itu, Azhar Susanto (2013: 98) menunjukkan bahwa struktur organisasi adalah kerangka kerja yang lengkap untuk perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan operasi yang dilakukan oleh administrasi. "Struktur organisasi adalah kerangka tugas, pelaporan, dan hubungan wewenang di mana organisasi melakukan tugasnya," menurut Griffin dan Moorhead (2014: 430).

James A. Hall (2011) menyatakan bahwa "struktur organisasi mencerminkan distribusi tanggung jawab, wewenang, dan akuntabilitas di seluruh organisasi," menyiratkan bahwa

struktur organisasi mewakili distribusi tanggung jawab, wewenang, dan akuntabilitas setiap bagian dalam organisasi, seperti yang dinyatakan oleh Hall.

Menurut McShane dan Glinow (2012: 386), “struktur organisasi adalah pembagian kerja dan pola koordinasi dan komunikasi yang mengarahkan kegiatan, serta otoritas formal yang mengarahkan kegiatan.”

Dapat disimpulkan dari beberapa sudut pandang yang dikemukakan di atas bahwa struktur organisasi secara umum mendefinisikan tugas-tugas yang dibagi dan dikoordinasikan untuk tujuan perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam suatu organisasi.

b. Kemampuan Aparat

Kapasitas perangkat desa merupakan salah satu variabel yang sangat penting dalam menentukan efektifitas pelaksanaan tugas pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kartono (2012) mendefinisikan kemampuan sebagai segala daya, kemampuan, kekuatan, serta keterampilan teknis dan sosial yang diyakini berada di atas kompetensi anggota biasa. Kemampuan seseorang untuk bersenang-senang didefinisikan oleh Slameto (2010:56) sebagai kapasitas untuk mengatasi dan beradaptasi dengan berbagai keadaan baru, serta pengetahuan dan penggunaan ide-ide abstrak dan kemampuan mereka untuk cepat

mengambil hubungan baru. Robbins dan Judge (2009) menyatakan bahwa kemampuan untuk menyelesaikan berbagai tugas sebagai bagian dari pekerjaan adalah kapasitas individu atau orang.

Dalam organisasi pemerintahan desa dituntut memiliki segala kewenangan di atas dan di luar bakat, dan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan cepat dan efisien sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing perangkat desa sesuai dengan kemampuannya. Penulis mengacu pada kapasitas seseorang untuk menghasilkan hasil, atau kemampuan kerja seseorang, ketika dia menggunakan kata "kemampuan." Mengutip Rasyid (2012:6), kompetensi aparatur pemerintah tidak lepas dari tingkat kelengkapan aparatur yang meliputi keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Sehingga jumlah pendidikan, pelatihan, dan pengalaman seseorang, dalam hal ini perangkat desa, dapat dijadikan sebagai indikator kapasitasnya.

c. Sistem Pelayanan

Sistem adalah kumpulan dari komponen-komponen dan bagian-bagian yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam Djahir dan Pratita (2015:6), Sutanto mengemukakan bahwa “sistem adalah kumpulan atau himpunan subsistem/bagian/komponen dalam bentuk apapun, baik fisik maupun nonfisik, yang saling bergandengan dan beroperasi

bersama secara efisien. mencapai serangkaian tujuan secara harmonis Sementara itu, Mulyani (2016: 2) menambahkan bahwa "suatu sistem dapat dianggap sebagai kumpulan subsistem, komponen yang beroperasi bersama dengan tujuan yang sama untuk menciptakan keluaran tertentu". Sistem juga didefinisikan oleh Hutahaean (2015:2) sebagai jaringan proses “berkumpul bersama untuk melakukan operasi atau mencapai tujuan tertentu”.

Mengingat komentar para ahli, dapat disimpulkan bahwa sistem terdiri dari subsistem dan proses yang beroperasi bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Aturan layanan, persyaratan eksplisit, batasan waktu, biaya atau tarif, manual prosedur dan media informasi terintegrasi harus dipertimbangkan ketika menilai sistem layanan. Saling menghormati untuk setiap unit yang terhubung atau unit terkait layanan juga harus dipertimbangkan. Yang membutuhkan jasa..

Ada beberapa layanan yang saling berhubungan yang membentuk sistem layanan, dan jika salah satu dari layanan ini terganggu, itu akan memiliki efek riak pada seluruh layanan. Kualitas yang tidak memuaskan, harga yang mahal, atau waktu pemrosesan yang lama dapat merusak citra layanan dalam beberapa hal. Berikut ini adalah beberapa penanda kunci dari sistem pelayanan publik yang berfungsi dengan baik:

1. berkaitan dengan lokasi kenyamanan situs layanan

2. Kejelasan informasi layanan
3. Perlindungan dari konsekuensi hasil layanan.

d. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kebutuhan individu dan kolektif masyarakat dipenuhi melalui pelayanan publik. Karena pemerintah ingin meningkatkan kualitas pelayanan kepada warganya. Penampilan fisik (tangible) meliputi fasilitas operasional yang diberikan jika sesuai dengan kebutuhan dalam melaksanakan tugas. 2. Indikator kualitas pelayanan menurut Tangkilisan (2005: 219), adalah:

