

**KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
MASYARAKAT DI DESA HILIMAUFA KECAMATAN MAZO
KABUPATEN NIAS SELATAN**

Oleh :

Sokhizanolo Laia ¹⁾

Elisabeth Sitepu ²⁾

Elok Perwirawati ³⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1, 2, 3)}

E-mail :

sokhizanololaia98@gmail.com ¹⁾

Elisabeth.sitepu@yahoo.com ²⁾

elokperwirawati@yahoo.com ³⁾

ABSTRACT

This research aims at finding out what obstacles are faced by the Village Office Apparatus in providing services to the community and how the efforts of the Hilimaufa Village Head, Mazo District, South Nias Regency in improving services to the Hilimaufa Village Community. This research type is descriptive qualitative with data collection obtained through interviews, observation and documentation. Based on the research conducted by the author, the results and conclusions are obtained: the obstacles faced by the Village Office Apparatus in providing services to the people of Hilimaufa Village, Mazo District, South Nias Regency are firstly Discipline which is still a common problem, and secondly the low educational factor. The efforts of the Hilimaufa Village Head in improving services, firstly increasing the level of education of employees at the village office, secondly, the existence of control or supervision for the apparatus so that they can comply with the applicable regulations, thirdly, there needs to be strict sanctions given to the apparatus when they make mistakes or do not obey the regulations apply.

Keywords: *Community Service, Performance*

ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kendala apa yang dihadapi Aparatur Kantor Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bagaimana upaya Kepala Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan dalam meningkatkan pelayanan Kepada Masyarakat Desa Hilimaufa. Jenis penelitian skripsi ini adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, diperoleh hasil dan kesimpulannya adalah kendala yang dihadapi Aparatur Kantor Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan adalah pertama Kedisiplinan yang masih jadi permasalahan umum, dan kedua Faktor Pendidikan yang rendah. Upaya Kepala Desa Hilimaufa dalam meningkatkan pelayanan, pertama meningkatkan tingkatan pendidikan pegawai di kantor desa, kedua, adanya kontrol atau pengawasan untuk para aparatur agar dapat mentaati peraturan yang

berlaku ketiga perlu adanya sanksi yang tegas yang diberikan kepada aparatur ketika melakukan kesalahan atau tidak mentaati peraturan yang berlaku.

Kata Kunci: Pelayanan Masyarakat, Kinerja.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat oleh aparatur Pemerintah Desa selama ini masih ditemukan kekurangan yang belum diinginkan oleh masyarakat. Hal ini dilihat dengan masih banyak keluhan dari masyarakat melalui media massa, sehingga dapat mengurangi citra dari kinerja para pejabat desa. Sehingga fungsi utama dalam melayani masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Meningkatkan kualitas dalam bentuk pelayanan merupakan isu yang terus ditimbulkan karna semakin besarnya tuntutan yang timbul dari masyarakat. Sementara itu bentuk pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang selama ini menuntut pelayanan masyarakat yang berkualitas dari birokrat, meskipun seringkali tidak sesuai dengan harapan karna secara empiris pelayanan public yang terjadi masih cenderung lambat, mahal, berbelit belit dan melelahkan. Oleh karnaitu pada dasarnya dibutuhkan reformasi dalam pelayanan publik. jika dilihat Pelayanan yang bersifat positif dan berkualitas, maka akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Pelayanan publik adalah kewajiban penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah sebab jika pelayanan tidak sesuai yang diinginkan maka akan berdampak terhadap semua sector yang mempunyai kepentingan. Oleh sebab itu dibutuhkan suatu bentuk standar pelayanan yang harus direncanakan terlebih dahulu untuk kesejahteraan masyarakat dengan

kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Hasil Observasi Awal yang dilakukan oleh peneliti tanggal 9 April 2021 kepada Kepala Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo yaitu Bapak Hermanto Hulu yang menyatakan bahwa adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kecakapan dalam memberikan pelayanan adalah bagian dari masalah yang ditunjukkan di lapangan diantaranya tidak maksimal dan optimalnya pelayanan yang di berikan oleh pemerintahan Desa Hilimaufa.

Berbagai macam bentuk keluhan dari masyarakat dalam merasakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan, Kantor desa yang menjadi pelaksana penting dalam birokrasi yang mana memiliki tugas dan wewenang di bidang pelayanan masyarakat antara lain, pelayanan dari pembuatan surat pengantar kartu keluarga(KK), pengantar kartu tanda penduduk(KTP), pengantar surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah, dan surat keterangan tidak mampu.

