

**ANALISIS MOTIVASI PERANGKAT DESA UNTUK MENCIPTAKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA NGADIRENGGO
WLINGI, BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memperoleh sebagai syarat guna gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen



OLEH :

**DYAH AYU MEILANTIKA SARI
NPM : 16.1.02.02.0055**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2022

**ANALISIS MOTIVASI PERANGKAT DESA UNTUK MENCIPTAKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA NGADIRENGGO
WLINGI, BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memperoleh sebagai syarat guna gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen



OLEH :

**DYAH AYU MEILANTIKA SARI
NPM : 16.1.02.02.0055**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2022

Skripsi oleh :

DYAH AYU MEILANTIKA SARI
NPM : 16.1.02.02.0055

Judul :

ANALISIS MOTIVASI PERANGKAT DESA UNTUK MENCIPTAKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA NGADIRENGGO
WLINGI, BLITAR

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang skripsi Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Kediri

Tanggal : 8 April 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dhiyan Septa Wihara, M.M.
NIDN. 0730098401

Restin Meilina, M.M
NIDN. 0721058605

Skripsi oleh :

DYAH AYU MEILANTIKA SARI

NPM : 16.1.02.02.0055

Judul :

ANALISIS MOTIVASI PERANGKAT DESA UNTUK MENCIPTAKAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA NGADIRENGGO

WLINGI, BLITAR

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian/Sidang Skripsi

Prodi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Kediri

Pada tanggal : 10 januari 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

- | | |
|---------------|----------------------------|
| 1. Ketua | : Dhiyan Septa Wihara, M.M |
| 2. Penguji I | : Basthoumi Muslih, M.M |
| 3. Penguji II | : Restin Meilina, M.M |

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Subagyo, M.M

NIDN. 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Dyah Ayu Meilantika Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ tanggal lahir : Magetan, 23 Mei 1997
NPM : 16.1.02.02.0055
Fak/Jur./Prodi : Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 16 November 2022
Yang Menyatakan

Dyah Ayu Meilantika Sari
NPM: 16.1.02.02.0055

Motto dan Persembahan

Perbaiki yang mampu kamu perbaiki

ubah yang bisa kamu ubah,

Tidak usah memikirkan hasil,

yang memang bukan kuasamu.

Biarkan Rabb-mu yang mengaturnya untukmu

(Samaaabdulaziz_ally)

Kupersembahkan karya ini buat :

Diri sendiri, Karena sudah membangun semangat selama beberapa bulan hingga pergantian tahun, yang teramat bandel dan nakal, rumit serta menguras emosional

“Terima kasih telah berjuang sampai sejauh ini untuk diriku sendiri”

Dan yang terakhir untuk Keluarga Tercinta.

Abstrak

Dyah Ayu Meilantika Sari : Analisis Motivasi Perangkat Desa untuk Menciptakan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Ngadirenggo, Wlingi, Blita, 2022.

Kata Kunci : Motivasi, Perangkat Desa, Kualitas Pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis motivasi perangkat desa untuk menciptakan kualitas pelayanan public didesa Ngadirenggo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Jenis peneelitian ini menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitin ini adalah: 1). Bagaimana motivasi perangkat desa dalam memberikan kualitas pelayanan di desa Ngadirengg, hal ini didasari pada beberapa pernyataan dari masyarakat mengenai fasilitas penunjang dalam proses pelayanan yang kurang memmadai. 2). Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan didesa Ngadirenggo, dirasa sudah baik menurut pendapat dari warga masyaraat serta perlu ditingkatkan dalam proses pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Mah Esa , karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “ Analisis Motivasi Perngkat Desa untuk Menciptakan Kualitas Pelayanan di Kantor Des Ngadirenggo,Wlingi,Blitar”, ini ditulis guna memenuhi syarat sebagai untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

- 1) Dr. Zaenal Afandi selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- 2) Dr. Subagyo, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnsi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- 3) Dhiyan Septa Wihara, M.M selaku Dosen Pembimbing I.
- 4) Restin Meilina, M.M selaku Dosen Pembimbing II.
- 5) Seluruh keluarga yang mendukung yang tidak dapat disampaikan satu per satu.
- 6) Support System saya yang sudah memberi semangat kepada saya.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur saa, kritik, dan saran- saran dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya,disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik ir bagi samodra luas.

Kediri,16 November 2022

Dyah Ayu Meilantika Sari
NPM : 16.1.02.02.0055

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	
D. Kegunaan.....	
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	4
B. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	11
C. Asas-Asas Pelayanan Publik	11
D. Penelitian Terdahulu.....	12
E. Kerangka Berpikir	1
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	13
B. Kehadiran Peneliti.....	13
C. Tempat dan Waktu Penelitian	14
D. Situs Penelitian.....	1

E. Tahapan Penelitian	15
F. Sumber data dan Informan.....	16
G. Prosedur Pengumpulan Data	1
H. Teknik Analisis Data	1
I. Uji Keabsahan Temuan	1

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Setting / Lokasi Penelitian	1
B. Hasil Penelitian.....	1
C. Pembahasan	1

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Simpulan	1
B. Implikasi	1
C. Saran.....	1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang, mengapa disebut sebagai negara berkembang karena masih diperlukan proses pembangunan diberbagai bidang. Baik itu infrastruktur, tenaga kerja, tenaga medis, pendidikan, dan sebagainya. Untuk dapat memajukan negara yang berkembang diperlukan peranan penting dari warga masyarakat. Perlu diketahui bahwa peranan penting dari warga masyarakat sangat diperlukan dalam upaya pembangunan. Jika warga masyarakat tidak mau terlibat dalam proses pembangunan maka proses pembangunan yang diselenggarakan oleh Pemerintah tidak dapat berjalan dengan optimal. Perangkat Desa berperan dalam mengatur sistem pemerintahan yang ada didesa dan menggerakkan warga masyarakat dalam upaya proses pembangunan. Perangkat Desa juga disebut sebagai pejabat pelayanan publik diruang lingkup dimana tugasnya dituntut untuk menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat serta dikatakan sebagai lembaga hubungan sosial yang dituakan, ditokohkan, dan dapat dipercaya oleh warga masyarakat desa dalam mengelola kebutuhan baik yang bersifat publik dan privat. Dengan demikian peran pentingnya Perangkat Desa dalam proses pembangunan di Indonesia dapat disimpulkan sebagai salah satu sistem yang mengelola pemerintahan desa dan menjadi unit lembaga yang mampu menjalankan program dari Pemerintah Pusat dengan disertai peran masyarakat dengan tujuan mengedepankan, mensejahterakan masyarakat bisa terwujudnya proses pembangunan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Desa melalui Perangkat Desa untuk meningkatkan sistem pelayanan publik kepada masyarakat.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik perangkat desa telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan upaya kegiatan sebagai pemenuha segala kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga masyarakat meliputi barang, jasa , atau bidang administratif yang telah disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Menurut LAN (2004) berpendapat tentang pelayanan publik adalah proses pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat berupa perwujudan tugas dan kewajiban Pemerintah Desa sebagai abdi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memadai. Dari pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa barang atau jasa serta administratif yang diperlukan masyarakat dari pemerintah yang telah diatur sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Supaya dalam proses pelayanan publik dapat dijadikan bagian terpenting dalam proses pembangunan otonomi baik yang ada di Indonesia maupun di desa, karena selain sebagian dasar pedoman pemerintah, berkaitan dengan proses kesejahteraan masyarakat. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan cermin dari sumber daya yang baik agar terselesaikan semua tugas-tugas yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menjadi dasar pedoman dan tidak cerminan harapan mengenai kualitas pelayanan yang menjadi dambaan para masyarakat (Botutihe,2017:2). Dengan demikian, upaya-upaya para pemerintah desa dalam memberikan kualitas pelayanan publik adalah salah satu pedoman penting dan perlu diperhatikan untuk lebih meningkatkan dalam memberikan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kepuasan masyarakat untuk dijadikan motivasi dalam proses pembangunan yang telah diselenggarakan pemerintah desa. Sehubungan dengan motivasi yang sangat diperlukan perangkat desa

dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat dijadikan salah satu faktor terpenting.

Menurut Suwanto, (2020:16) motivasi merupakan sekumpulan kekuatan yang menjadi elemen baik berasal dari luar maupun dalam jati diri seorang perangkat desa dalam memberikan dorongan untuk memulai proses pelayanan publik dan berperilaku baik dalam bekerja sesuai dengan format, arahan, sesuai dengan intensitas dengan jangka waktu yang diberikan. Sehingga proses dari motivasi dapat menyebabkan intensiti, sesuai arahan, serta terciptanya usaha yang terus-menerus dari setiap individu maupun agar mencapai suatu tujuan yang dicapai Menurut Sutrisno, (2017). Sedangkan Menurut Stefan Invanko, (2018), menjelaskan motivasi sebagai bentuk keinginan dan energi dari seseorang yang sudah diarahkan dalam menjalankan sesuatu untuk mencapai suatu tujuan. Dari beberapa pernyataan para ahli dapat disimpulkan motivasi adalah suatu kekuatan serta elemen yang terbentuk dari dalam maupun dalam diri seseorang sehingga motivasi dapat terarahkan dan proses yang dilakukan dapat berjalan secara terus-menerus agar tujuan yang diinginkan dari motivasi tersebut sesuai dengan keinginan dan bisa tercapai.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public dipengaruhi oleh motivasi pegawai/ perangkat desa. Penelitian Mulasari dan Suratman (2021) menjelaskan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa kecamatan, Buduran kabupaten, Sidoarjo. Desa Ngadirenggo, Blitar merupakan salah satu desa di kecamatan, Wlingi kabupaten, Blitar. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan di kantor desa tersebut antara lain keluhan warga dalam informasi yang kurang jelas terkait pengurusan KK, keterlambatan penyampaian informasi kegiatan,

dan kurangnya kepuasan masyarakat atas pelayanan perangkat desa Ngadirenggo. Masalah-masalah tersebut mungkin disebabkan kurangnya motivasi perangkat desa.

Berdasarkan masalah tersebut, maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam dengan melakukan penelitian berjudul “Analisis Motivasi Perangkat Desa Untuk Menciptakan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Ngadirenggo Wlingi,Blitar”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka fokus penelitian ini pada masalah motivasi perangkat desa untuk menciptakan kualitas pelayanan publik di desa Ngadirenggo Wlingi,Blitar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian, maka pertanyaan dalam peneliti ini yaitu :

- 1) Bagaimana motivasi perangkat desa dalam mmberikan kualitas pelayanan di desa Ngadirenggo ?
- 2) Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan di desa Ngadirenggo ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah , maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menganalisis motivasi perangkat desa dalam memberikan kualitas pelayanan di desa Ngadirenggo.
- 2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa Ngadirenggo.

E. Kegunaan Peneltian

Berdasarkan tujuan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis maupun teoritis dari berbagai pihak :

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian dapat menambahkan wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang masalah yang dikaji yaitu Analisis Motivasi Perangkat Desa Untuk Menciptakan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Ngadirenggo Wlingi, Blitar.

b. Bagi Mahasiswa

Dari hasil penelitian dapat memberikan informasi dan pengetahuan lebih luas kepada mahasiswa, sehingga dapat dijadikan untuk ikut berpartisipasi membawa nama baik Universitas di mata masyarakat.

c. Bagi Perangkat Desa

Dari hasil penelitian dapat dijadikan sumber informasi mengenai peran penting dalam kualitas pelayanan publik kepada masyarakat memberikan peningkatan.

d. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian diharapkan kepada masyarakat agar memahami kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat desa.

2 .Manfaat Teoritis

a. Bagi Universitas

Hasil penelitian diharapkan dapat menambahkan referensi Pustaka bagi Perguruan Tinggi ataupun umum terhadap pengembangan ilmu sumber daya manusia khususnya tentang pelayanan publik.

b. Bagi peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan sarana pembelajaran untuk kegiatan penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Shahib (2012: 21), kualitas pelayanan adalah “bukti fisik dalam proses pelayanan yang bersifat aktualisasi nyata yang secara fisik bisa dilihat dan digunakan oleh pegawai maupun karyawan sesuai dengan yang dipergunakan serta manfaat yang dirasakan membantu proses pelayanan”. Kualitas pelayanan adalah “tingkat keunggulan yang diharapkan para konsumen dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan atau keinginan para konsumen” (Tjiptono,2012). Sedangkan menurut Meilina (2017) pelayanan adalah sebuah proses pemberian berupa bentuk barang atau jasa kepada setiap pelanggan”.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2013:5) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai berikut, segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa bentuk barang publik maupun jasa publik yang bisa dijadikan tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka proses pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela (2014:5) menjelaskan bahwa “ pelayanan adalah setiap kegiatan yang dapat menguntungkan dalam segala

kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan segala kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan pada produk pelayanan secara fisik”.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk bukti fisik berupa pelayanan yang berbentuk jasa maupun barang yang bersifat publik sebagai proses pemenuhan dan kebutuhan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang menguntungkan bagi Instansi Pemerintahan baik dari Pusat, Desa, serta lingkungan masyarakat.

b. Faktor-faktor yang dapat mengurangi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mengurangi kualitas pelayanan publik pada sebuah organisasi. Sehingga organisasi perlu memperhatikan faktor-faktor dari kualitas pelayanan sebagai berikut, yaitu :

1) **Produksi dan Konsumsi yang terjadi secara simultan**

Karakter dari jasa itu sendiri adalah inseparability, adalah jasa yang diproduksi dan dikonsumsi dalam jangka waktu yang bersamaan. Sehingga timbul interaksi dari lembaga penyedia layanan jasa dan pelanggan yang dapat terjadi hal-hal yang berdampak negatif.

2) **Insentif tenaga kerja yang tinggi**

Proses keterlibatan antar karyawan secara insentif dalam pemberian pelayanan yang berdampak negatif terhadap kualitas, yakni tingginya variabilitas layanan yang didapatkan.