1. Keakuratan dan kebenaran informasi yang disampaikan kepada pelanggan merupakan bagian penting dari ketergantungan layanan.
2. Responsivitas layanan pelanggan, atau kemampuan penyedia layanan untuk bereaksi terhadap kekhawatiran dari pelanggan.
3. Dalam hal pelatihan petugas untuk melayani pelanggan, kompetensi (kompetensi) juga mencakup bagaimana meningkatkan kemampuan pekerja sejalan dengan evolusi pekerjaan.
4. Sikap petugas dalam menawarkan pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini kesopanan.
5. Kredibilitas (credibility) menyangkut reputasi kantor, biaya yang ditetapkan, dan kehadiran petugas selama jam kerja.
6. Apakah atau apakah sistem memberikan jaminan keamanan

klien.

7. Akses informasi, komunikasi murah dan sederhana dengan polisi, akses mudah ke lokasi kantor, dan kemudahan proses semuanya termasuk dalam bagian ini.
8. Ini termasuk penjelasan petugas tentang prosedur, apakah pelanggan langsung menerima tanggapan jika terjadi masalah, dan seberapa cepat keluhan ditangani.
9. Penting untuk memahami (pemahaman pelanggan) bagaimana kelompok kepentingan yang berbeda terlibat dalam proses pengambilan keputusan, serta apa yang bertanggung jawab kepada publik.

e. Bentuk Pelayanan Publik

Untuk memenuhi tugasnya, pemerintah harus memberikan bantuan umum kepada semua warga negara atau bantuan khusus kepada warga negara yang menjunjung tinggi hak konstitusional negara. Kewajiban pemerintah, serta hak setiap warga negara, biasanya tercantum dalam konstitusi negara. Ada beberapa jenis bantuan publik yang dapat diberikan kepada masyarakat, antara lain:

1. Pelayanan administrasi, antara lain adalah pelayanan yang memberikan berbagai dokumen penting kepada masyarakat, seperti bukti kewarganegaraan, sertifikat keahlian, atau bukti kepemilikan suatu barang. Kartu Kependudukan, Akta

Kelahiran, Akta Kematian, BPKB, Surat Izin Mengemudi, STNK (Izin Mendirikan Bangunan), Paspor (Surat Keterangan Pemilikan/Kepemilikan Tanah), dan lain-lain.

2. perusahaan yang memproduksi berbagai jenis barang yang digunakan oleh masyarakat umum, seperti saluran telepon, daftar pusat distribusi, udara bertekanan, dan sebagainya.
3. Pelayanan, yaitu jenis pelayanan yang memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, antara lain pendidikan, kesehatan, transportasi, dan lain-lain.
4. Berbicara di depan umum dapat dibagi menjadi lima kategori, sebagai berikut:
 - a. Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
 - a. satu titik kontak untuk semua kebutuhan layanan pelanggan. Berikut ini adalah contoh bagaimana satu unit kerja pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan kewenangan yang dilimpahkan oleh unit kerja pemerintah lainnya.
 - b. Pola Satu Pintu B. Menurut yurisdiksi yang berbeda, setiap instansi pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan secara terpadu.

- c. Pola pelayanan terpusat C. Pelayanan masyarakat semacam ini diselenggarakan oleh suatu instansi pemerintah yang berfungsi sebagai penghubung antara instansi pemerintah lainnya yang memberikan pelayanan dalam bidang pelayanan publik yang sama.
- d. Tren Penggunaan Layanan Berbasis Internet. Penyediaan layanan otomatisasi online dan penggunaan otomatis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah contoh model layanan yang dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan spesifik konsumennya.

2.4.4 Pelayanan Umum

“Segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi tuntutan penerima layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,” demikian menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Atas dasar keadaan material dan sesuai dengan haknya, Moenir mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang individu untuk sekelompok orang (Zainuddin 2017:66).

Komponen penunjang pelayanan publik memegang peranan vital dan tidak dapat dipisahkan dari pelayanan itu sendiri. Menurut pendapat Moenir (2002:88), enam kriteria berikut dapat

berkontribusi pada keberhasilan layanan yang dikelola pemerintah:

- a. Pejabat dan pejabat yang bekerja di sektor publik dipengaruhi oleh faktor ini.
- b. Faktor regulasi yang mendasari uraian tugas adalah ketentuan perundang-undangan. Faktor dalam proses penyelesaian tugas memberikan pelayanan:
- c. Faktor struktur organisasi
- d. Faktor pendapatan,
- e. Faktor keterampilan, dan
- f. Faktor fasilitas.