Di sini aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian, yang mana di antaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat saat pelayanan pada saat jam kantor, jam kerja pegawai tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat sangat kesulitan untuk menyelesaikan segala kepentingannya, staf tidak sigap dan cepat tanggap dalam menangani keluhan

dari masyarakat, dalam proses melayani masyarakat terlihat sikap dan perilaku staf seperti acuh tak acuh kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sangat terlihat dibedakan dengan begitu para aparatur pemerintahan desa sering sebagai pelaksana suatu komponen pemerintahan dalam hal proses administrasi atau memberikan pelayanan memegang peranan yang amat penting Agustin (2020:2)

Jumlah Kepala Keluarga yang ada di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo lebih kurang sekitar 425 Kepala Keluarga. Masyarakat Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo dapat langsung menilai bagaimana kualitas pelayanan terhadap yang masyarakat terima, karena kualitas dalam pelayanan masyarakat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan masyarakat secara profesional, efektif, dan efisien, akan mengangkat citra positif Pemerintah Desa Hilimaufa di mata warga masyarakatnya.

Hal tersebut menjadikan proses dalam pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik dilihat dari waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar kartu keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah, dan surat keterangan tidak mampu, yang seharusnya jam kerja masuk dari kantor desa sering waktu datang pagi jam 08.00 dan pulang jam 17.00 hal tersebut berbanding terbalik dengan apa yang sudah menjadi ketentuannya para pegawai kantor desa tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan mereka masing-masing.

Para aparatur desa yang datang tidak tepat waktu dan pulang pun tidak menentu membuat masyarakat kesulitan dalam

mengurus kepentingan mereka. Hal tersebut sudah seharusnya dilaksanakan dengan baik oleh aparatur desa ataupun pegawai kantor desa,

Berdasarkan dari berbagai permasalahan di atas penulis tertarik untuk melihat kinerja aparatur desa Hilimaufa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada sebuah penelitian dengan judul **“Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan”**

2. TINJAUAN PUSTAKA

Suatu organisasi atau perusahaan jika ingin maju atau berkembang maka dituntut untuk memiliki pegawai yang berkualitas. Pegawai yang memiliki kualitas merupakan pegawai yang dapat menjalankan kinerjanya dengan baik seperti dapat memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dimana diperlukan penerapan kinerja yang menjadi dasar untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas. Ukuran kinerja dapat dilihat berdasarkan mutu yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan yang sifatnya tangible (dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya) atau intangible (tak dapat ditetapkan alat ukurnya atau standarnya), tergantung pada bentuk dan proses pelaksanaan pekerjaan itu.

Kinerja pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan ditentukan oleh beberapa faktor dan kondisi baik itu yang berasal dari dalam diri pegawai ataupun yang berasal dari luar pegawai. Hubeis(2007:153) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan.

Hubeis(2007:160) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor

intrinsik dan ekstrinsik pegawai. Faktor – faktor intrinsic merupakan kinerja pegawai yang terdiri dari pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja pegawai terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertical dan horizontal, kompensasi, kontrol berupa penyeliaan, fasilitas, pelatihan, beban Kerja, prosedur kerja, sistem hukuman dan sebagainya. Lebih lanjut Hubeis(2007:155) menjabarkan bahwa faktor-faktor tersebut sebagai berikut : a) Faktor Personal, faktor personal pegawai meliputi unsur pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu, b) Faktor Kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kerja kepada karyawan, c) Faktor Tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu team, kepercayaan terhadap sesama anggota team, kekompakan, dan keeratan anggota team, d) Faktor Sistem, meliputi system kerja, fasilitas kerja dan infrakstruktur yang diberikan oleh organisasi, kompensasi dan proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi, e) Faktor Kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Secara definitif “pemerintah” itu mempunyai arti luas dan arti sempit, dalam arti luas Pemerintahan itu meliputi seluruh organ kekuasaan dalam Negara yaitu legislative, eksekutif, dan yudikatif. Bahkan dalam arti luas ini pemerintahan diartikan sebagai pelaksanaan tugas seluruh badan-badan, lembaga-lembaga yang disertai wewenang untuk mencapai tujuan Negara.

Terapi dalam art yang sempit pemerintah hanya menyangkut suatu organisasi dimana

fungsi-fungsi yang menjalankan tugas Pemerintah (Eksekutif) yang dijalankan oleh para aparatur dari tingkat pusat ke daerah. Pemerintahan tidak lain adalah organisasi yang mengatur dan menyelenggarakan urusan Negara. Tanpa Pemerintah, sulit dibayangkan suatu Negara dapat berjalan dengan baik.