3) **Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai**

Karyawan front line merupakan ujung tombak dalam proses penyampain layanan. Karyawan front line dapat didefinisikan sebagai proses pencitraan sebuah organisasi, karena karyawan-karyawan dapat memberikan kesan baik bagi pelanggan.

4) Gap Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor utama dalam proses menjalin suatu hubungan antara organisasi dengan pelanggan. Apabila proses gap komunikasi tidak dapat berjalan dengan baik, maka dapat memberikan kesan negatif terhadap kualitas pelayanan.

5) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Setiap proses pelayanan, maka pelanggan memiliki berbagai sifat atau karakter yang berbeda-beda, emosi, serta keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami setiap keunikan dan perbedaan yang ada pada pelanggan. Sehingga proses pelayanan harus diberikan dengan cara sama tanpa adanya pembedaan antara satu dengan yang lain.

B. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sebagai penyelenggara pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip-prinsip yang dijadikan landasan sebagaimana dalam menanggapi sebagian kelemahan yang tertanam pada suatu lembaga birokrasi. Untuk mengimbangi dapat dijelaskan dalam UU RI No. 25 tahun 2009 yang berisi tentang landasan pada bidang administrasi pelayanan publik untuk menjalankan tugas dan wewenangnya, maka ditetapkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, mengenai ketentuan umum penyelenggaraan pelayanan publik yang dilandasi atas beberapa prinsip antara lain :

1. Kesederhaan

Prosedur dalam pelayanan publik yang diberikan tidak berbelit-belit sehingga mudah untuk dilaksanakan dan mudah untuk dipahami.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik disini memiliki unit/ pejabat yang berwenang serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan mampu menyelesaikan berbagai keluhan/ persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

3. Kepastian Waktu

Dalam proses pelayanan publik dapat diselesaikan kurang lebih dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk dalam menjalankan pelayanan publik dapat diterima dengan layak.

5. Keamanan

Dalam menjalankan proses atau produk pelayanan publik memberikan rasa aman serta memperoleh data yang akurat(aman) dan mendapatkan kepastian dari pihak hukum yang bersangkutan.

6. Tanggungjawab

Seorang Pemimpin Penyelenggara publik atau pejabat yang telah terpilih sebagai penanggungjawab atas proses penyelenggaraan pelayanan dan mampu menyelesaikan segala keluhan / persoalan dari masyarakat.

7. Kelengkapan dan Sarana Prasarana

Terkait ketersediaannya sarana dan prasarana sistem kerja dapat dilihat dari sistem peralatan kerja dan peran pendukung lainnya yang memadai termasuk

penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika yang memadai untuk menjalankan operasional kerja.

8. Kemudahan Akses

Dilihat dari segi tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, sehingga mudah untuk dijangkau oleh warga masyarakat dan mudah dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika yang telah diberikan.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Emosional

Dalam memberikan pelayanan yang diberikan harus bersikap disiplin, bersopan santun, serta ramah.

10. Kenyamanan

Dalam memberikan pelayanan publik bagi lingkungan masyarakat harus memiliki sikap tertib dalam menjalankan tugas, teratur, dan disediakan ruang tunggu yang memadai dan nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan yang asri dan fasilitas yang memadai.

C. Asas-asas Pelayanan Publik

Didalam Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 pasal 4 disusun atas beberapa asas yang dijadikan landasan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik. Asas tersebut untuk memberikan kepastian atas dasar hukum dalam suatu hubungan antar masyarakat, dan penyelenggara dalam proses pelayanan publik. Asas-asas tersebut meliputi :

1. Kepentingan Umum

Dalam pelayanan publik harus bisa memenuhi kepentingan tersebut dalam mewujudkan suatu nilai-nilai kemanusiaan dan mampu untuk mengembangkan sistem administrasi yang bersifat responsif,

partisipatif, demokrasi, serta mampu memberikan pelayanan publik secara adil baik yang satu dengan lainnya.

2. Kepastian Hukum

Negara dapat menetapkan aturan secara tertulis dalam melaksanakan pelayanan publik baik dari pihak penyelenggaraan maupun penerima pelayanan publik, sehingga ada batasan yang jelas mengenai suatu hak, kewajiban serta wewenang yang sudah diatur untuk melindungi kepentingan warga masyarakat.

3. Kesamaan Hak

Setiap masyarakat memiliki kesamaan hak dalam memberikan pelayanan publik, baik dari masyarakat baik dari kalangan biasa, dimana yang kurang beruntung dari segi ekonomi maupun masyarakat yang memiliki uang, jabatan serta mereka yang mempunyai kedekatan dengan pejabat.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tujuan dari setiap layanan yang diberikan oleh lembaga Aparatur Pelayanan Publik ialah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik sehingga dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat. Selain memiliki hak masyarakat harus dituntut untuk melaksanakan suatu kewajiban bukan hanya membeli produk atau jasa yang telah diterima atau dibeli. Akan tetapi masyarakat juga memiliki kewajiban untuk memenuhi peraturan perundang-undangan.

5. Keprofesionalan

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan para oknum penyelenggara layanan dalam aspek yang terkait dalam pemenuhan atas kebutuhan dasar penduduk yang belum terpenuhi. Untuk mengatasi peningkatan profesionalisme dalam pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh diantaranya meliputi aspek kelembagaan, kepegawaian, tata laksana serta akuntabilitas.

6. Partisipatif

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat melibatkan warga masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan, serta mengevaluasi hasil dari pelayanan publik yang telah diberikan. Sehingga mampu memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara menyampaikan berbagai pengaduan, keluhan, serta rasa ketidakpuasan dan mampu memberikan saran.

2. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Menurut Bangun, (2012) motivasi dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku (to behave) secara teratur. Dapat diartikan bahwa Motivasi merupakan tugas bagi atasan untuk mempengaruhi orang lain (karyawan) dalam suatu perusahaan. Dari beberapa pendapat dari pakar ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu dorongan yang timbul dari dalam diri individu maupun dari luar diri individu untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada aktivitas bagi suatu organisasi guna mencapai suatu tujuan. Menurut Coulter and Robbins,

