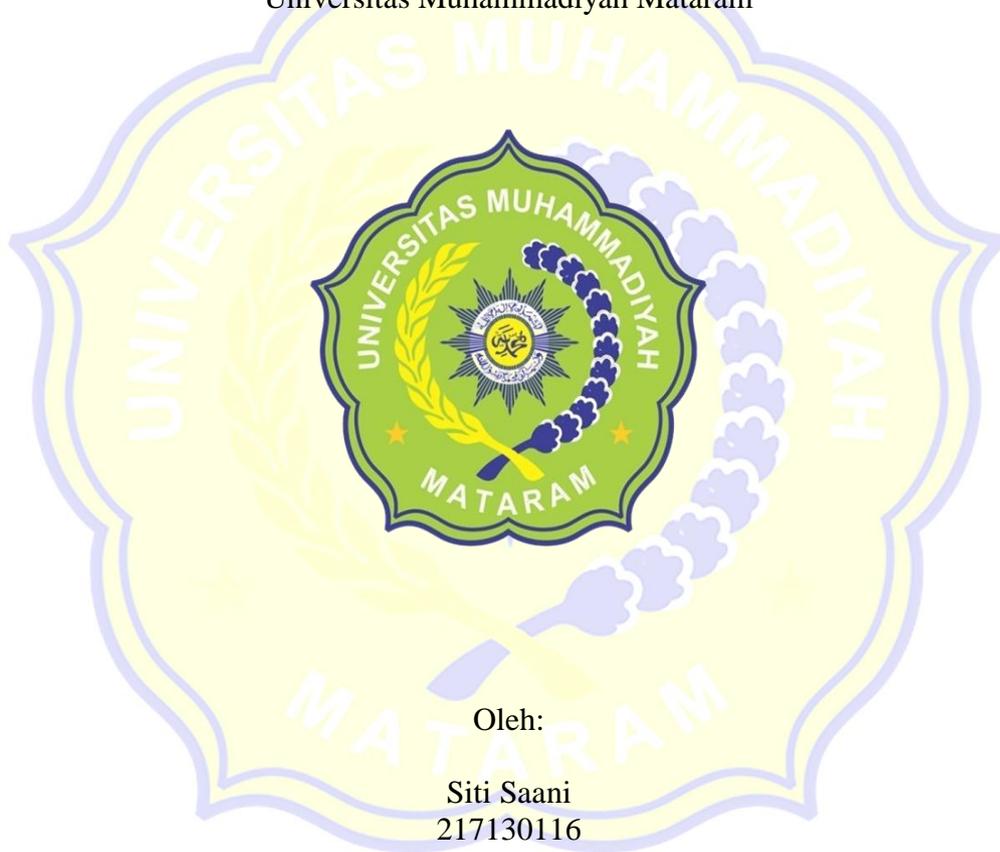


SKRIPSI

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PERSYARATAN
PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN) DI DESA WARLOKA KECAMATAN
KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk penulisan Skripsi Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh:

Siti Saani
217130116

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MATARAM
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PERSYARATAN
PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN) DI DESA WARLOKA KECAMATAN
KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT
TAHUN 2022**

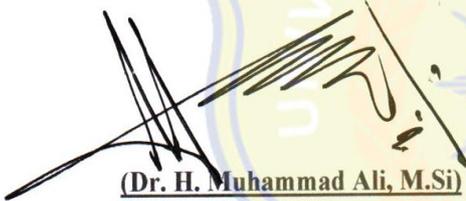
Oleh

SITI SAANI

Untuk Memenuhi Ujian Skripsi
Pada Tanggal 2 Juli 2021

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801

Dosen Pembimbing II



(Azwar Subandi, S.IP., M.H)
NIDN. 0818018101

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



(Muhammad Hadi, S.IP., M.IP)
NIDN. 0816057905

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PERSYARATAN
PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN) DI DESA WARLOKA KECAMATAN
KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT
TAHUN 2022**

Disusun dan diajukan oleh :

SITI SAANI
NIM. 217130116

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Telah dipertahankan Dalam Ujian Skripsi Pada Tanggal 02 Juli 2021 dan Di
Nyatakan Telah Memenuhi Syarat Kelulusan

Tim Penguji :

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

(PU)

Azwar Subandi, S.IP., M.H
NIDN. 0818018101

(PP)

Drs. Amil, M.M.
NIDN. 0831126204

(PN)

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP
NIDN. 0816057905

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : SITI SAANI

NIM : 217130116

Alamat : Lingkungan Bebidas Kelurahan Pagesangan

Dengan ini saya mengatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PERSYARATAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN)DI DESA WARLOKA KECAMATAN KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT”** adalah hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan dan dikutip dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila ternyata terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar hal sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa rekayasa dari pihak manapun

Mataram, 20 Juli 2022
Yang membuat pernyataan



SITI SAANI
217130116



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. 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 : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
 PLAGIARISME**

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

Nama : SITI SAANI
 NIM : 217130116
 Tempat/Tgl Lahir : Karangasem - 05 - 01 - 1998
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 No. Hp/Email : 0852538041700
 Judul Penelitian : -

kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi tentang persyaratan pembuatan Akta kelahiran) di desa warokta kecamatan kamudo kab. manggarai barat

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** 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.

Dibuat di : Mataram
 Pada tanggal : 12-07-2021

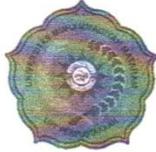
Penulis



Siti Saani
 NIM. 217130116

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. 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 : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Siti SAANI
NIM : 217130116
Tempat/Tgl Lahir : kenari-05-01-1998
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp/Email : 085253884790
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

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:

..... *Umara Aparatur Pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas*
Pelayanan Publik (Studi tentang Peryataan Pembuatan akta kelahiran)
di desa waraka kec. komodo kab- manggarai barat

Segala tuntutan hukum yang timbul atas 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.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 12-07-2021

Penulis



Siti Saani
NIM. 217130116

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

- ❖ “Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (Al-Baqarah: 153)
- ❖ “Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat” (Al-Mujaddalah: 11)
- ❖ Apa pun kata orang lain, belajar dan bekerja keraslah untuk keberhasilan anda. Jangan marah, balaslah dengan keberhasilan (Mario Teguh).



PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Sang pahlawan sejati dalam jejak hidupku Bapak (Abdul Yusuf/Almarhum) dan mamaku (Siti Hamira) terimah kasi atas keikhlasan pengorbanan,kasih sayang, do,a dan berkat setetes keringat mulah yang selalu mengiringi kesuksesan dan keberhasilanku.
2. Keluarga Besarku yang selalu membantu dari segi motifasi ataupun material,memberikan semangat baru dan aku banggakan terimah kasi atas do,a yang kalian kirimkan.
3. Terimah kasi unutup Kakaku yang selalu setia membatuku (Suhardin Yusuf, Siti Saripa dan Siti Sisnawati)
4. Terimah kasih untuk Suamiku Tercinta yang selalu ada baik susa maupun duka (Sakarudin)
5. Sahabat-sahabat Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
6. Teman-teman Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Mataram (IMM) yang selalu di hati.
7. Terimah kasi untuk para staf-staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang selalu dihati
8. Almamater hijau ku terimah kasi telah memberikan amanah dan merubah status ku hingga aku bisa menyandang nama mulia, yaitu Mahasiswa.