Desa dapat membentuk lembaga kemasyarakatan yang ditentukan berdasarkan peraturan desa yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Lembaga kemasyarakatan ini bertugas untuk membantu pemerintah desa dan merupakan mitra dalam memberdayakan masyarakat desa. Dalam bentuk perwujudan demokrasi yang sesuai maka dalam tatanan pemerintah desa dibentuk badan pesmusyawaratan desa (BPD) atau sebutan lain yang disesuaikan dengan budaya yang berkembang di desa bersangkutan, yang berfungsi sebagai lembaga pengatur dan pengontrol dalam penyelenggaraan pemerintah desa, seperti dalam pembuatan dan pelaksanaan peraturandes, anggaran pendapatan dan belanja desa dan keputusan Kepala Desa.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (2000:888) kata pelayanan berarti kegiatan yang dilakukan oleh pelayan atau suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Pandiangan (2005:3) pengertian pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa suatu kegiatan pelayanan itu memerlukan sebuah proses manajemen (mengatur dan mengarahkan) dalam rangka mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Pelayanan masyarakat sebagai layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan oleh organisasi atau perorangan sesuai dengan aturan pokok

dan tatacara yangtelah ditetapkan.

Dalam konteks pelayanan masyarakat menurut Lijan Poltak Sinambelaa dalah, sebagai kegiatan yang dilakuakn oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memilki setiap proses yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Wisitiono (dalam buku Hardiansyah: 2011:11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta pada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan masyarakat pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangatluas. Dalamkehidupanbernegara dan bermasyarakat, maka pemerintah memiliki tugas dan fungsi yang memberikan berbagai pelayanan masyarakat yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pelayanan saat ini masih kurang dari yang diharapkan. Masih banyak beberapa masalah yang terkait kualitas pelayanan masyarakat.

3. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dimana peneliti mencoba menjelaskan bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten NiasSelatan dengan apa yang dipelajari secara langsung di lapangan. Serta menjelaskan kondisi yang ada dengan lebih banyak dituangkan kedalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dan data dokumentasi.

Dengan digunakannya metode penelitian dengan pendekatan kualitatif, maka data yang didapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Menurut Alwasiah (2006:154), yaitu metode kualitatif lebihmudah diadaptasikan dengan realitas yang beragam dan saling berinteraksi.

Penelitian kualitatif juga dinilai lebih sensitif terhadap segala aspek dan perubahan yang saling mempengaruhi yang bakal dihadapi peneliti. Bogdan danTaylor dalam Moleong (2005:4), menyatakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yangdiamati.

Metodologi penelitian kualitatif dilakukan dalam situasi yang wajar (natural situation) dan data yang dikumpulkan Secara umum bersifat kualitatif. Oleh karena itu penelitian ini disebut metode kualitatif. David Williams dalam Moleong (2005:5), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data secara latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secaraalamiah.

Penelitian kualitatif mengutamakan lataralamiah, metodealamiah, dan dilakukan oleh orang yang mempunyai perhatian alamiah. Dengan fakta-fakta yang tidak tampak oleh indera akan sulit diungkapkan. Maka metodekualitatif, akan dapat diperoleh data yang lebih tuntas, pasti sehingga memiliki kredibilitas yang tinggi.

Penelitian ini difokuskan pada analisa prosedur dan mekanisme Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten NiasSelatan, dimana instrumen penelitian ini yang menjadi instrumen adalah peneliti itu sendiri dan

dibantu instrumen penelitian yang lain yaitu alat perekam, catatan lapangan dan kamera sederhana. Sehingga data yang akan dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan validitas dan keabsahannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara kepada beberapa informan seperti Badan Permusyawaratan Desa, Kepala Desa, Sekertaris Desa, Kepala Urusan Umum, Kepala Urusan Pemerintahan, Kepala Dusun, dan Masyarakat Desa Hilimaufa diperoleh hasil Pelayanan Aparatur Desa Kepada Masyarakat Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan dalam pelaksanaan menyelesaikan administrasi kepada masyarakat adalah tanggungjawab dari Kepala Urusan Pemerintahan.