(2014 : 530), motivasi adalah “kerelaan untuk mengarahkan segenap upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan beberapa kebutuhan individu”. Sedangkan menurut Robbins (2014) , menyatakan bahwa motivasi adalah suatu proses seseorang guna untuk memberikan semangat,arahan,demi kelanjutan untuk tercapainya suatu tujuan. Menurut Filmore H. Standford dalam buku Mangkunegara (2017:93) berpendapat bahwa “ motivation as an energizing condition of the organism that services to direct that organism toward the goals of a certain class” yang artinya adalah (motivasi merupakan situasi yang dapat menggerakkan seseorang untuk mencapai suatu tujuan). Dari definisi ini memiliki berbagai elemen yang berupa kunci, energi, serta arah dan ketentuan sebagai tolak ukur agar dapat memotivasi sesorang karyawan agar dapat dijadikan pertimbangan yang intens. Menurut Manullang (2013) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu kekuatan dari dalam atau luar diri manusia untuk mendorong semangat untuk mengerjakan sesuatu sesuai dengan keinginan dan tujuan tertentu. Menurut Fachrezi & Khair (2020) menjelaskan motivasi adalah ketidak simbangan untuk melakukan aktivitas, yang diawali dengan dorongan dan diakhiri dengan penyesuaian diri dari seorang kepala desa kepada perangkat desa. Menurut Marifa & Kasim (2018) berpendapat bahwa motivasi adalah sebuah gambaran yang dapat membangun moral seseorang kepala desa dan perangkat desa untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan menanamkan sebuah keterampilan serta pengalaman semua pihak sehingga dapat menciptakan hasil kerja yang maksimal. Sedangkan menurut Sutrisno (2013) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Dari definisi yang telah dijelaskan pakar ahli

tersebut menjelaskan bahwa motivasi adalah suatu bentuk elemen pendorong yang berupa arahan yang diberikan pemerintah desa yang ditujukan kepada perangkat desa guna memberikan rasa kerelaan dari pemerintah desa guna untuk tercapainya tujuan dari suatu organisasi yang ada dilembaga desa.

b. Jenis-jenis Motivasi

Menurut Hasibuan (2012:150) , menyatakan bahwa jenis-jenis motivasi antara lain :

1. Motivasi Positif

Adalah motivasi yang berupa rangsangan dari atasan (manajer) kepada bawahan yang bisa diberikan berupa hadiah kepada karyawan yang memiliki kinerja serta prestasi yang telah dicapai.

2. Motivasi Negatif

Adalah cara seorang manajer dalam memberikan motivasi kepada bawahan dengan standar seorang atasan. Dengan adanya motivasi ini bertujuan untuk memberikan semangat dalam bekerja yang dilakukan seorang bawahan.

c. Fungsi Motivasi

Motivasi memiliki peran penting dalam menjalankan suatu kegiatan,serta dapat berpengaruh pada kekuatan kegiatan tersebut. Dimana motivasi adalah faktor pendorong bagi setiap individu yang satu dengan yang lain untuk menjalankan setiap kegiatan. Menurut Sadirman (2018:15) , menjelaskan bahwa motivasi terdapat 3 fungsi yaitu :

- a. Mendorong manusia untuk bertindak, dijadikan sebagai sumber penggerak yang melepaskan energi.

- b. Menentukan arah perbuatan, yang bertujuan memberikan pengarahan dalam melakukan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan arahan yang telah diberikan.
- c. Menyeleksi perbuatan, adalah menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan guna tercapainya suatu tujuan dengan menyelisihkan berbagai perbuatan-perbuatan yang dirasa tidak bermanfaat.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi

Menurut Swaminathan (Dewi : 2015) motivasi setiap individu yang satu dengan yang lain sangat berbeda, hal-hal yang dapat mempengaruhi motivasi terdiri dari 2 faktor yaitu :

1. Faktor Internal

Adalah bentuk motivasi seseorang yang dipengaruhi dari dalam diri setiap individu, misalnya apabila seorang pegawai atau karyawan yang dilihat dari seberapa tingkat kinerja dari seorang karyawan terutama bagi pemerintah desa dan perangkat desa yang dirasa memuaskan sebagai bentuk syarat dari sistem penilaian tingkat kinerja yang telah ditentukan. Sehubungan dari berbagai aspek yang menjadi pertimbangan yang memperkuat suatu tujuan yang bersifat self efficacy yakni sebuah bentuk kepercayaan seseorang terhadap keyakinan serta potensi kemampuan dalam menjalankan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Faktor Eksternal

Adalah faktor yang berasal dari luar, misalnya kenaikan jabatan dan gaji yang disertai dengan penghargaan dari kebijakan suatu instansi yang telah diberikan peran dan tanggungjawab sehingga dapat memberikan motivasi serta bentuk dukungan dari setiap manajemen yang ada di desa dan situasi lingkungan dimana para pemerintah desa dan perangkat desa untuk mengkonduksikan pekerjaan yang telah diberikan sebagai bentuk kepuasan kerja.

e. Indikator-indikator Motivasi

Menurut Hafidzi (2019:53) berpendapat bahwa motivasi merupakan bentuk penggerak yang menciptakan daya serta gairah setiap individu sehingga dapat melakukan kerjasama dalam bekerja secara efektif dan terarahkan guna mencapai tujuan kerja yang memuaskan. Adapun indikator-indikator yang dapat mendorong seseorang dalam bekerja yaitu :

- a) **Kebutuhan Fisik**, adalah kebutuhan yang diberikan berupa fasilitas penunjang yang terdapat di tempat para pemerintah desa dan perangkat desa bekerja guna mempermudah suatu pekerjaan.
- b) **Kebutuhan rasa aman**, adalah kebutuhan yang diberikan sebagai bentuk perlindungan diri atau fisik seseorang untuk memberikan rasa aman bagi pemerintah desa dan perangkat desa dari ancaman pihak luar ruang lingkungan lembaga desa.
- c) **Kebutuhan Sosial**, adalah kebutuhan yang didasari atas pencapaian kepentingan bersama dalam lingkungan bermasyarakat, serta terpenuhinya kebutuhan bersama melalui berbagai interaksi yang

dilakukan baik pemerintah desa untuk perangkat desa maupun perangkat desa untuk masyarakat.

- d) Kebutuhan sebagai bentuk penghargaan atas pekerjaan yang telah dicapai perangkat desa dalam bekerja.
- e) Kebutuhan sebagai bentuk dorongan mencapai tujuan , adalah kebutuhan yang berupa dorongan dari pemerintah desa kepada perangkat desa guna mencapai tujuan yang telah diinginkan sebelumnya

3. Perangkat Desa

a) Pengertian Desa

Desa merupakan unit pemerintahan terkecil yang berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa desa memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan nasional. Pemerintah desa membuat kebijakan - kebijakan, terutama dalam memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat desa untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya. Menurut UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, Desa dan desa adat dengan nama lain desa adalah kesatuan masyarakat yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan,kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat,hak asal usul atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-undang tentang desa memperkuat kewenangan desa untuk menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, serta pembinaan dan pemeberdayaan masyarakat desa. Guna mendukung

pelaksanaan tugas dan fungsi desa dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa dalam segala aspeknya sesuai dengan kewenangan yang dimiliki, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa memberikan mandat kepada pemerintah untuk mengalokasikan dana desa. Menurut Hertati (2020) Peran desa dapat menunjang kesuksesan pemerintah nasional secara luas, bahkan desa merupakan garda terdepan dalam menggapai keberhasilan dari segala urusan dan program dari pemerintah. Menurut Syukri (2016) menyatakan bahwa desa adalah kumpulan masyarakat yang memiliki wewenang terhadap suatu wilayah. Dimana wilayah tersebut digunakan sebagai alat ukur dalam menjalankan suatu sistem pemerintahan, guna kepentingan masyarakat desa, dan menjadi landasan atas asal-usul ruang lingkup desa, melalui kegiatan dana desa serta hak tradisional yang diakui dan dihormati sebagai salah sistem pemerintahan yang terdapat dilingkungan desa. Dimana desa adalah suatu batas wilayah tertentu yang ditempati sekumpulan masyarakat dan memiliki pemerintahan sendiri yang di pimpin oleh Kepala Desa. Pemerintahan desa memiliki peranan signifikan dalam pengelolaan proses sosial di dalam masyarakat, tugas utama yang harus ditempuh pemerintah desa adalah bagaimana cara untuk mengembangkan prinsip keterbukaan informasi kepada publik, memberikan pelayanan sosial yang baik sehingga dapat membawa warganya pada kehidupan yang sejahtera, rasa tentram dan berkeadilan. Melalui Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah, undang-undang ini memberikan wacana dan paradigma baru dalam upaya mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pengembangan pelayanan pemberdayaan, dan peran serta masyarakat dalam proses pembangunan, serta daya saing daerah dengan memperhatikan