KATA PENGANTAR

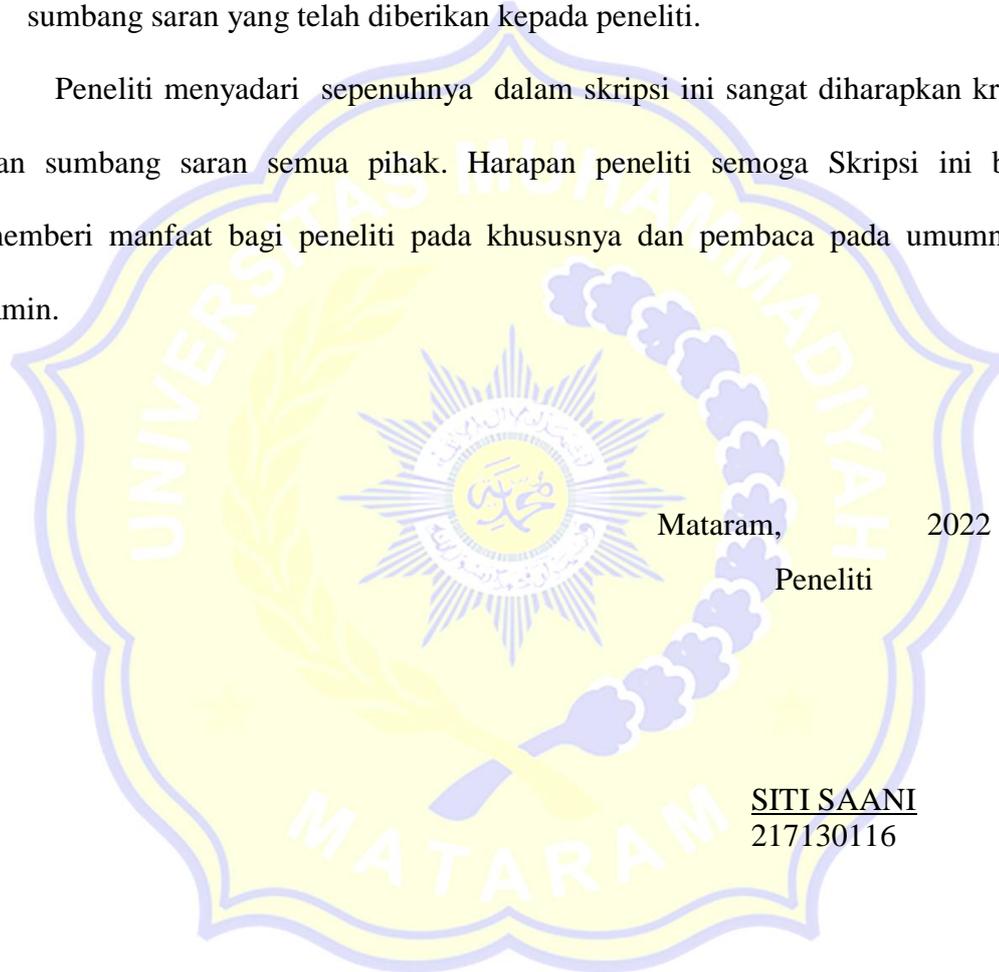
Sesungguhnya, segala puji hanyalah milik Allah Azzawajallah yang memiliki alam semesta. Yang telah menciptakan kita dalam kesempurnaan dan kekuatan untuk membengun hidup yang lebih cerah dengan tetap berada dalam hidayah nya dan hanyalah kepadanya. Kita memuji, memohon pertolongan dan ampunannya, Syalawat dan salam semoga tercurahkan pada junjungan alam, Usawatun kita Nabi besar Muhammad Sollollahualaihi wassalam beserta keluarganya para sahabat dan Tab'in.

Berkat Rahmat dan pertolongannyalah proses penyusunan skripsi yang berjudul **“KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PERSYARATAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN) DI DESA WARLOKA KECAMATAN KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT** dapat terselesaikan sebagaimana semestinya.

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 dan Sekaligus Bapa Dosen Pembimbing pertama.
3. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP. selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Azwar Subandi S.IP., M.H selaku Dosen pembimbing kedua

5. Terimah Kasih untuk para Staf-Staf TU yang telah siap sedia dalam melayani dan membatu kami.
6. Kedua orang tua saya yang tiada henti-hentinya memberikan dorongan agar segera meyelesaikan peneliti skripsi ini.
7. Dan semua rekan-rekan yang tidak bias peneliti sebutkan satu persatu ,atas sumbang saran yang telah diberikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari sepenuhnya dalam skripsi ini sangat diharapkan kritik dan sumbang saran semua pihak. Harapan peneliti semoga Skripsi ini bisa memberi manfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya, Amin.



Mataram, 2022
Peneliti

SITI SAANI
217130116

ABSTRAK

KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PERSYARATAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN) DI DESA WARLOKA KECAMATAN KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT

OLEH:

SITI SAANI
217130116

Untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik studi tentang persyaratan pembuatan Akte kelahiran di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat, Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi aparatur pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik studi tentang persyaratan pembuatan Akte kelahiran di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat. Metode digunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data meliputi metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode penelitian kualitatif yang terdiri dari 3 (tiga) komponen utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan . Hasil kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwasannya untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik yaitu adanya rasa perhatian (Empaty, keandalan (Realibity), dan tanggung jawab (Accountability) mendapatkan respon yang positif dari masyarakat seperti kecepatan pelayanan pembuatan Akte kelahiran dan tidak dipungut biaya (gratis).Adanya kualitas pelayanan pembuatan persyaratan akte kelahiran yang cepat dan akses pembuatannya tanpa biaya.

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas pelayanan, Akte kelahiran.

ABSTRACT

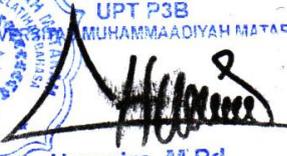
PERFORMANCE OF VILLAGE GOVERNMENT APPARATUS IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES (STUDY ON BIRTH CERTIFICATE REQUIREMENTS) IN WARLOKA VILLAGE, KOMODO DISTRICT, BARAT MANGGARAI REGENCY

BY:

SITI SAANI
217130116

This study aims to see how village government officials in Warloka Village, Komodo District, West Manggarai Regency perform to increase the quality of public services and the conditions for obtaining birth certificates. To learn about the supporting and limiting variables that village government officials encounter when increasing the quality of public services in Warloka Village, Komodo District, West Manggarai Regency. The research method is descriptive and qualitative. Observation, interviewing, and documenting approaches were utilized to gather information. The data analysis approach employs qualitative research methodologies and is divided into data reduction, data presentation, and conclusion. The study concludes that assessing the quality of good service, namely the presence of a sense of concern (Empathy, Reliability, and Accountability), results in a positive response from the community, such as the speed with which birth certificates are issued and the fact that they are provided free of charge. The service for obtaining birth certificates is of high quality, and it is free of charge.

Keywords: Performance, Quality of Service, Birth Certificate.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
MUHAMMAADIYAH MATARAM

Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kinerja	10
2.2.1 Pengertian Kinerja	10
2.2.2 Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja	13
2.2.3 Indikator Kinerja.....	14
2.3. Pemerintah Desa	16
2.3.1 Pengertian Pemerintah Desa	16
2.3.2 Tugas Pemerintah Desa	18
2.3.3 Kewenangan dan Kewajiban Kepala Desa dan Perangkat Desa	22
2.4. Kualitas Pelayanan Publik	23
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	24
2.4.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	28
2.4.3 Unsur-unsur Pelayanan publik.....	30
2.4.4 Kualitas Aparatur Pemerintah dalam Pembangunan Desa	31
2.4.5 Peningkatan Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa	33
2.4.6 Kualitas Aparat Pemerintah Desa	34
2.4.7 Pengertian Akte Kelahiran, Syarat Mengurus Akte Kelahiran dan Proses Pembuatan Akte Kelahiran.....	35
2.5. Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Lokasi Penelitian.....	39
3.3. Fokus Penelitian.....	40
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	40

3.5. Teknik Pemilihan Informen	40
3.6. Instrumen Penelitian.....	41
3.7. Tehnik Pengumpulan Data.....	42
3.7.1 Metode Observasi	42
3.7.2 Metode Interview/Wawancara.....	43
3.7.3 Metode Dokumentasi.....	44
3.8. Tehnik Analisis Data.....	45
3.9. Teknik Validitas Data	47
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
4.1.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Warloka Periode 2017/2022.....	52
4.1.3 Visi dan Misi Desa Warloka	54
4.1.4 Demografi	56
4.1.5 Topografi.....	63
4.1.6 Letak Geografis.....	65
4.1.7 Sosiologi.....	68
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	71
4.2.1 Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (studi tentang Persyaratan Pembuatan Akte kelahiran) Di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat	71
4.2.2 Faktor-faktor pendukung dan Penghambat Kinerja Aparatur pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik (studi tentang Persyaratan Pembuatan Akte Kelahiran) Di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat	78
BAB V. PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Peraturan perUndang-Undangan Pemerintah daerah, Desa merupakan satuan hukum, yang dapat membangun dan mengatur berdasarkan asal-usul masyarakatnya. yang diakui oleh sistem pemerintahan yang berdaulat.

Dalam mengemban amanat peraturan perUndang-Undangan sebaagi penyelenggaraan pemerintahan Daerah, sangat mendukung sekali dari pihak aparatur, pemerintah harus sanggup menjalankan amanah dengan benar. Supaya terwujudnya suatu pemerintahan yang berkualitas pemerintah harus mempercepat pelaksanaan agar masyarakat sejahtera dalam Desa, mengelola kemampuan yang telah tersedia di setiap daerah.