Pada kenyataannya yang menyelesaikan tugas-tugas tersebut tidak hanya kaur pemerintahan tetapi. Ada petugas lain yang bersangkutan. Pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), pengurusan kartu keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akta kelahiran. Surat pindah dan surat keterangan tidak mampu tergolong lama sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pekerjaan aparatur Desa.

Pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur desa, belum dilaksanakan dengan baik dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa ada beberapa aparatur sudah memahami akan tugas dan fungsi dari aparatur desa tapi realisasinya belum dijalankan dengan baik sehingga menyebabkan tidak profesionalnya aparatur dalam mencapai tujuan pelaksanaan pemerintahan yaitu untuk kesejahteraan masyarakat.

Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan

adalah Kedisiplinan Aparatur Desa juga belum begitu optimal pelaksanaannya dan penerapannya di kantor desa Hilimaufa sehingga menjadi salah satu kendala yang dihadapi di kantor Desa Hilimaufa. Hal lain yang membuat kurang optimalnya pelayanan aparatur desa adalah Tingkat pendidikan yang masih rendah di Desa Hilimaufa dapat dilihat dari struktur Organisasi pemerintahan rata-rata dari aparatur pemerintahan lulusan SLTA, dikarenakan dalam struktur organisasinya belum ada yang bergelar baik itu gelar ahli madya, sarjana, magister ataupun di atasnya, dengan pendidikan yang bisa dikatakan rendah ini sangat mempengaruhi kinerja dari perangkat desa dan sangat mungkin terjadinya tidak optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Upaya Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan adalah meningkatkan pengetahuan pendidikan dari para aparatur desa, sehingga dapat lebih meningkatkan motivasi, prestasi dan output yang diharapkan. Kinerja yang optimal secara umum dapat dicapai apabila seseorang pegawai dalam menjalankan tugas tersebut memiliki perasaan yang aman, nyaman dan bahagia pada saat melaksanakan atau menjalankan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya masing-masing.

Kinerja itu sendiri dapat dicapai dan ditingkatkan dengan dukungan faktor-faktor organisasi dan SDM pegawainya. Hal lain yang dapat dilakukan adalah Kontrol dalam Kinerja dalam aparatur desa sangat diperlukan, Adanya aturan-aturan dalam kerja yang telah dibuat oleh pemerintah untuk aparatur harusnya dilaksanakan sesuai dengan tugas dari masing-masing jabatan maka disini perlunya pengawasan-pengawasan dari pemerintah untuk para

aparatur agar aturan-aturan tersebut terlaksanakan dengan baik dan juga agar tidak terjadinya pelanggaran norma dan nilai.

Pengawasan ini bisa terlaksana apabila saling bekerja sama antara aparatur dalam mengerjakan tugas masing-masing begitupula dengan masyarakat. Selain kedua hal tersebut yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja adalah pemberian sanksi, dengan adanya sanksi yang berat dan tegas, aparatur akan semakin takut untuk melanggar peraturan kantor dan serta kinerja aparatur dapat ditingkatkan lagi. Pemerintahan desa sudah memang seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebab pelayanan merupakan salah satu prinsip untuk mewujudkan ke pemerintahan yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan desa harus didukung oleh perangkat-perangkat yang handal atau akuntabel atau bertanggung jawab, sehingga aparatur Desa Hilimaufa dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dalam hal melayani masyarakat.

5. SIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian di atas, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Kinerja dari Aparatur Desa diantaranya sebagai berikut: Kinerja aparatur Desa Hilimaufa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum baik terlihat dari berbagai macam masalah dan wawancara yang ditemukan, yang mana seharusnya aparatur yang tugasnya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat Faktor penghambat kinerja aparatur adalah tingkat disiplin dan rendahnya pendidikan pegawai kantor desa, aparatur desa Hilimaufa cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini

terlihat pada belum tercapainya secara optimal kinerja yang diberikan dilihat dari kedisiplinan, jam kerja yang tidak sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan proses pelayanan yang lambat dan melelahkan membuat masyarakat kesulitan dalam penyelesaiannya. Upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai kantor desa seling adalah meningkatkan pendidikan pegawai kantor desa, melakukan kontrol terhadap pegawai, memberikan sanksi kepada pegawai, dan tidak hanya sanksi yang ringan karena sanksi berdampak aparatur tidak takut untuk melanggar aturan yang berlaku, harusnya sanksi yang berlaku sesuai dengan sanksi pelanggaran yang telah dilakukan agar aparatur takut untuk mengulangi pelanggaran kedisiplinan.