prinsip keterbukaan. Pemerintahan desa diharapkan harus mampu mengembangkan peran aktif masyarakat agar senantiasa memiliki dan turut bertanggung jawab terhadap perkembangan kehidupan bersama sebagai warga desa. Dalam perannya menjalankan wewenang pemerintah desa dibantu aparat desa yang disebut perangkat desa. Perangkat desa adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa dan sebagai penyelenggara pemerintahan terdepan dalam melaksanakan urusan Kabupaten/kota yang diserahkan kepada desa.

Menurut Gunawan (2013) menjelaskan tentang perangkat desa sebagai salah satu unsur pelaku desa memiliki peran penting tersendiri dalam mengembangkan kemajuan bangsa melalui desa. Perangkat desa merupakan bagian dari unsur pemerintah desa yang terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya yang merupakan aparatur desa dibawah naungan kepala desa. Adapun pengertian lain mengenai perangkat desa menurut Syukri (2016) menyatakan seseorang yang memimpin desa yang memiliki wewenang serta amanah atas tugasnya selama kurang lebih selama 6 tahun sejak pertama kali menjabat sebagai kepala desa. Dalam menjalankan tugasnya seorang kepala desa dibantu oleh perangkat desa yang dapat diartikan sebagai bagian dari lembaga sistem pemerintahan desa antara lain melaksanakan sistem kewilayahan, sekretariat desa, serta melaksanakan dibidang teknis. Perangkat Desa adalah para birokrat desa (sekretaris desa hingga kepala-kepala urusan) disebut sebagai Perangkat Desa yang bertugas membantu Kepala Desa dalam menjalankan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, termasuk pelayanan administrasi di dalamnya (UU Nomor 6 tahun 2014). Berdasarkan beberapa pengertian diatas perangkat desa adalah

segala aspek penyelenggara administrasi baik dalam organisasi dan kepegawaian yang bertugas dan berkewajiban segala tugas dan tanggung jawab yang dibebankan negara kepadanya untuk mensejahterakan serta memajukan kepentingan warga masyarakat melalui kepala desa dan perangkat desa serta seluruh lembaga desa sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah dijalankan.

b) Susunan-susunan Kepengurusan Lembaga Desa

1. Sekretaris Desa

Tugas pokok sekdes adalah membantu kepala desa dalam mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan administrasi desa, pembangunan, kemasyarakatan dan keuangan desa, mempersiapkan bahan penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintah desa serta memberikan pelayanan administrasi bagi pemerintah desa dan masyarakat. Menurut Wijaya, (2018:80) Sekretaris Desa sebagai koordinator PTPKD membantu Kepala Desa agar melakukan Pengelolaan Keuangan Desa, dengan tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun dan melaksanakan kebijakan Pengelolaan APBDesa.
- b. Menyusun rancangan peraturan Desa mengenai APBDesa, perubahan APBDesa dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBDesa.
- c. Melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan kegiatan yang sudah ditetapkan dalam APBDesa
- d. Menyusun pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan APBDesa.

- e. Melakukan verifikasi terhadap Rencana Anggaran Belanja (RAB), bukti-bukti atas penerimaan dan pengeluaran APBDesa (SPP).

Tidak hanya itu saja Sekretaris Desa juga mempunyai beberapa fungsi diantaranya sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan kegiatan administrasi dan mempersiapkan bahan untuk kelancaran tugas kepala desa
- b. Melaksanakan tugas kepala desa dalam hal kepala desa berhalangan
- c. Melaksanakan tugas kepala desa apabila kepala desa di berhentikan sementara
- d. Penyiapan bantuan penyusunan peraturan desa
- e. Penyiapan bahan laporan penyelenggaraan pemerintah desa
- f. Pengkoordinasian penyelenggaraan tugas – tugas urusan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

2) Kepala Urusan Pemerintahan

Menurut Firman Sujadi (2016:312) menjelaskan tentang tugas pokok Kaur terkait urusan pemerintahan : Membantu kepala desa dalam melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan, administrasi pertahanan, pembinaan, ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mempersiapkan bahan perumusan kebijakan penataan, kebijakan dalam penyusunan produk hukum desa. Adapun fungsi dari Kepala Urusan Pemerintahan adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan administrasi kependudukan.

- b. Persiapan bahan – bahan penyusunan rancangan peraturan desa dan keputusan kepala desa.
- c. Pelaksanaan kegiatan administrasi pertahanan.
- d. Pelaksanaan kegiatan pencatatan monografi desa.
- e. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan penataan kelembangaan masyarakat untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintah desa.
- f. Persiapan bantuan dan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang berhubungan dengan upaya menciptakan ketentraman dan ketertiban masyarakat dan pertahanan sipil.
- g. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan kepala desa.

3. Kepala Dusun

Menurut Firman Sujadi (2016:315) berpendapat tentang berbagai tugas Kadus, antara lain sebagai berikut :

- a. Membantu pelaksanaan tugas kepala desa dalam wilayah kerjanya.
- b. Melakukan pembinaan dalam rangka meningkatkan swadaya dan gotong royong masyarakat.
- c. Melakukan kegiatan penerangan tentang program pemerintah kepala masyarakat.
- d. Membantu kepala desa dalam pembinaan dan mengkoordinasikan kegiatan RW (RukunWilayah) dan RT (Rukun Tetangga) di wilayah kerjanya.
- e. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh kepala desa.

Selain tugas Kepala Dusun juga mempunyai beberapa fungsi berikut diantar adalah:

- a. Melakukan koordinasi terhadap jalannya pemerintah desa pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat di wilayah dusun.
- b. Melakukan tugas di bidang pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya.
- c. Melakukan usaha dalam rangka meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat dan melakukan pembinaan perekonomian.
- d. Melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan dan pemeliharaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
- e. Melakukan fungsi – fungsi lain yang dilimpahkan oleh kepala desa.