Karena faktor penting ini, setiap individu memiliki kekuatan dan kelemahan unik mereka sendiri, tetapi mereka semua berkontribusi pada tujuan bersama, yaitu untuk memastikan bahwa hasil terbaik dicapai untuk klien mereka, apakah itu melalui verbal, les, atau apa pun. jenis dukungan lainnya.

2.5 Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menciptakan keadaan yang kondusif, meningkatkan pelayanan publik, dan meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dalam konteks pemerintahan yang bersih dan berwibawa, prioritas pembangunan sektor negara fokus pada peningkatan kinerja.

Ada beberapa kendala untuk menerapkan kebijakan staf yang "netral" dalam administrasi dan pemerintahan. Karyawan yang berkomitmen untuk

menjaga keseimbangan yang sehat antara otoritas yang mereka miliki dan tanggung jawab yang mereka miliki terhadap orang-orang yang mereka layani adalah apa yang terlihat oleh masyarakat umum dalam hal pelayanan publik.

Jika kekuatan politik atau kelompok massa memiliki kendali atas pemerintah, itu akan berjalan dengan lancar. Kurangnya koordinasi antara kekuatan politik dan organisasi massa, serta ketidakmampuan untuk menjalankan fungsi artikulasi dan konsolidasi kepentingan publik, dapat mengakibatkan kekuasaan yang lebih besar bagi pegawai pemerintah, memungkinkan mereka untuk melakukan kontrol atas eksternal. lingkungan dan dengan demikian memperkuat posisi mereka dalam struktur organisasi pemerintah. Penyalahgunaan kekuasaan dapat menyebabkan kurangnya layanan dan kurangnya pelaksanaan proyek-proyek publik.

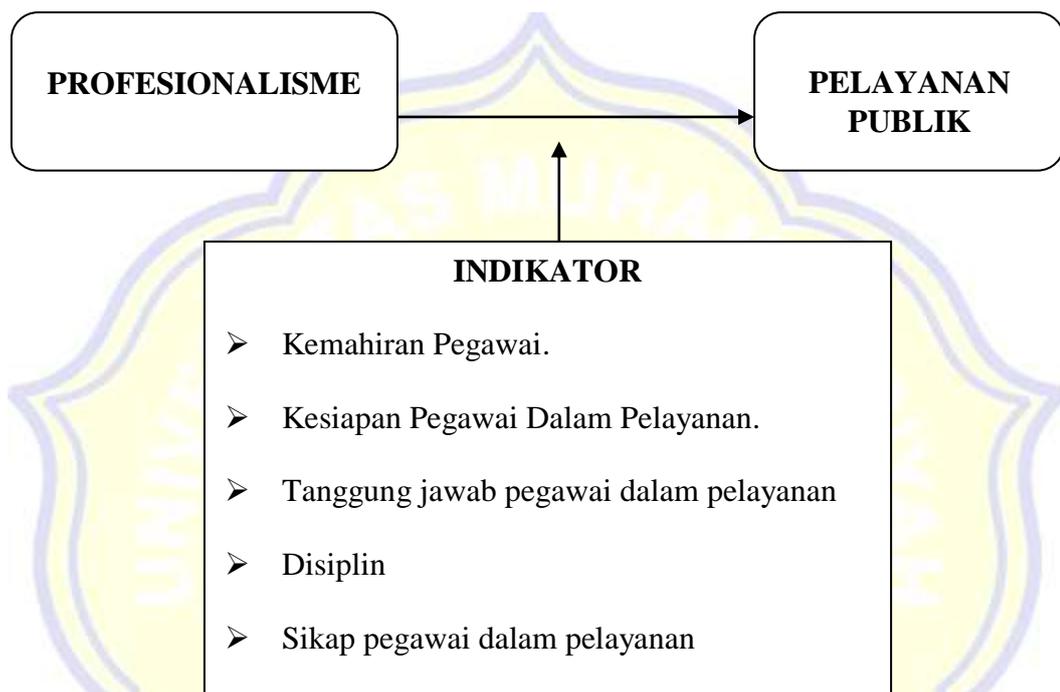
Paradigma pemerintah mungkin belum mengalami pergeseran mendasar untuk melahirkan isu ini. Paradigma lama hingga saat ini dicirikan oleh pejabat pemerintah yang masih menempatkan diri pada posisi melayani orang lain sekaligus mengharapkan orang lain untuk melayani mereka. “Melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghalangi, membuat segalanya menjadi lebih sederhana, tidak sulit, dan tersedia bagi semua orang, bukan hanya untuk segelintir orang” adalah beberapa ciri pelayanan di periode kontemporer demokrasi desentralisasi, yang dipahami semua pekerja.