Munculnya pandangan masyarakat terhadap kinerja dari aparatur pemerintah dalam menciptakan sebuah layanan publik, terhadap aparatur agar mendapat perizinan waktu yang cukup memperhatikan bagi masyarakat Desa.

Dalam peraturan perUndang-Undangan tentang Administrasi Kependudukan No. 23 Tahun 2006 setiap ada kelahiran wajib dilaporkan ke pihak yang berwajib di sebuah lokasi tempat terjadinya persalinana paling lama sejak persalinana agar dapat dicatat pada. Catatan Sipil disetiap Daerah.

Akte merupakan surat tanda bukti yang sangat terpengaruhi di kehidupan anak, Akte kelahiran sangat berdampak sekali lebih khusus dibidang pendidikan, status anak. Dalam membuat Akte lahiran seseorang

dan benar terlebih khusus dalam hal kinerja aparatur sipil, dalam sistem pelayanan fleksibel mampu memberikan keringanan, untuk layanan yang jauh dari infrastruktur yang memadai.

Terkait pelayanan yang dipengaruhi oleh kinerja aparatur sehingga kinerja mampu berperan penting dalam melayani masyarakat. Sesuai ketentuan Aparatur Sipil Negara dalam peraturan perundang-undangan No. 5 tahun 2014 bahwa mampu berkompetensi di bidang kinerja sehingga masyarakat mampu menerima pelayanan yang baik dan optimal dari aparatur pemerintahan.

Agar pelayanan pembuatan Akte kelahiran dapat berjalan sesuai kemampuan dari aparatur pemerintah yang bermanfaat untuk melayani masyarakat dengan memudahkan dalam menjangkaunya. Akte merupakan harapan bagi masyarakat pada umumnya agar menerima pelayanan yang mudah disediakan oleh pemerintah sebaik-baik mungkin agar terciptanya pelayanan yang berkualitas .

Sehingga mampu memberikan pelayanan publik. Agar terciptanya Akte kelahiran yang dilihat dari pelayanan yang bersifat positif dapat menciptakan rasa kualitas yang bermanfaat, secara pada satu sisi akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dengan kata lain Desa Warloka, adalah suatu organisasi yang mampu menciptakan fungsi utama pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Sebagai aparatur Desa berwenang melaksanakan tugasnya sebagai pemerintah yaitu :

1. Dalam mengatur Urusan pemerintaha daerah adalah kepala desa.

2. Untuk mengemban amanat pokok dari pemerintah, pemerintah kabupaten/kotalah yang berhak.
3. Dalam peraturan perundang-undangan bahwa urusan diserahkan langsung kepada kepala desa.

Untuk memberikan kewenangan sebagai upaya dalam memberikan masyarakat jangka waktu luas dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan layanan Akte kelahiran. Dalam Membentuknya sebuah kebijakan akan membawa konsekuensi yang otonomi dalam .

idealnya sebuah pelayanan masyarakat. Menurut Sinambella efektifitas mampu meningkatkan keberhasilan suatu pelayanan dapat ditentukan secara langsung oleh pemerintah untuk meningkatkan kedisiplinan kinerja aparatur pelayanan dalam membuat akte kelahiran yang dimana Upaya demi mencapai suatu kesuksesan perlu adanya dukungan dari aparatur agar dapat menjalankan fungsinya untuk mencapai kemampuan, dan tanggung jawab secara bersama dalam penyelesaian tugas. Terlebih agar dapat memulai demi mewujudkan kedisiplinan kinerja aparatur desa untuk peningkatan kualitas pelayanan studi tentang persyaratan pembuatan Akte kelahiran.

Dalam Peraturan perundang-undangan Desa Warloka aparatur tertera pasal 8 Ayat 1 berbunyi setiap pegawai negeri sipil harus berperan aktif dalam kepentingan untuk mengurus masyarakat setempat, aparatur Desa sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakatnya. Desa Warloka mampu memberikan pelayanan yang terbaik,

dalam Mekanisme Pelayanan Umum, bahwa pelaksanaan pelayanan sudah diatur dan ditetapkan oleh aparat Desa.

Akte Kelahiran adalah sebagai salah satu kebutuhan masyarakat agar seseorang memiliki identitas yang dapat membuktikan bahwa kedudukannya memiliki kekuatan hukum sebagai tanda Warga Negara. Dengan cara mempertanggung jawabkan kepada pemerintah sebagai ujung tombak, agar tercatat sebagai warga Negara.

Dalam Peraturan Pemerintah daerah Kabupaten Manggarai Barat Undang-Undang No. 4 Tahun 2011 Retribusi Penggantian Akte yang tercantum pada pasal 1 yang berbunyi setiap pembuatan akte kelahiran gratis dengan menggunakan atau persamakan dengan retribusi terutang terjadi pada saat diterbitkannya SKRD”.

Terkait fenomena di atas, hadirnya sebuah organisasi modern yang seharusnya mampu menyelenggarakan pelayanan di daerah secara efektif yang berperan paling depan, adanya respons resistensi. Widjaja (2020:3) mengatakan Tujuan didirinya otonomi daerah dengan keberadaannya merupakan mampu meningkatkan guna hasil guna dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah selalu meningkatkan pelayanan masyarakat untuk mesntabilakan pelaksanaan pembangunan politik.

Dapat dilihat dari realita yang ada saat ini faktual ditemukan mempraktekan sebuah penyelenggaran pelayanan di Desa Warloka yang pertama, dalam bidang pembuatan Akte Kelahiran. Dalam hal ini pelayanan mengalami hal yang sama ketika mengurus Akte Kelahiran.

Pembuatan Akte kelahiran yang diberikan dengan proses yang sangat lama, dengan melebihi waktu yang telah ditentukan. Pelayanan akte kelahiran di desa Warloka masi kurang baik dalam segi pelayanannya. Menurut peraturan perundang-undangan No. 1 Tahun 2015 tentang kebebasan Berdasarkan kehidupan masyarakat desa, secara terurut menyampaikan bahwa tugas pelayanan dalam Pelayanan administrasi seperti akte kelahiran.

Pelayanan pembuatan Akte kelahiran pun ikut melaksanakan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Pada sebenarnya maksimal. Menurut peraturan perUndang-Undangan No. 6 tahun 2014 tentang desa rekognisi dan diterima dengan ikut serta pelayanan pembuatan Akte kelahiran

Beberapa contoh kinerja pegawai, khususnya di Desa Warloka masi memberikan layanan secara koefisien dengan kinerja yang konsisten aparatur dalam kinerja aparatur.

Hal ini disebabkan oleh kinerja aparatur belum bisa memberikan pelayanan yang terbaik, terutama pada sikap aparatur pemerintah yang kurang disiplin apa yang masyarakatnya butuhkan dan keinginan masyarakatnya prinsip-prinsip moral seperti akhlak dan tingkah lakunya masi belum bisa tercapai semaksimal mungkin dalam menjalankan sebagai aparatur Desa yang baik dan bertanggung jawab. Masi ada Aparatur desa dianggap banyak permasalahan dalam pelayanan kepada masyarakat.kurang bersihnya air minum, jalannya masi rusak dan SDM masyarakatnya yaitu ketersediaannya yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Desa adalah alat untuk penggerak. Demi mampu menunjukkan kualitasnya. Dengan, adanya fungsi ganda aparatur sebagai pemimpin diharapkan mampu mewakili seluruh masyarakatnya. Mampu menjalankan tugas sebagai berikut:

1. Pemerintah yang berkualitas
2. Untuk melaksanakana secara langsung

Adanya sebuah pemerintah yang akan tugasnya dalam pada umumnya mendapatkan, untuk mendapatkan sarana dan fasilitas, perlu adanya. Dengan adalah suatu yang adanya, aparatur Pemerintah Desa mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pada Kenyataannya, untuk memerintah sebaik-baiknya. Sejalan, yang baik mampu memnuhi kebutuhan hidupnya sehingga cepat Contohnya pengurusan administratif kependudukan.

Kualitasnya sebuah pelayanan itu tergantung pemenuhan persyaratan seperti hak dan kewajiban, setiap orang memiliki peraturan tersendiri dalam membentuk sebuah yang wajib ditentukan sesuai keadaan untuk membayar, menurut peraturan yang berlaku, proses pelayanan harus dapat memberikan yang terbaik.