4. Kinerja Karyawan

a. Pengertian

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan berdasarkan kemampuan, pengalaman, dan keseriusan yang diukur dengan mempertimbangkan masalah kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu. Kinerja juga tanggungjawab yang diberikan (Nimran & Amirullah:2015). Pakar ahli lain berpendapat bahwa menurut Rafiq (2019) kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Menurut Veithzal mengemukakan bahwa: “Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat

penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Bintoro & Daryanto, 2017). Menurut Edison (2016:190) berpendapat bahwa, “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”. Menurut Kasmir (2016) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil dan perilaku kerja yang telah dicapai karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam periode tertentu. Berdasarkan dari hasil memamparan dari pakar ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah pencapaian hasil yang diberikan oleh setiap seseorang untuk mencapai suatu tujuan yang melibatkan setiap kontribusi baik pemerintahan desa maupun perangkat desa yang lain

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Menurut para ahli dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan menurut Djeremi et al. (2014) meliputi beberapa faktor antara lain :

1. Efektifitas dan efisisensi

Suatu tujuan tertentu akhirnya tercapai berarti kegiatan yang dilakukan efektif,tetapi apabila melakukan kegiatan yang tidak dicari atau tidak ada tujuannnya walaupun hasilnya memuaskan maka kegiatan tersebut tidak efisien.

2. Otoritas (wewenang)

Perintah anggota kepada anggota yang lain untuk melakukan kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.

3. Disiplin

Mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin anggota kerja berarti kegiatan anggota yang bersangkutan sesuai dengan perjanjian kerja dengan organisasi dimana ia bekerja.

4. Inisiatif

Kreatifitas dalam membentuk ide dalam merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

5. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai yang peduli akan lingkungan kerja untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik.

Sedangkan menurut Afandi (2018:86-87), berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain :

- 1) Kemampuan, kepribadian, dan minat kerja.
- 2) Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
- 3) Tingkat motivasi pekerja yang daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.
- 4) Kompetensi yaitu keterampilan yang dimiliki seorang pegawai.
- 5) Fasilitas kerja yaitu seperangkat alat pendukung kelancaran operasional perusahaan.

- 6) Budaya kerja yaitu perilaku kerja pegawai yang kreatif dan inovatif.
- 7) Kepemimpinan yaitu perilaku pemimpin dalam mengarahkan pegawai dalam bekerja.
- 8) Disiplin kerja yaitu aturan yang dibuat oleh perusahaan agar semua pegawai ikut mematuhi agar tujuan tercapai.

c) Indikator-indikator kinerja karyawan

Disisi lain dari faktor-faktor yang berpengaruh dalam proses kinerja karyawan juga terdapat beberapa indikator-indikator yang menjadi pendukung dalam proses kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2017:75) sebagai berikut :

- 1) Kualitas kerja yaitu adalah mutu yang harus dihasilkan dalam pekerjaan.
- 2) Kuantitas kerja yaitu jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai dalam pekerjaan.
- 3) Kendala kerja. Dapat tidak diandalkan merupakan apakah pegawai dapat mengikuti instruksi, memiliki inisiatif, hati-hati dan rajin dalam bekerja.
- 4) Sikap kerja, yang memiliki terhadap perusahaan, pegawai, lain dalam pekerjaan serta memiliki peran dalam bekerja sama.

Sedangkan pakar ahli lain berpendapat bahwa dalam proses pengukuran kinerja karyawan menurut Kasmir (2016) terdapat 6 (enam) indikator yang digunakan antara lain :

1) Kualitas (mutu)

Dijelaskan dalam penilaian kinerja dilakukan dengan melihat kualitas barang hasil produksi atau hasil kerja karyawan. Semakin baik tercapainya kinerja karyawan akan semakin sempurna hasil kerja. Begitupun sebaliknya, apabila hasil produksi semakin menurun, maka kinerja karyawan semakin buruk.

2) Kuantitas (jumlah)

Adalah jumlah yang dihasilkan oleh karyawan, dapat berupa jumlah unit atau jumlah siklus kerja yang sudah diselesaikan. Biasanya terdapat bidang kerja yang sudah ditetapkan target kerjanya.

3) Waktu (jangka waktu)

Adalah beberapa bagian atau jenis pekerjaan diberikan minimal batas penyelesaian pekerjaan. Karyawan dituntut untuk bekerja sesuai target. Jika target penyelesaian kerja tidak terpenuhi, maka dapat dipastikan kinerja karyawan tersebut kurang baik, begitupun sebaliknya.

4) Penekanan Biaya

Biaya yang digunakan untuk keperluan perusahaan. Biaya ini sudah dianggarkan sebelum segala aktivitas berjalan. Jika pengeluaran perusahaan melebihi anggaran, maka dapat dinilai bahwa kinerja karyawan sangat buruk.

5) Pengawasan

Dengan dilakukannya pengawasan kerja pada karyawan, maka kinerja dan tanggungjawab karyawan akan semakin tinggi. Pengawasan karyawan sangat diperlukan dalam perusahaan agar hasil tidak meleset dari SOP yang ditetapkan.

6) Kerjasama antar karyawan

Kinerja selalu dikaitkan dengan kerjasam antar karyawan atau karyawan dengan pimpinan. Dalam hal ini dapat diukur apakah karyawan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan bekerja sama dengan karyawan.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan dasar dalam penyusunan suatu penelitian, yang bertujuan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Landasan yang digunakan tersebut adalah mengenai analisis motivasi perangkat desa untuk menciptakan kualitas pelayanan publik. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu yang dapat menjadi pendukung dalam penelitian ini:

Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu

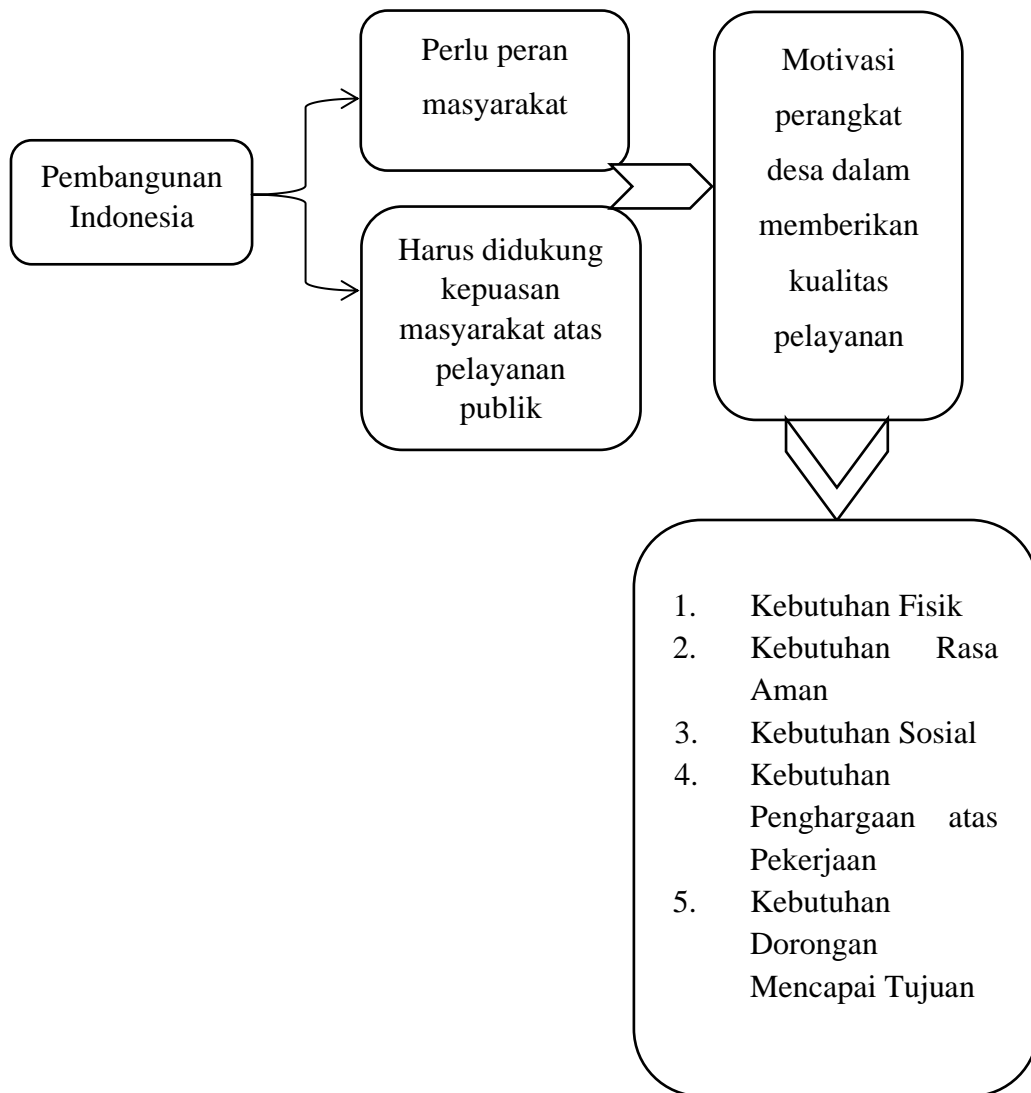
No	Nama dan Tahun Penelitian	Judul	Pendekatan	Hasil
1	Aristanti Yunita Sriyudhitaningsih, Lili Safrida (2018)	Presepsi Desa mengenai Pelatihan, Motivasi, dan Pengelolaan Dana Desa terhadap Pemerintahan Desa	Kuantitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil dari penelitian ini mengenai hal pelatihan, berpengaruh negatif terhadap kinerja pemerintah desa serta motivasi dan pengelolaan dana desa berpengaruh positif terhadap kinerja pemerintah desa

				kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar Provinsi Kalimatan Selatan.
2	Reza Yuliawan (2016)	Perangkat Desa Untuk Mengembangkan Prinsip Transparansi dalam Good Goverence pada Pemerintah Desa Kartasura Kabupaten Sukoharjo.	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai peran perangkat desa untuk mengembangkan transparansi yang baik pada masyarakat, menyampaikan informasi kepada ketua RT, mengadakan rapat dengan pertanyaan masyarakat baik lian maupun tertulis, dengan adanya

				pengawasan langsung dari Kepala Desa
3	Dyah Ayu Febringrum, Lilik Nur Sulistyowati dan Herman Ahmadi (2021)	Pengaruh Budaya Kerja, Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Madiun.	Kuantitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian ini yang diperoleh bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Madiun.
4	Hesty Mulasari, Bambang Suratman (2021)	Pengaruh Motivasi dan Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.	Kuantitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil observasi dan pembicaraan tentang Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap

				Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.
5	Yosep Edelbertus Ngatu, Sugeng Rusmiwari (2018)	Pengaruh Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	Kuantitatif Deskriptif	Berdasarkan hasil analisis terhadap variable Etika Birokrasi dan variable Motivasi Kerja yang merupakan variable bebas dan Kualitas Pelayanan Publik.

E. Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ialah penelitian yang didasarkan pada teori filsafat postpositivisme yang digunakan sebagai penelitian pada obyek alamiah.

Sugiyono (2017). Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang signifikan, dan hasil penelitian dari metode kualitatif bersifat deskripsi. Secara umum, penelitian kualitatif adalah sebuah metode untuk memberikan penekanan terhadap aspek untuk dapat memahami suatu peristiwa atau kejadian yang lebih subjektif dalam melakukan penelitian. Dengan demikian, tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami peristiwa atau kejadian yang dialami oleh seorang subjek dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kualitatif merupakan peran terpenting dalam penelitian yang berupa kata-kata atau hasil yang sebenarnya.

Pada penelitian kualitatif, diperlukan adanya batas dalam penelitian yang didasarkan terhadap fokus atau pokok kajian sebagai masalah dalam penelitian. Pokok kajian pada penelitian ini adalah Motivasi Perangkat Desa Untuk Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar.

2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus menurut Nursalam (2016) merupakan penelitian yang mencakup pengkajian serta merancang sebuah studi kasus penelitian dan rancangan sebuah penelitian survey

yang dilakukan secara langsung kepada pihak yang akan diteliti dengan bertujuan memberikan gambaran secara mendetail mengenai latar belakang, sifat, maupun karakter yang ada dari suatu kasus, dengan kata lain bahwa studi kasus memusatkan perhatian pada sesuatu secara intensif dan rinci. Penelitian dilakukan secara mendalam terhadap suatu keadaan atau kondisi dengan cara sistematis dari melakukan pengamatan, pengumpulan data, analisis informasi dan pelaporan hasil. Oleh karena itu, penelitian diarahkan untuk memperoleh fakta-fakta yang berkaitan dengan dengan aktivitas pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam hal ini sangatlah penting dan utama, hal ini seperti yang dilakukan Moleong (2014:163) bahwa dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti mencakup dari segi responsif yang dapat berguna untuk proses menyesuaikan diri, serta menekankan dalam menjalin sebuah keutuhan, yang didasari atas pengetahuan, dan menjadi ciri khas dari sebuah penelitian kualitatif yang dimana tidak bisa terlepas dari sebuah pengamatan atau observasi namun disisi lain memiliki peranan bagi peneliti yang telah ditentukan sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpulan data utama.

Penelitian merupakan instrumen kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpulan data. Maka, peneliti juga harus terlibat secara aktif dalam kehidupan orang-orang yang diteliti sampai pada tingkat keterbukaan antara kedua belah pihak. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan dari pengajuan judul hingga pengadaan penelitian yang memerlukan waktu kurang lebih 8 bulan dimulai pada bulan april sampai November 2022.

No	Kegiatan	Bulan							
		Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov
1.	Pra Lapangan								
2.	Pelaksanaan penelitian								
3.	Analisis Data								
4.	Kesimpulan								
5.	Pelaporan								

D. Situs penelitian

Penelitian ini dilakukan di instansi pemerintah yang notabene memiliki ciri khas birokrasi yang cukup ketat. Selevel dengan perusahaan jasa yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat diantaranya surat-menyurat terkait dengan pindah tempat, mengurus sertifikat kepemilikan tanah dan permasalahan serta

keutuhan masyarakat desa sekitar, yaitu di Kantor Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar.