Profesionalisme aparatur diperlukan untuk mewujudkan visi dan tujuan organisasi publik, karena kondisi pelayanan yang luar biasa pasti akan memenuhi tujuan organisasi. Profesionalisme menunjukkan polisi atau

petugas yang mampu bekerja dengan sukses dan efisien dalam pekerjaannya. Tingkat profesionalisme seseorang ditentukan oleh tingkat ketergantungannya, yang sesuai dengan tuntutan perusahaan. Dengan demikian, untuk mencapai tujuan organisasi dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan atau anggota masyarakat saat ini, aparatur harus mengatur secara tepat semua pekerjaan dan proses kerja yang ada.

Aparatur harus peka, tanggap, dan bertanggung jawab terhadap penyelenggara pemerintahan negara yang berusaha beroperasi tanpa tindakan dan dengan cita-cita yang hidup dan berkembang di masyarakat. Kepekaan dan kewajiban karyawan terhadap kebutuhan masyarakat adalah semacam tanggung jawab sosial. Variabel internal, seperti perilaku pegawai, kepemimpinan, pegawai, rangsang tolong menolong, membantu dan proses kerja, pembagian tanggung jawab dan sarana dan prasarana kerja, dan sejenisnya, tidak mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Ada kemungkinan pengaruh eksternal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan jika dipengaruhi oleh sistem budaya dan norma sosial, yang mencakup pandangan dan sikap, nilai perusahaan, dan opini publik. Pejabat pemerintah bukan satu-satunya yang memiliki kewajiban dan tugas; mereka juga yang perlu dijaga oleh setiap lembaga tata usaha negara.

2.6 Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir

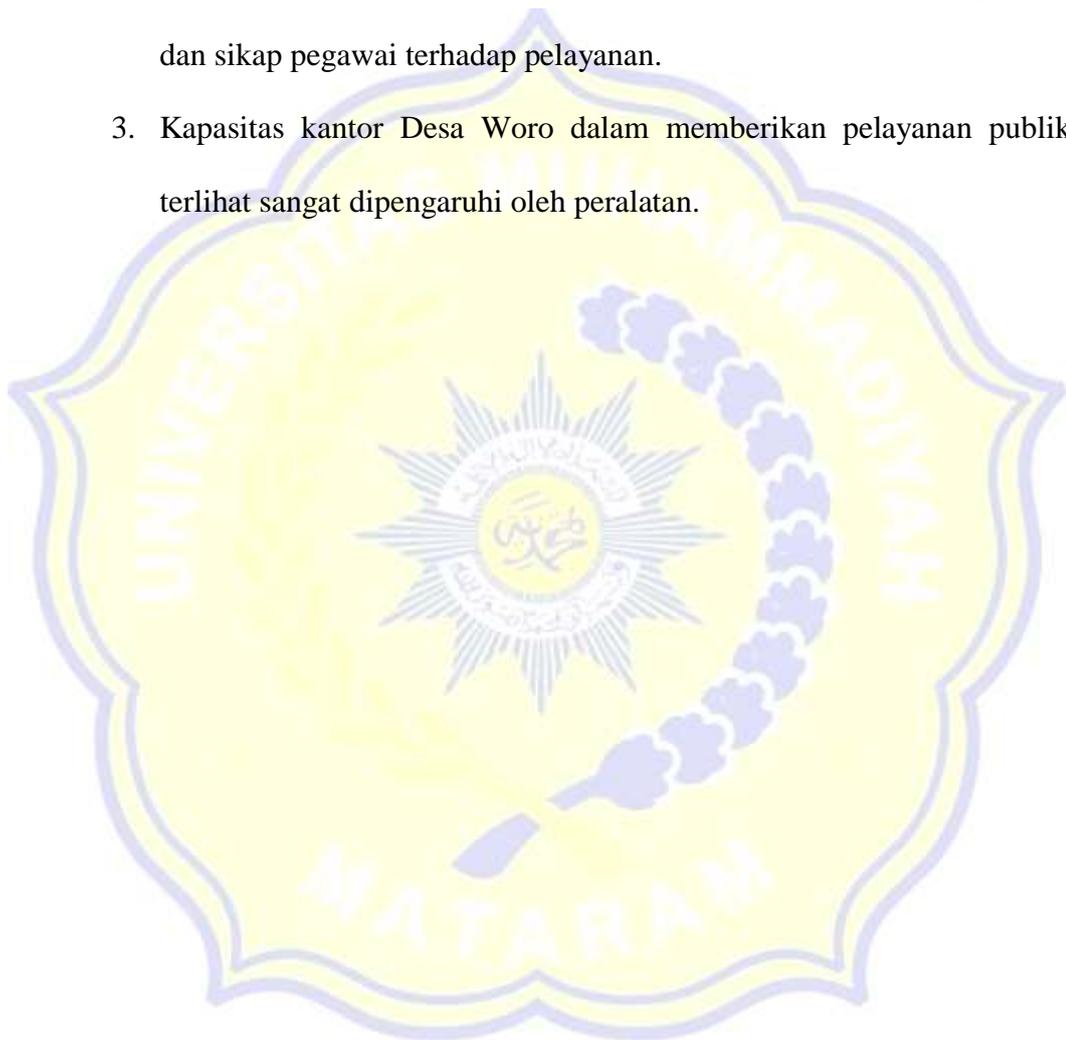
2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah solusi jangka pendek terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian diberikan sebagai pertanyaan (Sugiyono, 2013:64). Hipotesis berikut dapat diajukan sehubungan dengan temuan dan konteks penyelidikan teoretis:

1. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Desa Woro dapat dipengaruhi antara lain oleh faktor-faktor seperti kemampuan

staf dalam memanfaatkan peralatan, kesiapan pelayanan, tugas pelayanan, disiplin, dan sikap terhadap pelayanan.