Sebagai pemimpin mana Kepala Desa masih kurang mengawasi kinerja perangkat Desa Warloka belum berjalan secara efektif dan efisiensi. Dalam segi waktu. Kepala Desa masi belum bisa berjalan secara maksimal oleh karena masi banyak masyarakat yang mengeluh dalam arti mereka kurang memahami pentingnya kependudukan contohnya dalam penerbitan Akte kelahiran Kepala Desa masi butuh waktu yang lama baru suratnya bisa terrealisasi dalam jangka waktu 1 hari baru bisa diselesaikan. Sesuai dengan

ketentuan di atas jadi diangkat sebuah judul yang menarik yaitu adalah “**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PERSYARATAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN) DI DESA WARLOKA KECAMATAN KOMODO KABUPATEN MANGGARAI BARAT**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja aparatur Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik (studi tentang persyaratan pembuatan Akte Kelahiran) di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik (studi tentang persyaratan pembuatan Akte Kelahiran) di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik terutama menyangkut pelayanan administrasi (studi tentang pembuatan Akte Kelahiran) di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.
2. Untuk memperoleh apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas

pelayanan Publik (studi tentang pembuatan Akte kelahiran) di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Aspek teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan ilmu khususnya tentang bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi tentang persyaratan pembuatan Akte kelahiran) di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.

1.4.2 Aspek Praktis

1. Sebagai persyaratan bagi pemerintah Desa Warloka terutama Kepala Desa dalam melakukan evaluasi dan memperbaiki masa akan datang.
2. Sebagai kepala pemerintah Desa Warloka dalam meningkatkan kualitas kerja Desa untuk masa mendatang.

1.4.3 Aspek Akademis

1. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Sebagai referensi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik apabila ingin rencana di bidang yang sama.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti pertama, hasil penelitian yang sesuai Rendra Risto Wuri, Markus Kaunang, (2016) dengan judul "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik dalam pembuatan akte kelahiran (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur kabupaten Bolaang Mongondow)". Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan jenis penelitian deskriptif. Dengan Hasil penelitian menunjukkan kinerja yaitu produktivitas masi cukup maksimal untuk melayani masyarakat, dari segi pelayanannya untuk menerapkan sebuah pelayanan itu masi standar dalam mengurus administrasi kependudukan.

Penelitian kedua, dengan Hasil peneliti yang sesuai dengan penelitian ini merupakan peneliti Ayok Fatnuriawan (2014) tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik dibagian administrasi pencetakan akte kelahiran di Desa Puhjarak, Kecamatan Plemahan, Kabupaten Kediri. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Dengan Hasil penelitian menunjukkan tugas pokok aparaturnya untuk mengupayakan mutu pelayanan publik menyediakan akte kelahiran untuk masyarakat dengan mencakup pelayanan yang berkualitas.

Penelitian ketiga, penelitian relevan selanjutnya dilakukan oleh Linda Muchacha Paramitha, Tjahjanulin Domai, Suwondo (2013) dengan judul "Kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Rangka Otonomi Desa untuk

meningkatkan pelayanan dalam penerbitan akte kelahiran (Studi di Desa Gulun, Kecamatan Maospati, Kabupaten Magetan)”. Penelitian ini menggunakan pendekatan-pendekatan dengan jenis penelitian deskriptif. Dari hasil penelitian ini bahwa kinerja pemerintah desa dalam kedisiplinan aparat Desa Gulun memang kurang disiplin. Kemudian semangat kerja aparat Desa Gulun terlihat sangat baik, dalam memberikan pelayanan yang baik untuk kelahiran namun semangat yang baik tidak dengan disiplin yang baik pula. Dalam penyelesaian tugas kinerja desa cukup baik untuk prosesnya, dan juga dalam hal keputusan-keputusan desa menetapkan RAPBD (Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa) serta pemilihan kelembagaan pemerintah desa mengacu pada aturan-aturan yang telah ditetapkan.

2.2. Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Withmore (dalam Sinambela 2014: 137) mengemukakan kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam mengelola tanggung jawab dengan menetapkan standard tertentu. Untuk meningkatkan kinerja optimal yang perlu ditetapkan standar, yang jelas yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercipta jika pegawai dapat dilaksanakan dengan baik.

Kinerja Menurut Lijan Sinambela (2014:137) meyakini bahwa 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 secara hukum tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Kinerja Menurut Prawirosentono (dalam Pasolong, 2012) mengemukakan bahwa:

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 yang bersangkutan secara hukum tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Sedangkan, Pemerintah Desa menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa yaitu “kepala desa atau yang disebut dengan nama lain bantuan perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.” Pemerintah desa dalam rencana ini sama artinya dengan suatu organisasi. Kemudian, pengertian secara umum menurut Mukarom dan Laksana (2015) dapat diartikan “sebagai bentuk sekelompok manusia dengan tujuan individunya masing-masing yang dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama.”

Setelah mengetahui beberapa pengertian kinerja dan beberapa pengertian organisasi, maka disini peneliti menguraikan pengertian dari kinerja organisasi. Kinerja pemerintah desa/organisasi adalah keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan, serta visi misi pemerintah desa/organisasi yang telah ditentukan. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif. Dari pengertian di atas teori kinerja organisasi, dapat dipahami bahwa kinerja organisasi merupakan suatu ukuran yang digambarkan sampai sejauh mana suatu organisasi telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Agus Dwiyanto dkk (2017) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja suatu organisasi publik secara lengkap adalah sebagai berikut:

1. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dikenal sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *general accounting office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
2. Kualitas Layanan, Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja layanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari publik. Keuntungan utama

menggunakan Kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi kepuasan masyarakat.

3. Responsivitas, adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, merupakan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang implik maupun yang eksplisit
5. Akuntabilitas, kinerja harus dinilai dari ukuran eksternal juga seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Dari beberapa penjelasan di atas dapat dipahami bahwa untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi sangat penting terhadap organisasi yang dinilai akan kinerjanya. Pasti setiap orang memiliki pandangan dan cara tersendiri dalam melakukan penilaian kinerja organisasi tersebut.

2.2.2 Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja

Menurut *Mathis dan Jackson* (dalam Suparno, 2015) permasalahan kinerja karyawan maka tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang menyertai termasuk:

- a. Sebuah Faktor kemampuan (*ability*) Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (pengetahuan dan keterampilan) artinya pegawai yang memiliki IQ kemampuan dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan

keterampilan dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

- b. Faktor Motivasi terbentuk sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi (situasi) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja.

2.2.3 Indikator Kinerja

Kinerja aparatur daerah harus lebih ditingkatkan, terutama dengan adanya perencanaan program pemerintahan daerah dalam hal pelayanan. Oleh karena itu kesiapan aparatur perlu diseimbangkan dengan kualitas sumber daya manusia yang mampu menjalankan dengan kesiapan yang lebih baik lagi. Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia tahun 2020 Renja memuat sasaran dan rencana pengelolaan program, kegiatan dengan indikator kinerja sebagai berikut:

1. *Masukan*
2. *keluaran*
3. *Hasil*
4. *Manfaat*
5. *Dampak*

Input adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau untuk menghasilkan *output* (keluaran) misalnya : dana, sdm, data/informasi dan lain-lain.

Outputs adalah sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan. *Outcomes* (hasil) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya dari output kegiatan pada jangka waktu menengah (misal : pengetahuan, kualitas pelayanan yang lebih baik).

Manfaat (manfaat) adalah kegunaan/manfaat suatu keluaran yang dirasakan langsung oleh masyarakat atau dapat berupa tersedianya fasilitas yang dapat diakses oleh publik.

Dampak (dampak) adalah ukuran pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Nasucha ada lima dasar yang dapat dijadikan indikator kinerja sektor publik antara lain:

1. Pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan
2. Ekonomi, yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah dari yang direncanakan
3. Efisien, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran,
4. Efektivitas, yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai
5. *Ekuitas*, yang menunjukkan tingkat keadilan dari kebijakan yang dihasilkan.

Berdasarkan pendapat di atas kinerja sektor publik dapat dilihat dari seberapa besar pelayanan pemerintah kepada masyarakat apakah masyarakat

merasakan bahwa kebutuhan hidupnya dapat terpenuhi dan biaya pelayanan tersebut dapat mengurangi beban masyarakat.

Kinerja individu dalam organisasi merupakan jawaban yang berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para aparatur sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu yang tidak diinginkan terjadi, maka upaya yang harus dilakukan adalah menanamkan sikap introspeksi diri. Teori kinerja dari Suyadi Prawirosentono dalam buku Kebijakan kinerja karyawan yaitu:

1. Efektivitas dan efisiensi
2. Otoritas dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Inisiatif (Prawirosentono, 2017).

Berdasarkan pengertian di atas, maka kinerja individu berarti orang yang berperan dalam suatu organisasi yang memiliki sikap disiplin, inisiatif dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan bersama oleh seseorang yang berada di badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi pemerintahan menjadi lebih baik.