Saran

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian di atas, maka penulis memberikan rekomendasi berupa beberapa saran yakni sebagai berikut Untuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa agar dapat lebih meningkatkan kinerja sebagaimana mestinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar terselenggaranya pemerintahan yang baik dan Kepada perangkat desa diharapkan dapat melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014.

Untuk mengatasi masalah kinerja dari aparatur desa di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah bisa berbesar hati dalam menerima segala macam bentuk masukan, kritik dan serta saran untuk mengoptimalkan kinerja aparatur agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat optimal. Untuk masyarakat agar dapat selalu mendukung dan tentunya memberikan masukan kepada aparatur dalam kegiatan yang berbentuk membangun desa menjadi agar lebih baik dan masyarakat desa hendaknya melakukan kontrol kepada

perangkat desa.

Karena dengan adanya kontrol, masyarakat tahu mengenai jalannya pemerintahan desa maka diharapkan perangkat desa dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Fharma. 1991. *Demokrasi dan Civil Society*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, Anggota IKAPI
- Bagiyo Ardananto. 2003. *peranan aparatur pemerintah dalam pelaksanaan administrasi di distrik sidey*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Denzim. 2009. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Sosiologi Dan Peran* . Jakarta : Prenada Media Group
- Hardiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika
- Hubeis, Aida. V. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya. Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kamus Bahasa Indonesia*. 2007. Jakarta: PT Indah Jaya Adipratama
- Mc. Clelland, Diana. 1991. *Perencanaan Sosial di Dunia Ketiga*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mardikanto dan Soebianto. (2012). *Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Miles dan Huberman. 2007. *Terjemahan Infrastructure Engineering and Management*. Johnwiley and Sons.
- Mangkuprawira dan Hubeis. 2007. *Kemitraan Usaha, Konsepsi Dan Strategi*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moeleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT.

- Remaja Rosdakarya.
- Musanef. 1993. *IDT dan Program Menghapus Kemiskinan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Muheriono, Bagong (editor). 2004. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan* edisi ketiga. Jakarta : Prenada Media Group
- Sahrul Alam, 2003, “*Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*”, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syarif Hidayat. 2004. *Politik Lokal Parlemen Desa*. Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.
- Suryaningrat, Bayu. 1985. *Pemerintahan Administrasi Desa dan Kelurahan*. Jakarta: Aksara Baru.
- Soedarmayani. (2011). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiono, 2008. “*Metode penelitian kualitatif R&D*”. Bandung: Alfabeta.
- Soedarmai, Gunawan. (2012). *Membangun Perekonomian Rakyat*. Yogyakarta: IDEA dan Pustaka Pelajar.
- Usman dan Purnomo. 1996. *Metode Penelitian Kualitatif*. Lampung. Lampung. Media Lampung

Jurnal

- Irawan, Ricky. 2015. *Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*. Vol. 4, No. 2 (2015) Universitas Brawijaya diakses tanggal 4 April 2021
- Suhartono, Hedi Muhson Danny Setyawan, Joko Sabtohadhi. 2013, “*Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja perangkat desa bunga jadi kecamatan bunga kaman*” Vol. 12, No. 6. Universitas Sunan Kalijaga diakses tanggal 3 Juni 2021

Internet

Agustin, Michellia, “*Kinerja aparatur desa dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat di desa petani kecematan mandau kabupaten bengkalis*”, Jom FISIP Volume 2 No. 1-Februari 2015, di akses pada tanggal 1 April 2021
Pandiangan, Liberty (2005), “*Puaskah Anda dengan pelayanan pajak,*” artikelini diakses tanggal 4 April 2021,dari Wikipedia.org, (*pemerintahan Desa*). diakses pada tanggal 4 April 2021

Skripsi, Tesis dan Disertasi

Alwasiah, 2006. *Strategi Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai*, Skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan UIN JAMBI.
Maria, Nunik. 2017. *Perbandingan Kinerja Keuangan Daerah Sebelum dan Sesudah*

Kebijakan Otonomi Daerah Kabupaten Klaten.Tesis .Surakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Peraturan Perundangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003
Menteri Pendayagunaan Nomor : Kep/25M. Pan/2/2004
Peraturan Pemerintah No 43 Tahun 2014
Peraturan Menteri Dalam Negeri No 114 Tahun 2014
Undang – Undang No 5 Tahun 1979
Undang – Undang No 32 Tahun 2004
Undang-Undang No.25 tahun 2009 Pasal 1 dan Pasal 2
Undang – Undang No 6 Tahun 2014