2. Pelayanan publik di kantor Desa Woro dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kemampuan pegawai dalam memanfaatkan peralatan, kesiapan pegawai dalam melayani, tugasnya, dan sikap pegawai terhadap pelayanan.
3. Kapasitas kantor Desa Woro dalam memberikan pelayanan publik terlihat sangat dipengaruhi oleh peralatan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metodologi deskriptif kualitatif dan analitik digunakan dalam strategi penelitian semacam ini. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010, p. 4), adalah “suatu proses penelitian yang menyediakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang diamati”. Peneliti dan subyek dipandang sebagai instrumen penelitian, dan data dianalisis secara induktif. Penelitian kualitatif berfokus pada proses daripada hasil penelitian. Untuk proyek ini, teknik deskriptif digunakan karena relevan dengan peristiwa yang sedang berlangsung dan keadaan saat ini. Menurut Nazir (2011, hlm. 52), berikut adalah contoh metode deskriptif:

Secara metodologis, pendekatan deskriptif digunakan untuk mengkaji status terkini orang, topik, kumpulan situasi, dan sebagainya. Deskripsi sistematis, gambar, atau lukisan, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki, adalah tujuan dari penyelidikan deskriptif ini. Penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2015, hlm. 15), diartikan sebagai proses:

Penting untuk dicatat bahwa metode penelitian kualitatif menganut filosofi positivis dan digunakan untuk mempelajari bagaimana objek-objek alam dalam keadaan mereka saat ini. Peneliti adalah instrumen utama, dan pengambilan sampel sumber data dilakukan secara sengaja dan bola salju, menggabungkan teknik dengan triangulasi (gabungan).

Sesuai untuk penelitian ini karena bertujuan untuk menemukan gambaran suatu kelompok untuk memenuhi tujuan kelompok, sehingga fenomena kelompok tersebut tersaji dengan jelas dan baik.

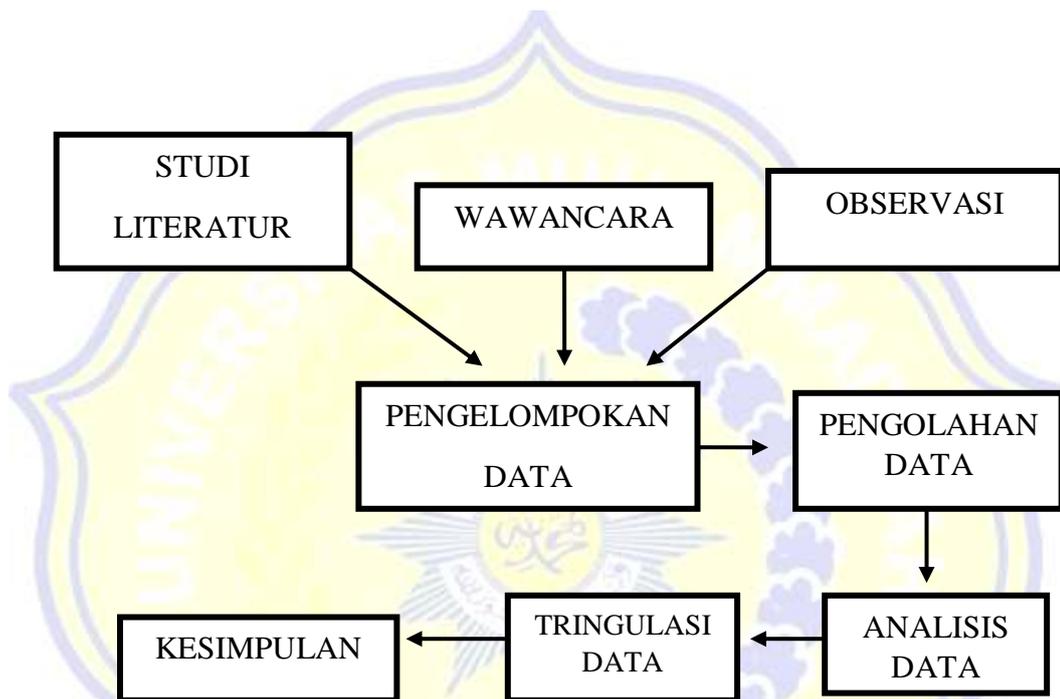
3.2 Desain Penelitian

Penelitian deskriptif dan analitik menjadi fokus penelitian ini, yang menggunakan berbagai strategi untuk mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dari sumber-sumber potensial terbaik. Karena sifat masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penulis menggunakan studi deskriptif untuk melakukan penelitian. Ini adalah nama Sugiyono (2015) Ini adalah pendekatan deskriptif analitis yang berusaha menyajikan gambaran umum tentang item penelitian yang telah dilakukan melalui penggunaan sampel atau data dan temuan yang disetujui.