2.3. Pemerintah Desa

2.3.1 Pengertian aparatur Desa

Apaaratur Desa sering disebut juga Pemdес adalah lembaga pemerintah yang menyimpan catatan wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2014 tentang desa yang diterbitkan untuk melaksanakan pasal 216 ayat (1) Undang- Undang Nomor

23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Pemimpin pemerintah desa, seperti tertuang dalam paragraf 2 pasal 14 ayat (1), adalah kepala desa yang melaksanakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Pemerintah desa sendiri berfungsi untuk mengatur dan menyelenggarakan Pemerintahan di Desa, segala yang dilakukan di Desa tersebut dikoordinir oleh Pemerintah Desa. Menurut Bayu Suryaningrat (2020) Pemerintah Desa adalah suatu kegiatan dalam penyelenggaraan Pemerintahan yang dilaksanakan oleh organisasi Pemerintahan yang terendah langsung di bawah Camat, yaitu Pemerintahan Desa.

Desa adalah sebuah wilayah yang paling terendah yang dibawah pimpinan langsung oleh Camat dan organisasi pertama yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Dengan adanya Desa menjadi sumber utama dari yang diperlukan pemerintah adalah data, keterangan untuk menyusun membangun sebuah daerah yang otonom.

Desa juga mampu menciptakan suasana pelayanan, yang dapat membatukan masyarakat untuk melaksanakan urusan dalam membuat administrasi. Desa harus dapat menyesuaikan yang menjadi kebutuhan masyarakatnya agar terjamin kehidupan masyarakat yang layak

Jika dilihat dari beberapa aspek bahwa desa itu memiliki wilayah yang dapat ditempati oleh penduduk yang banyak, untuk menunjang kebutuhan dari masyarakat setempat pemerintah desa harus menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai supaya hidupnya lebih layak dan terjamin dengan fasilitas yang cukup, dalam peraturan pemerintah tugas utama dari

pemerintah desa itu untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pemerintah desa adalah orang yang menjalankan tugas dari pemerintah daerah berdasarkan pelimpahan wewenang dari Camat.

Agar terwujudnya suatu tugas khusus dari pemerintah desa perlu adanya fungsi utama dari Pemerintah Administrasi Desa sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan dan kesejahteraan masyarakat,
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dari anggota masyarakat,
3. Membina kerukunan, ketentraman dan siapa saja bagi seluruh anggota masyarakat,
4. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai tugas dan fungsinya.

Keinginan yang harus terwujud dari sebuah pemerintahan Desa yaitu dapat menciptakan masyarakat yang mampu berpartisipasi baik dalam politik maupun pembangunan.

2.3.2 Tugas Pemerintah Desa

pemerintah Desa merupakan unsur-unsur dari fungsi pemerintahan umum yang merupakan tugas pokok pemerintahan desa di samping fungsi-fungsi lain guna melengkapi tugas, kewajiban, serta tanggung jawab pemerintah Desa yang bersangkutan.

a. Tugas Kepala Desa

Tugas dan kewajiban kepala desa adalah sebagai berikut:

- 1) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa,

- 2) Membina kehidupan masyarakat Desa,
- 3) Membina perekonomian Desa,
- 4) Memelihara ketentraman dan keterlibatan masyarakat desa,
- 5) Mendamaikan masyarakat di Desa,
- 6) Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum.

b. Tugas Aparatur Pemerintah Desa.

Aparatur pemerintah desa membantu Kepala Desa, aparatur pemerintah Desa terdiri dari unsur-unsur yang masing-masing simpan sebagai berikut:

- 1) Staf tidak memberikan pelayanan administrasi,
- 2) Unsur pelaksana merupakan pelaksana teknis di lapangan,
- 3) Unsur wilayah membantu kepala desa di wilayah bagian Desa yang disebut kepala lingkungan.

Jumlah dan susunan staf, unsur pelaksana dan unsur wilayah tersebut di atas disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya setempat.

c. Tata Kerja

Dalam melaksanakan, kepala desa dan perangkat wajib melaksanakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik dalam lingkungannya maupun organisasi lainnya sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing.

Dengan adanya struktur dan fungsi pemerintahan desa diharapkan mampu memberikan pelayanan dan melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai abdi masyarakat dan abdi Negara. Sehingga koordinasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut. Artinya bahwa peraturan desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dapat melakukan kerjasama. Para aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya akan dikontrol oleh lembaga-lembaga yang ada di pemerintahan desa maupun oleh setempat.

Manusia merupakan unsur dinamis dalam bertindak/berfungsi sebagai subyek penggerak roda dalam pemerintahan daerah. Oleh karena itu, untuk dapat mewujudkan pelaksanaan Otonomi Daerah di pemerintahan daerah faktor utama adalah manusia. Manusia sebagai pelaksana pemerintahan dapat melihat dalam beberapa kelompok masing-masing adalah :

- 1) Pemerintah daerah terdiri daerah,
- 2) Alat-alat pelengkap terdiri dari aparatur
- 3) Rakyat biasa.

Komponen tersebut merupakan komponen yang sangat penting dalam mewujudkan pemerintah daerah yang kuat dan efektif dalam pengembangan di daerah. Dengan adanya Otonomi Daerah pemerintah dapat membuktikan kesanggupannya dalam melaksanakan urusan-urusan pemerintah lokal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat setempat.

Pemerintahan di masa mendatang adalah pemerintahan yang cerdas, mampu menerjemahkan kebijakan publik ke dalam langkah-langkah operasional yang kreatif dan inovatif dengan orientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintahan yang cerdas hanya bisa diwujudkan jika aparturnya cerdas.

Pengembangan Sumber Daya Manusia aparatur Pemerintah Daerah dilihat dari sisi perbaikan kualitas pemerintah yang harus dimulai sejak rekrutmen dengan suatu sistem yang benar-benar menjamin penggunaan sumber daya yang memang memiliki kualitas dasar yang baik, pembinaan melalui penugasan pelatihan yang mendukung tersedianya tenaga-tenaga siap pakai, peningkatan kesejahteraan yang memadai, dan mempersembahkan jaminan hari secara nyata.

Mengingat besarnya tugas pemerintah daerah maka kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia terutama Birokrasi di daerah harus ditingkatkan, karena saat ini kita sudah cukup tertinggal dari negara-negara tetangga seperti Malaysia, Singapura, dan Brunai Darussalam. Daerah-daerah yang saat ini berjuang membutuhkan sumber daya manusia yang dapat diandalkan sebagai organisasi pemerintahan sekaligus instrumen pemerintah daerah sebagai lembaga pelayanan masyarakat. Sementara itu, pegawai-pegawai masih sulit untuk dihilangkan seperti, pegawai pada tugas-tugas, tumpang tindihnya tugas dan fungsi, rendahnya tugas dan lain sebagainya.

Jadi, dari pengertian pemerintah desa inilah kita dapat mengambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kinerja pemerintah desa pada dasarnya adalah rencana-rencana yang disatukan dan dirancang pemerintah desa untuk memastikan proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk memastikan proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien mencapai tujuan tertentu.

2.3.3 Kewenangan dan Kewajiban Kepala Desa dan Perangkat Desa

Menurut Hanif (2020) Kinerja kepala desa dalam rencana penelitian ini dilihat sebagai kinerja formal yang harus dilaksanakan oleh kepala desa yang melayani kepentingan publik desa, pengertian kinerja kepala desa dimaknai sebagai pelaksana tugas dan fungsi sesuai kewenangan kepala desa dalam pelayanan publik diperoleh atas perintah undang-undang.

Kepala Desa memiliki kewenangan dan kewajiban untuk memberi pelayanan, meningkatkan kualitas serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan tujuan otonomi, prinsip yang dilakukan secara nyata dan bertanggung jawab, yang dimaksud adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintah pelaksanaan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang dimaksud otonomi yang bertanggung jawab penyelenggaraannya harus benar-benar sesuai dengan tujuan dan tujuan pemberi otonomi pada dasarnya untuk memberdayakan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat yang merupakan tujuan utama.

Perangkat Desa membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Perangkat Desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. 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. Perangkat desa juga memiliki tugas untuk mengayomi kepentingan masyarakat.

Kepala Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat harus mengetahui kewajiban dan kewenangan yang dimiliki agar dapat berjalan efektif dan bertanggung jawab sebagai pemimpin agar mengawasi kinerja aparatur desa serta dapat berkomunikasi dan memberikan pengawasan terhadap pekerjaan bawahan atau pegawainya.

2.4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas berarti mutu kualitas-kualitas dapat berbeda-beda tergantung pada siapa yang menggunakan dari suatu pandangan setiap orang. Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan tujuan Konsumen Menurut Kotler dalam Tjiptono (2014) kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang bintang pertunjukan Sedangkan menurut Goetsch and Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2019) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah sebagai usaha atau strategi yang menghasilkan barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Suatu perusahaan yang berhasil memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya akan dapat mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan. Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran,

akte nikah, akte kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka tujuan tertentu.

Konsep mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Seorang pelayan publik harus memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati

Tidak efektif dan efisiennya fungsi-fungsi birokrasi dalam memberikan pelayanan publik lebih disebabkan oleh perilaku para birokrat

di dalamnya yang dengan mudah dipengaruhi oleh faktor internal berupa interest pribadi atau kelompok di dalam jajaran birokrasi dan faktor eksternal berupa lingkungan birokrasi, kondisi sosial ekonomi masyarakat, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, partai-partai politik dan perusahaan-perusahaan swasta yang ingin memanfaatkan birokrasi demi kepentingan dirinya.

Birokrasi yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sehingga kebutuhan masyarakat (publik) dapat terpenuhi. Sinambela memberikan pengertian pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Muhadjir pelayanan publik erat kaitannya dengan kebijakan publik karena kebijakan publik selalu berorientasi pada bagaimana memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan rata-rata warga negara.

Pelayanan pemerintah harus berorientasi pada kepentingan rakyat dan berkeadilan sosial. Agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan adil, Sinambela pelayanan harus dilakukan dengan cara-cara nondiskriminasi, transparan, obyektif dan Dwiyanto mengemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas publik

Akuntabilitas publik, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada di

masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders*. Penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dengan melihat acuan pelayanan yang digunakan, tindakan dalam memberikan pelayanan, sejauh mana kepentingan penerima layanan diprioritaskan.

2. Responsivitas

Responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

3. Orientasi Pelayanan

Orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energy birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik.

4. Efisiensi pelayanan

Efisiensi Pelayanan yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan. Pelayanan publik erat kaitannya dengan budaya birokrasi. Budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai seperangkat nilai yang memiliki simbol orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, pengalaman hidup yang terinternalisasi ke dalam pikiran. Budaya birokrasi tidak lepas dari budaya masyarakatnya karena birokrasi diciptakan atau ada untuk melayani masyarakat itu sendiri. Budaya birokrasi tersebut ditunjukkan dalam sikap dan tingkah laku orang-orang yang ada di dalam birokrasi.

Agus Dwiyanto mengemukakan bahwa budaya paternalistik dalam birokrasi di Indonesia merupakan warisan birokrasi kerajaan yang diadopsi oleh Pemerintah Hindia Belanda. Birokrasi merasa dirinya dalam posisi yang lebih tinggi daripada masyarakat. Sistem nilai dan norma yang dianut dalam birokrasi pun bersifat mendua, antara ingin dilayani sebagai penguasa dan keharusan untuk melayani masyarakat. Berkaitan dengan pelayanan publik, birokrasi cenderung mengutamakan untuk mempertahankan kekuasaan daripada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi di atas menjadi salah satu tantangan yang harus dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan masyarakat adalah usaha untuk memenuhi suatu kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh pihak pemerintah desa.

Pemerintah Desa dalam tugas pelayanan harus dapat mementingkan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan pribadi, sebab tugas pelayanan yang diemban oleh para penyelenggara pemerintahan desa adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan.

2.4.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Eny, Kusdarini (2011) Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Litjan Poltak Sinambela, (2016) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

2.4.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2016) unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2. Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan diperlkan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

4. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik.

2.4.4 Kualitas Aparatur Pemerintah dalam Pembangunan Desa

Upaya peningkatan kinerja organisasi Pemerintah Desa merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik, yang dimaksudkan untuk melestarikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahnya. Bagi aparat pemerintah desa perlu memahami dengan pasti apa perannya dalam pelayanan publik, bagaimana mewujudkan kualitas layanan yang memuaskan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, dan bagaimana seharusnya aparat pemerintah desa akan mampu melayani dengan baik.

Keberhasilan Pemerintah Desa ditandai dengan keberhasilan para penyelenggara pemerintah desa termasuk aparat pemerintah desa dalam pelaksanaan tanggung jawabnya yang esensinya adalah sebagai penyelenggaraan fungsi pelayanan. Salah satu sorotan yang menghambat

kinerja pelayanan publik di daerah pedesaan disebabkan karena kurangnya pemahaman dan kesadaran aparat pemerintah desa terhadap bidang pelayanan tersebut antara lain rendahnya kualitas aparat sehingga mempengaruhi sistem pelayanan yang maksimal.

Sistem pelayanan yang maksimal dapat terukur dan teraplikasikan dengan baik apabila didukung dengan perangkat sebagai pelaksana yang mampu memahami tugas-tugasnya. Banyak kendala yang dihadapi oleh pemerintah desa dalam proses pelayanan antara lain keluhan masyarakat dengan cara pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa mulai dari sistem pelayanan yang sangat lamban, tidak transparan, tidak tepat waktu, memberi janji yang tidak pasti, mengutamakan sistem pelayanan yang tidak sesuai seperti sistem antrian lebih mengutamakan teman sejawat, saudara, atau karena faktor tertentu seperti ada uang pelicin.

Cara pemberian pelayanan seperti ini turut menghambat kinerja pelayanan, sehingga target yang dicapai dalam kinerja pelayanan publik kurang maksimal. Rendahnya kinerja pelayanan publik ada hubungannya dengan tingkat pengetahuan aparat Desa terhadap kegiatan pelayanan, rendahnya disiplin kerja serta kurangnya kesadaran dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Pemberdayaan aparat pemerintah Desa akan bertumpu pada kemampuan mengelola potensi sumberdaya atau modal sosial masyarakat secara optimal.

2.4.5 Peningkatan Kualitas Kepemimpinan Kepala Desa

Salah satu unsur kekuatan efektif didalam menjalankan roda pemerintahan di daerah pedesaan akan tergantung pada efektifitas kepemimpinan kepala desa. Sebab kepala desa sebagai unsur dari aparat pemerintah desa juga melekat padanya sebagai seorang pemimpin yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang cukup besar. Karena itu kepala desa memiliki posisi yang sangat strategis didalam masyarakat.

Kepala Desa disamping sebagai pemimpin juga memiliki fungsi sebagai seorang manager tentu dituntut harus memiliki kapasitas, kapabilitas, pro aktif, memiliki kemampuan untuk mengatur suatu organisasi. Organisasi pemerintahan Desa dapat berfungsi manakala seorang Kepala Desa memiliki kemampuan untuk mengatur suatu organisasi. Organisasi pemerintahan desa berfungsi, manakala seorang Kepala Desa memiliki kemampuan menjalankan pola kepemimpinannya dengan baik.

Inti dari keberhasilan Kepala Desa dalam menjalankan kepemimpinannya akan tergantung pada kepengikutan masyarakat serta bawahannya (perangkat Desa). Karena tanpa adanya bawahan atau dukungan dari masyarakat, maka Kepala Desa tidak akan dapat menjalankan program-programnya. Seorang kepala desa tentu harus memiliki kemampuan dalam :

1. Membangkitkan kepercayaan dan loyalitas kepada bawahan atau masyarakat. Kepercayaan dan loyalitas seperti ini harus perlu dimiliki,

karena tanpa adanya dukungan maka tidak akan mungkin kepala desa mampu mempengaruhi bawahan atau masyarakatnya,

2. Seorang kepala desa juga harus memiliki kemampuan dalam mengaplikasi berbagai potensi yang dimiliki dalam masyarakat,
3. Seorang kepala desa tentu harus mendapat simpati, disenangi, dikagumi, dihormati, serta dijunjung tinggi oleh para bawahan maupun masyarakatnya,
4. Kepala desa merupakan salah seorang yang memiliki kemampuan dalam memberikan motivasi kepada para bawahan atau masyarakatnya,
5. Kepala desa harus perlu memiliki kepercayaan diri, integritas pribadi, kematangan emosional, agresivitas, tahan terhadap tekanan, energik dan antusiasme.

Dengan demikian berbagai karakteristik yang disebutkan diatas perlu dimiliki oleh seorang kepala desa. Dengan demikian kepala Desa sebagai Kepala kepemimpinan didaerahnya oleh karena itu dia harus bisa bertanggung jawab atas semuanya.