Penelitian memberikan gambaran umum tentang fenomena, kadang-kadang harus diuji hipotesis, dan metode wawancara digunakan untuk mengumpulkan data, membuat prediksi, dan melaksanakan tugas yang berbeda dengan menggunakan pendekatan deskriptif analitis.

Para peneliti merancang alur penelitian berikut untuk memudahkan

dalam menjalankan strategi studi mereka.



Bagan 3.1 Desain penelitian

3.3 Tempat Penelitian

Rencana Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa woro, Kecamatan Madapagga, Kabupaten Bima.

3.4 Subjek Penelitian

Subyek penelitian menurut Moleong (2010, hlm. 132) adalah informan, yaitu orang-orang yang hadir di lingkungan penelitian dan dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai keadaan dan kondisi

setting penelitian. Sebagaimana dikemukakan oleh Arikunto (2000, hlm. 115), “total topik penelitian adalah populasi” dan “sampel mewakili populasi”. Oleh karena itu, populasi yang diteliti dalam rencana studi ini adalah seluruh aparatur pemerintah yang bekerja di Desa Woro, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima, sebagaimana telah diuraikan di atas. Akan tetapi, menurut Arikunto (2000, hlm. 117), sampel adalah “sebagian atau khas dari populasi yang diteliti”. Bila jumlah peserta kurang dari 100, Arikunto merekomendasikan agar diambil sekaligus, paling tidak sampai penelitian menjadi studi populasi. Kalau jumlah orangnya signifikan, Arikunto merekomendasikan diambil antara 10-15 persen atau 20-55.

3.5 Objek penelitian

Objek Penelitian Menurut Moleong (2010, hlm. 132) menyatakan “objek penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian”, maka objek di dalam penelitian kualitatif ini terdiri dari sebagai berikut:

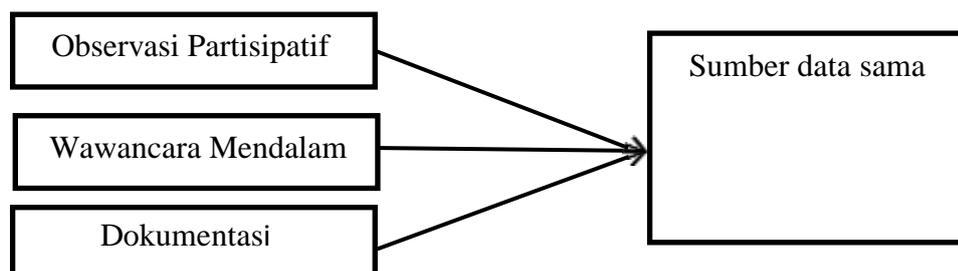
1. Kepala Desa Woro, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima.
2. Pegawai pemerintah Desa pada kantor Desa Woro, Kecamatan Madapangga, kabupaten Bima

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data adalah fase yang paling penting dalam setiap proyek penelitian karena tujuan utama penelitian adalah mengumpulkan informasi. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai situasi, menggunakan berbagai sumber, dan dalam berbagai

metode. Melihatnya dari perspektif yang berbeda, data dapat diperoleh dalam konteks alami. Ketika melihat proses pengumpulan data dari perspektif sumber data, sumber primer dan sekunder dapat digunakan. Ketika melihat metode atau prosedur pengumpulan data, penting untuk dicatat bahwa mereka dapat dilakukan dengan observasi (observasi), wawancara (wawancara), dokumentasi, dan campuran dari empat cara. Sugiyono adalah kata dalam bahasa Jepang yang berarti "sukses" (2015, hlm. 137).

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam setting natural (keadaan alami), memanfaatkan sumber data primer, dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam rencana penelitian ini meliputi prosedur triangulasi/kombinasi, yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam rencana penelitian ini. Triangulasi digambarkan sebagai pendekatan pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai teknik pengumpulan data dengan sumber data yang ada untuk memberikan satu set hasil. Peneliti menggunakan berbagai pendekatan pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dari satu sumber informasi. Observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sumber data yang sama pada waktu yang sama. Teknik Pengumpulan Data (Sugiyono 2015, h.242)



a. Observasi

Menurut Sugiyono (2015, hlm. 145), observasi adalah suatu pendekatan pengumpulan data yang berbeda dengan teknik pengumpulan data lainnya, seperti wawancara, karena memiliki ciri-ciri tersendiri. Jika wawancara selalu dilakukan dengan orang-orang dalam pikiran, maka observasi tidak dapat dipisahkan dari tidak hanya orang tetapi juga hal-hal alam lainnya di dunia sekitar kita. Sementara itu, aliran pemikiran lain berpendapat bahwa observasi didefinisikan sebagai pengamatan metodelis dan pencatatan kejadian-kejadian yang diselidiki (Husaini Usman Purnomo, 2008; 52).