2.4.6 Kualitas Aparat Pemerintah Desa

Dalam pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa. Secara khusus dapat kita lihat dari aspek pemerintahan desa, bahwa peranan administrasi pemerintahan desa, telah memegang peranan penting. Dikatakan demikian karena desa merupakan lumbung sumberdata dan informasi dari semua jajaran instansi serta departemen yang ada memerlukan data dan informasi dari desa itu sendiri.

Oleh karena itu keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan desa juga akan ditentukan oleh adanya peranan administrasi pemerintahan desa itu sendiri. Namun harus diakui bahwa pelaksanaan administrasi pemerintahan desa yang dijalankan selama ini belum sepenuhnya dapat menjamin keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan desa. Pada hal di desa telah tersedia tenaga-tenaga yang dapat diharapkan mampu menngemban tugas pemerintahan desa itu sendiri.

Tetapi pada kenyataannya di desa-desa masih kekurangan tenaga-tenaga terampil yang mampu mengelola pelaksanaan administrasi pemerintahan desa. Proses penyelenggaraan UU No. 6 tahun 2014 tentang Desa sebagai salah satu Undang-Undang yang mampu menata dan menyelenggarakan sistem pemerintahan Desa dan sistem administrasi pemerintahan desa secara seragam diseluruh Indonesia.

2.4.7 Pengertian Akte Kelahiran, Syarat Mengurus Akte Kelahiran dan Proses Pembuatan Akte Kelahiran

a. Pengertian Akte Kelahiran

Istilah atau perkataan Akta dalam bahasa belanda disebut “Acte” atau “Akte” dan dalam bahasa inggris disebut “Acte” atau “deed”. Pengertian Akte menurut (pasal 165 Tahun 2012 nomor 84).”Surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak lainnya sebagai hubungan hukum.

Akte kelahiran adalah bukti sah suatu peristiwa kelahiran dan status dari seorang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akte kelahiran pada dasarnya untuk memberikan nomor induk terhadap anak dalam memperoleh pelayanan kepada masyarakat dari pemerintah serta dimasukkan dalam kartu keluarga, sementara itu manfaat dari ata kelahiran antara lain: identitas anak, Administrasi Kependudukan (KTP, KK) keperluan sekolah untuk pendaftaran pernikahan KUA, mendaftarkan pekerjaan, dan persiapan membuat password.

b. Syarat mengurus akt kelahiran

Akte kelahiran menjadi syarat utama untuk memperoleh pelayanan publik. Sebagai generasi penerus, anak-anak memiliki hak-hak tertentu yang harus dipenuhi negara. Untuk memperoleh layanan pelaporan kelahiran harus memenuhi syarat berikut ini:

1. Surat keterangan lahir dari rumah sakit/dokter atau bidan
2. Surat keterangan lahir dari desa
3. Asli dan foto kopi KK dan KTP orang tua
4. Asli dan foto kopi surat nikah/Akte perkawinan orang tua
5. Persetujuan kepala dinas dalam hal pelorannya melebihi 60 hari sejak tanggal persalinan.

c. Proses pembuatan akte kelahiran

Akte kelahiran merupakan dokumen resmi sebagai bukti sah atas status dan peristiwa kelahiran seorang. Adapun prosesnya yaitu antara lain:

1. Pemohon mengisi formulir yang sudah disediakan pihak puskesmas, RS atau klinik

2. Puskesmas atau klinik menerima persyaratan pemohon
3. Pihak Dukcapil memproses dokumen kependudukan, yakni NIK, KK, AKTE kelahiran, KIA kepersyaratan BPJS bagi bayi
4. Pihak dukcapil mengirim dokumen kependudukan ke puskesmas, RS atau klinik
5. Pemohon menerima 5 dokumen kependudukan dari puskesmas.

2.5. Kerangka Berpikir

Tujuan Kajian pustaka untuk meningkatkan Kualitas kerja dari aparatur sehingga mampu menghasilkan ketreampilan dan kemampuan serta kesempurnaan dari aparatur.

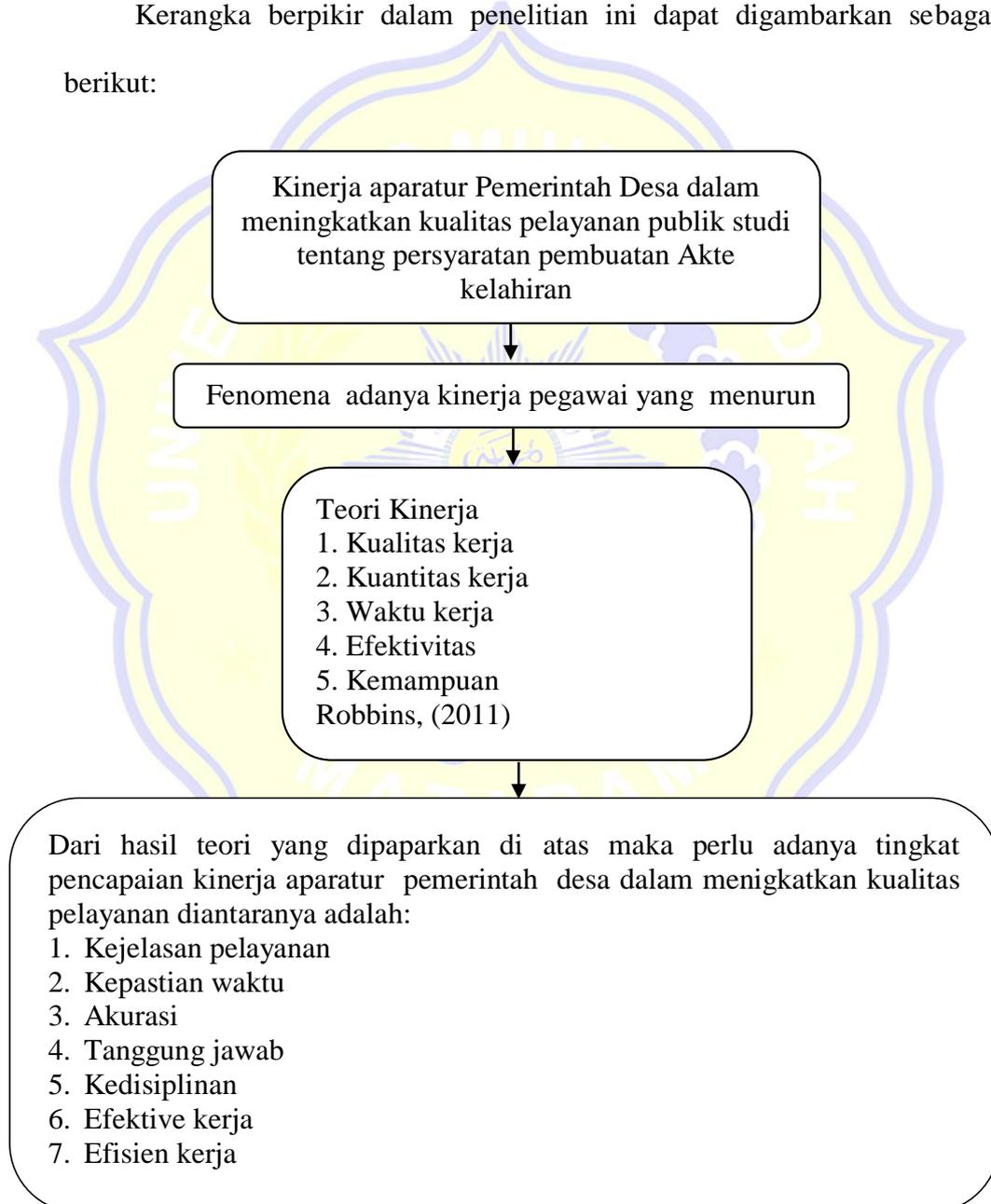
Kuantitas adalah unit yang dihasilkan dengan jumlah siklus yang tinggi, aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi “tenaga, uang teknologi, bahan baku” dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja.

Waktu kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Kemampuan adalah usaha seseorang dalam memberikan kekuasaan yang dimana kemampuan seseorang dalam melakukan sebuah tugas atau fungsi dalam melaksanakan pelayanan masyarakat. Jadi hasil dari kerangka berpikir ini adalah sebagai berikut: pertama memeberikan kejelasan kinerja, kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab dan kedisiplinan.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Diambil dari Robbins, (2011)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang mengarah pada pendeskripsian secara rinci dan dalam baik kondisi maupun proses dan ditemukan pada sasaran penelitian H.B Sutopo, (2020) Artinya dalam Skripsi ini peneliti menggunakan keterangan-keterangan dan uraian-uraian berdasarkan argument yang bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh dan sistematis tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi tentang Pembuatan Akte Kelahiran) di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat dari segi teori maupun paraktek untuk menjelaskan hasil dari penelitian.

Kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat post positisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data, analisis data (Sugiyono, 2012).

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat tepatnya di Kenari Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.

3.3. Fokus Penelitian

Moleong (2019) menjelaskan bahwa penetapan fokus ini berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria masuk keluar suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan. Adapun fokus penelitian ini yaitu mengamti dan menganalisis Kinerja Aparatur Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini mencakup sebagai berikut:

1. Data Primer, berupa data-data yang didapatkan dalam penelitian di lapangan, yaitu data yang diperoleh dan bersumber secara langsung dari responden melalui wawancara yang berkaitan dengan topik rencana penelitian ini.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Adapun data-data skunder yang didapat dalam rencana penelitian ini adalah data-data dan dokumentasi yang dimiliki oleh pemerintah Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat

3.5. Teknik Pemilihan Informen

Sanafiah faisal dalam Sugiyono (2020). Spradley mengemukakan pendapat sebuah ilmu sosial untuk mendapatkan sampel atau isntrumen penelitian sangat dibutuhkan suatu ilmu sosial didalamnya menjadi seperti

muara dari banyak domain lainnya. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.

1. Mereka yang pada mulanya cukup asing dengan peneliti sehingga lebih mengairahkan untuk menjadi narasumber.
2. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk diminta informasi
3. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya.

Dalam rencana penelitian ini Nara Sumber yang dilakukan peneliti merupakan purposive, untuk memerintahkan tugas pokok dan fungsi. Utama Berdasarkan kriterianya, Nara Sumber dalam rencana penelitian ini adalah:

1. Kepala Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggaria Barat
2. Staf atau pegawai Desa Warloka
3. Masyarakat Desa Warloka

3.6. Instrumen Penelitian

Dalam rencana penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan.

Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti dalam memasuki objek penelitian, baik

secara akademik maupun logistiknya. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (Sugiyono, 2018).

Dalam kutipan diatas bahwa instrumen penelitian dalam metode kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan dilengkapi dengan HP, alat tulis, pulpen, buku, kamera.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam penelitian ini mengumpulkan data yang berkaitan dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan, penulis menggunakan teknik observasi, wawancara (*Interview*), dan dokumentasi.

3.7.1 Metode Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka obeservasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Jadi alasan peneliti kenapa observasi digunakan untuk mengamati secara langsung situasi dan kondisi Kinerja Aparatur Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Warloka Kecamatan Komodo Kabupaten Manggarai Barat, untuk memperoleh data yang aktual dan sistematis terkait dengan penelitian tersebut.

3.7.2 Metode Interview/Wawancara

Interview atau wawancara adalah sebuah percakapan antara peneliti dan informan. Adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan study pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Menurut Esterberg mengemukakan beberapa macam wawancara/interview yaitu:

a) Wawancara Terstruktur (*structured interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif dan jawabannya

yang telah disiapkan dengan wawancara terstruktur ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data.

b) Wawancara Semi terstruktur (*Semistruktur Interview*)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview* dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

c) Wawancara Tidak Berstruktur (*Unstructured Interview*)

Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dari uraian tersebut, wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak berstruktur. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3.7.3 Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian,

sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2018).

Kajian dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, iktisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya. Metode pencarian data ini sangat bermanfaat karena dapat dilakukan dengan tanpa mengganggu obyek atau suasana penelitian. Peneliti dengan mempelajari dokumen-dokumen tersebut dapat mengenal budaya dan nilai-nilai yang dianut oleh obyek yang diteliti. Pengumpulan data perlu didukung pula dengan pendokumentasian berbentuk foto, video, dan VCD (Nilmalasari, 2014).

Dari pengertian diatas maka disimpulkan bahwa metode dokumentasi adalah cara mendapatkan data-data berupa dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, dan karya. Bentuk tulisan, seperti; catatan harian, *life histories*, keritera, biografi, peraturan, kebijakan, dan lainnya.

3.8. Teknik Analisis Data

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi maka selanjutnya dilakukan proses pengolahan data. Sejalan dengan pendapat Bogdan dalam Sugiyono (2013) “analisis data adalah proses mencari menyusun secara

sistematis catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain Namun penelitian kualitatif analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersama dengan pengumpulan data.

Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

a) Data *reduction* (reduksi data)

Sugiyono (2012) menyebutkan bahwa: Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, seperti telah dikemukakan, makin lama peneliti kelapangan, makin jauh data akan banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Adapun reduksi data adalah merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Reduksi data adalah proses analisis data yang dilakukan untuk mencari, menggolongkan, mengarahkan hasil-hasil penelitian dengan memfokuskan pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Dengan kata lain, reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul.

b) Data *display* (penyajian data)

Dalam hal ini Miles dan Huberman dalam sugiyono (2012) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*, yang sering banyak digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah

dengan teks yang bersifat naratif”. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang akan terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan *display* data, selain dengan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network (jejaring kerja) dan chart.

c) *Conclusion drawing/verification*

Miles dan Huberman dalam sugiyono (2012) Langkah ketiga dengan analisi data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian, secara umum proses pengolahan data dimulai dengan pencatatan data dilapangan, lalu ditulis kembali dalam bentuk unifikasi dan katagorisasi data. Setelah data dirangkum di reduksi dan disesuaikan dengan fokus masalah penelitian yang diteliti, selanjutnya data dianalisis dan diperiksa keabsahannya.

3.9. Teknik Validitas Data

Dalam uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif, data dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi. Adapun yang akan digunakan peneliti dalam

menguji keabsahan data yaitu kredibilitas, kecakupan referensi, dan keikutsertaan peneliti Menurut Sugiyono uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan

Uji validitas data atau kepercayaan terhadap data hasil peneliti ini antara lain yang dilakukan:

a. Perpanjang Pengamatan

Dengan perpanjang pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.

Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini. peneliti menfokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh itu setelah dicek kembali kelapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali kelapangan data sudah benar berate kredibel, maka perpanjangan pengamatan dapat diakhiri.

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

c. Mangadakan *member chek*

Member chek adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, tujuan *member chek* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Agar informasi yang diperoleh akan digunakan dalam

penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atas informen.

d. *Triangulasi*

Triangulasi adalah tehnik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data-data itu. Dalam metode triangulasi yang penulis digunakan yaitu untuk membandingkan hasil wawancara dan hasil observasi. Hal ini untuk membandingkan apa yang dilihat dan apa yang didengar oleh penulis, sehingga hasil penelitian tidak bertolak belakang dengan fakta dan realitas yang ada.

Teknik ini juga memadukan pemeriksaan data dengan menggali informasi dan sumber-sumber penelitian. Sebagaimana yang diutarakan oleh Sugiyono, (2013). Dimana triangulasi data merupakan pengecekan data dari sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu, dimana dalam tehnik triangulasi tersebut 3 (tiga) tahap yang harus dilalui diantaranya sebagai berikut:

1. *Triangulasi sumber*

Triangulasi sumber maksudnya adalah mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang dapat dipercaya. Dalam penelitian ini yang menjadi objek adalah aparatur desa. Maka dalam mengujibkebenaran yang berupa pernyataan dari kepa desa dan aparatu desa, kemudian menyambung ikatan emosional dengan orang-orang yang ada disekeliling mereka. Namun apabila data yang diperoleh dari informan primer berbeda dengan apa yang didapatkan dari

informan skunder, maka peneliti melakukan diskusi lanjut dengan informen primer.

2. *Triangulasi teknik*

Pada tahap ini keabsahan data diuji dengan cara mengecek data kepada informan primer dengan berbagai teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini ada 3 (tiga) tehnik yang digunakan dalam memperoleh mengumpulkan data yakni digunakan dalam memperoleh atau mengumpulkan data yakni observasi, tehnik wawancara, dan tehnik dokumentasi. Misalnya data yang peneliti peroleh melalui observasi belum begitu meyakinkan, maka peneliti menggunakan tehnik wawancara guna mengklarifikasi kebenaran data tersebut, dan demikisan selanjutnya.

3. *Triangulasi waktu*

Teknik triangulasi waktu maksudnya adalah memilih waktu yang tepat untuk mewawancarai informan demi memperoleh data yang valid, karena dalam setiap waktu tertentu pendapat yang diutarakan pastinya berbeda-beda, untuk itu apabila data yang diperoleh pada saat-saat tertentu masi belum valid, maka peneliti mengklarifikasikan kembali apa yang diuraikan tersebut.