Dalam ruang lingkup rencana penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu dampak profesionalisme kerja pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima.

b. Wawancara

Wawancara juga digunakan dalam penelitian ini sebagai metode pengumpulan informasi. Ketika wawancara dilakukan, itu disebut sebagai wawancara atau kuesioner lisan. Merupakan dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari subjek wawancara (Suharsimi Arikunto, 1989; 121). Seperti yang didefinisikan oleh Maryaeni (2005:70), wawancara adalah sejenis pengumpulan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan yang dapat terorganisir, semi terstruktur, atau tidak terstruktur tergantung pada situasinya.

1. Wawancara dengan struktur

Menurut Esther Kuntjara (2006), pada saat wawancara, narasumber mengungkapkan beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Hasilnya, wawancara dilakukan dengan terlebih dahulu memunculkan pertanyaan-pertanyaan, kemudian dilanjutkan dengan penyusunan pertanyaan-pertanyaan tersebut dalam bentuk daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan (Esther Kuntjara, 2006; 68). Jumlah tanggapan yang akan muncul umumnya dibatasi. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa ketika informan menyampaikan informasi yang diminta, tidak menyimpang terlalu jauh dari pertanyaan atau pernyataan semula. Perhatikan daftar yang telah dibuat untuk memudahkan peneliti mengingat jenis pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan. Agar informasi yang Anda cari dapat diatur dengan tepat melalui wawancara terstruktur, dan beberapa item mungkin terlewatkan agar informasi yang dikumpulkan lebih komprehensif, digunakan wawancara terstruktur.

2. Percakapan informal dan tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur dilakukan pada awal penelitian karena informan terkadang memberikan informasi yang tidak terduga yang tidak akan terungkap selama wawancara yang ditargetkan, dan informasi ini dapat digunakan untuk melengkapi bahan yang dikumpulkan untuk penyelidikan.

Sesuai dengan definisi dan jenis wawancara yang telah dijelaskan, maka teknik wawancara tidak terstruktur digunakan dalam rencana penelitian ini untuk memperoleh informasi langsung dari informan melalui tanya jawab dengan mereka guna memperoleh informasi yang lebih jelas tentang pengaruh profesionalisme pemerintah desa terhadap kualitas pelayanan publik di Woro. Desa, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima, seperti yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah segala sesuatu yang memberikan bukti yang dapat digunakan sebagai bukti atau bahan untuk membandingkan suatu keterangan atau penjelasan informasi atau dokumentasi dalam teks atau informasi tertulis dengan dokumen atau informasi lain (Komaruddin, 2000; 50). Sebagaimana dikemukakan oleh Arikanto (2006, hlm. 158), dokumentasi adalah proses mencari dan mengumpulkan informasi tentang hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, risalah, rapor, agenda, dan hal-hal lain yang sejenis.

Peneliti berusaha mengumpulkan informasi tertulis dan lisan terkait pengaruh profesionalisme kerja pemerintah desa terhadap kualitas masyarakat di Desa Woro, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima, dengan menggunakan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan informasi tertulis dan lisan.

3.7 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama untuk pengumpulan dan interpretasi data, antara lain dipandu oleh aturan wawancara dan pedoman observasi. Hal ini sesuai dengan Moleong (2000, hlm. 9) yang menulis bahwa: “Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain adalah pengumpul data primer”. Karena ketidakmampuan untuk membuat perubahan pada fakta saat menggunakan instrumen non-manusia dan mempersiapkan terlebih dahulu, seperti yang biasanya digunakan dalam penelitian tradisional, hal ini dilakukan.

Akibatnya, peneliti melakukan observasi dan wawancara mendalam atau menyebarkan pertanyaan dalam bentuk pertanyaan, dengan asumsi hanya manusia yang dapat memahami makna interaksi sosial, menggali perasaan dan nilai-nilai yang mungkin terekam dalam tuturan responden dan perilaku. Peneliti sendiri merupakan konstruktor realitas, tergantung pada pengamatan dan pengalaman yang diperolehnya selama berada di lapangan penyelidikan.

3.8 Teknik Analisis Data

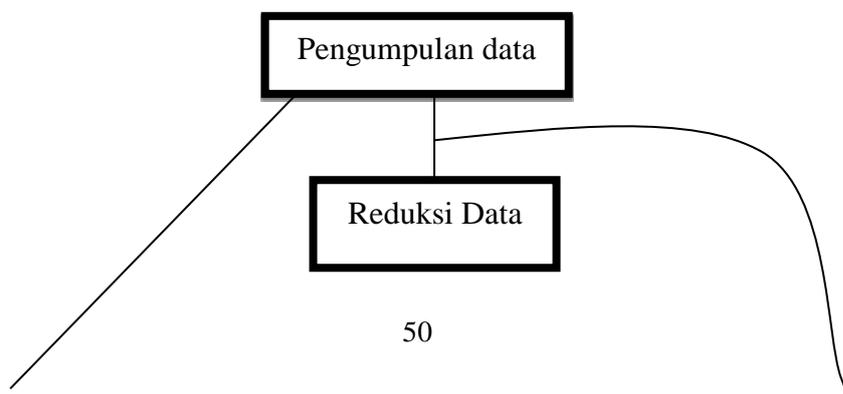
Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan dari berbagai sumber, dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data (triangulasi), dan proses tersebut diulang-ulang sampai data tersebut jenuh dengan informasi. Sedangkan analisis data kualitatif bersifat induktif, artinya analisis dilakukan berdasarkan data yang diterima, setelah itu dihasilkan pola asosiasi tertentu atau terbentuk hipotesis. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah penelitian

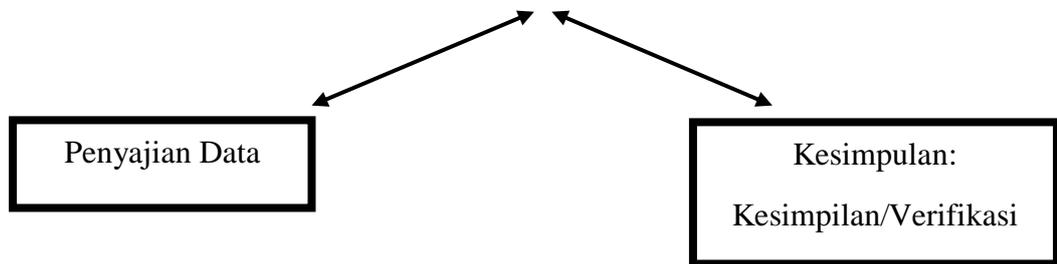
selesai di lapangan.

Analisis data merupakan fase penting dalam penelitian karena memungkinkan peneliti untuk memahami informasi yang telah diperolehnya. Laporan akan ditulis berdasarkan informasi yang diperoleh dari responden melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan rekaman lapangan, yang akan dibahas lebih lanjut secara rinci.

Tiga tindakan terjadi secara bersamaan dalam rencana studi ini: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau penilaian. Masing-masing kegiatan ini dilakukan secara paralel dengan dua kegiatan lainnya. Sugiyono adalah kata dalam bahasa Jepang yang berarti "sukses" (2015, hlm. 246). Upaya terus menerus, berulang, dan terus menerus diperlukan untuk analisis data kualitatif. Masalah reduksi data, penyajian data, dan pengambilan data merupakan rangkaian tugas analisis yang dilakukan satu demi satu secara berurutan.

Tiga kategori dasar kegiatan analisis data adalah proses siklis, proses interaktif, dan proses deskriptif. Untuk memastikan bahwa kegiatan analisis data mengalir dengan lancar, peneliti harus siap di antara empat "sumbu" kumparan selama pengumpulan data. Peneliti kemudian harus bergantian antara pengurangan, penyajian, dan penarikan untuk memastikan bahwa alur kegiatan analisis data jelas, seperti yang diilustrasikan pada bagan berikut.





Bagan 3.4: Komponen-komponen Analisis Data

a. Reduksi data

Peneliti menggunakan reduksi data untuk memadatkan dan menyederhanakan temuan studi dengan berkonsentrasi pada aspek temuan yang mereka anggap paling penting. Reduksi data dimaksudkan untuk memudahkan dalam memahami informasi yang telah dikumpulkan sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran situasi yang lebih menyeluruh.

b. Display data

Data tampilan adalah temuan studi yang telah disusun dengan cermat untuk memberikan gambaran yang komprehensif. Setelah data terkumpul secara mendalam dan lengkap, perlu dicari pola-polanya agar terbentuk kesimpulan yang tepat. Data tersebut kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi atau laporan, tergantung dari hasil eksperimen. sebuah.

c. Kesimpulan/varifikasi

Tahap kesimpulan dari proses penelitian adalah tahap di mana makna dari data yang telah dipelajari diberikan. Dimulai dengan penataan data lapangan (data mentah), pengolahan data direduksi ke tingkat

penyatuan dan kategorisasi, dan terakhir ke tingkat penyimpanan dan temu kembali data.

Sebagai hasil dari metode dan prosedur pengolahan data yang penulis ikuti dalam melakukan penelitian ini, diharapkan para peneliti yang melakukan penelitian akan dapat mengumpulkan data yang memenuhi persyaratan keabsahan penelitian.