E. Tahapan Penelitian

Secara garis besar dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang mengacu pada pendapat Moleong (2007:126) menjelaskan bahwa “Tahapan penelitian kualitatif menyajikan 3 tahapan yaitu Tahap pra lapangan, Tahap pekerjaan lapangan, dan tahapan analisis data”:

1. Tahap Pra-Lapangan

Tahap Pra-lapangan merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti sebelum pengumpulan data. Tahapan ini diawali dengan penjajakan lapangan untuk menentukan permasalahan atau fokus penelitian. Tahapan ini secara rinci meliputi: menyusun rancangan lapangan, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memilih dan memanfaatkan informasi, menyiapkan perlengkapan penelitian, persoalan etika penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan merupakan kegiatan peneliti yang dilakukan ditempat penelitian. Pada tahapan pelaksanaan ini, peneliti mengumpulkan data sesuai dengan fokus masalah dan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Terkait dengan pengumpulan data ini, peneliti menyiapkan hal-hal yang diperlukan yaitu lembar wawancara, kamera foto, dan alat perekam suara.

F. Sumber Data dan Informan

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian. Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari yang diharapkan. Sumber data didapatkan dari hasil wawancara

yang dilakukan secara mendalam terhadap perorangan. Wawancara dilakukan secara langsung antara pewawancara baik dengan narasumber maupun responden penelitian. Dengan digunakannya metode ini, diharapkan peneliti dapat mengetahui secara mendalam mengenai motivasi perangkat desa untuk menciptakan kualitas pelayanan publik di Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar.

Informan pada penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. *Relevance* : (peneliti memastikan informan yang mengerti masalah yang diteleti).
2. *Recommendation* :(peneliti memilih informan berdasarkan rekomendasi masyarakat yang sering melakukan proses pelayanan di Kantor Desa Ngadirenggo).
3. *Reassure* : (Informan menyatakan dan bersedia memberikan jawaban jujur, jelas, dan terbuka tanpa tekanan dari pihak manapun).

Berdasarkan kriteria-kriteria , maka informan yang dipilih adalah :

1. Kepala Desa , dengan alasan sebagai pihak pengambilan kebijakan pelayanan publik.
2. Staf / Karyawan Desa, dengan alasan sebagai pihak yang memberikan pelayanan.
3. Masyarakat, dengan alasan sebagai pihak yang mendapatkan pelayanan.

G. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Yang mana data primer didapatkan dari sumber asli. Pada penelitian kualitatif sumber data yang digunakan berasal dari kata-kata dan tindakan (Moleong, 2014:157).

1. Data primer

Menurut Sanusi (2014:104) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti serta diperoleh secara langsung dari sumber asli. Permasalahan dalam penelitian ini merupakan permasalahan yang dinamis, sehingga di dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara langsung kepada pihak yang kompeten dalam bagian bidang pemberdayaan pelayanan pelayanan desa untuk warga masyarakat serta kelembagaan yang ada didesa serta memotivasi para perangkat desa agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap warga masyarakat Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar.

2. Data sekunder

Menurut Sanusi (2014:104) data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan serta didapat secara tidak langsung melalui media perantara oleh pihak lain. Peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya. Data sekunder penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen mengenai kontribusi dalam memotivasi para perangkat desa agar meningkatkan sistem pelayanan publik kepada masyarakat dalam upaya pemberdayaan pelayanan serta kelembagaan yang ada di Desa Ngadirenggo, Kecamatan Wlingi, Kabupaten Blitar.

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan oleh peneliti baik sebelum maupun setelah melakukan kegiatan wawancara kepada informan atau narasumber. Analisis data diawali sebelum peneliti menentukan penelitian dengan menyelesaikan pembuatan laporan penelitian. Analisis data adalah tahapan dalam mencari serta menyusun secara sistematis sebuah data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, catatan-catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang turut mendukung masalah yang akan diteliti, sehingga dapat mudah dipahami, dan hasil penelitiannya dapat

diinformasikan kepada orang lain Sugiyono (2015). Terdapat 3 tahap analisis data yang dapat digunakan untuk menganalisis data, yaitu :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi adalah merangkum, memilah-milah hal yang dianggap paling penting, memfokuskan pada hal-hal yang sesuai dengan topik penelitian, yang pada akhirnya memberikan gambaran yang jelas dan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Sehingga reduksi juga dapat dikatakan sebagai proses berfikir yang kritis serta memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

2. Penyajian Data (Data Display)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk melakukan penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan bentuk teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/ Verification)

Tahap terakhir dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2018:252-253) menjelaskan bahwa penarikan kesimpulan adalah penarikan data kesimpulan adalah menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi kemungkinan juga tidak, karena masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

I. Uji Keabsahan Temuan

Pengecekan Keabsahan Data menurut Wiliam Wiersma (dalam Sugiyono 2016:369) mengatakan uji keabsahan data sering digunakan untuk mengecek kebenaran dari sebuah data yang yang diperoleh seorang peneliti untuk sebuah bukti keaslian sebuah data serta data yang akurat, sehingga dapat membantu dalam proses perangkuman data sehingga dapat dimengerti oleh peneliti. Sehingga para peneliti dapat mengetahui bahwa keabsahan data merupakan peranan terpenting dalam proses pencaarian sebuah data yang relavan dan tidak ada unsur memalsuan data yang telah diteliti sebelumnya. Menurut Sugiyono (2015) pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uji credibility (validitas interbal), transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas) dan confirmability (obyektifitas).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Setting/Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Desa Ngadirenggo

Asal mula berdirinya desa Ngadirenggo berawal dari pimpinan Tarunajaya yang merupakan keturunan dari Pangeran Madura Cakraningrat, setelah dipimpin oleh Tarunajaya yang pada saat itu terjadi suatu konflik yang disebabkan oleh Cakraningrat II dimana beliau adalah paman dari Tarunajaya dikarenakan sang paman lebih mementingkan kondisi kewilayahan yang ada di Mataram dan tidak melihat daerah kewilayahan yang ada di Madura. Disaat masa pemerintahan Tarunajaya banyak yang mengira bahwa Tarunajaya dan Pangeran Adipati Anom yang berkuasa sebagai putra Mahkota dari kerajaan Mataram tersimpan sebuah perjanjian yang disembunyikan untuk perebutan hak kuasa yang pada saat itu dikuasai oleh Amangkurat I yang sedang terjalin kuat dengan negara Belanda. Setelah pertarungan Tarunajaya usai terjadi peperangan lagi yakni perang Suropati (pada tahun 1684-1706) dimana Pangeran Suropati yang telah berhasil membunuh seorang Kapten Tak di Kartasura yang diberikan sebuah tanah didaerah Pasuruan oleh Amangkara II, dimana Suropati telah memiliki gelar sebagai Adipati Wiranegara.

Pada saat negara Belanda sedang melakukan penyerangan di daerah Bangil ditahun 1706 Pangeran Suropati sudah gugur. Setelah itu para prajurit Suropati yang berada di daerah Blitar yang sedang melakukan upaya melarikan diri disuatu daerah yang berada diwilayah Timur sungai Kali Lekso merupakan kawasan yang telah dibabat oleh Singokromo. Dikarenakan kedua orang tersebut telah melakukan kerjasama dalam proses pembabatan hutan secara besar-besaran yang kemudian

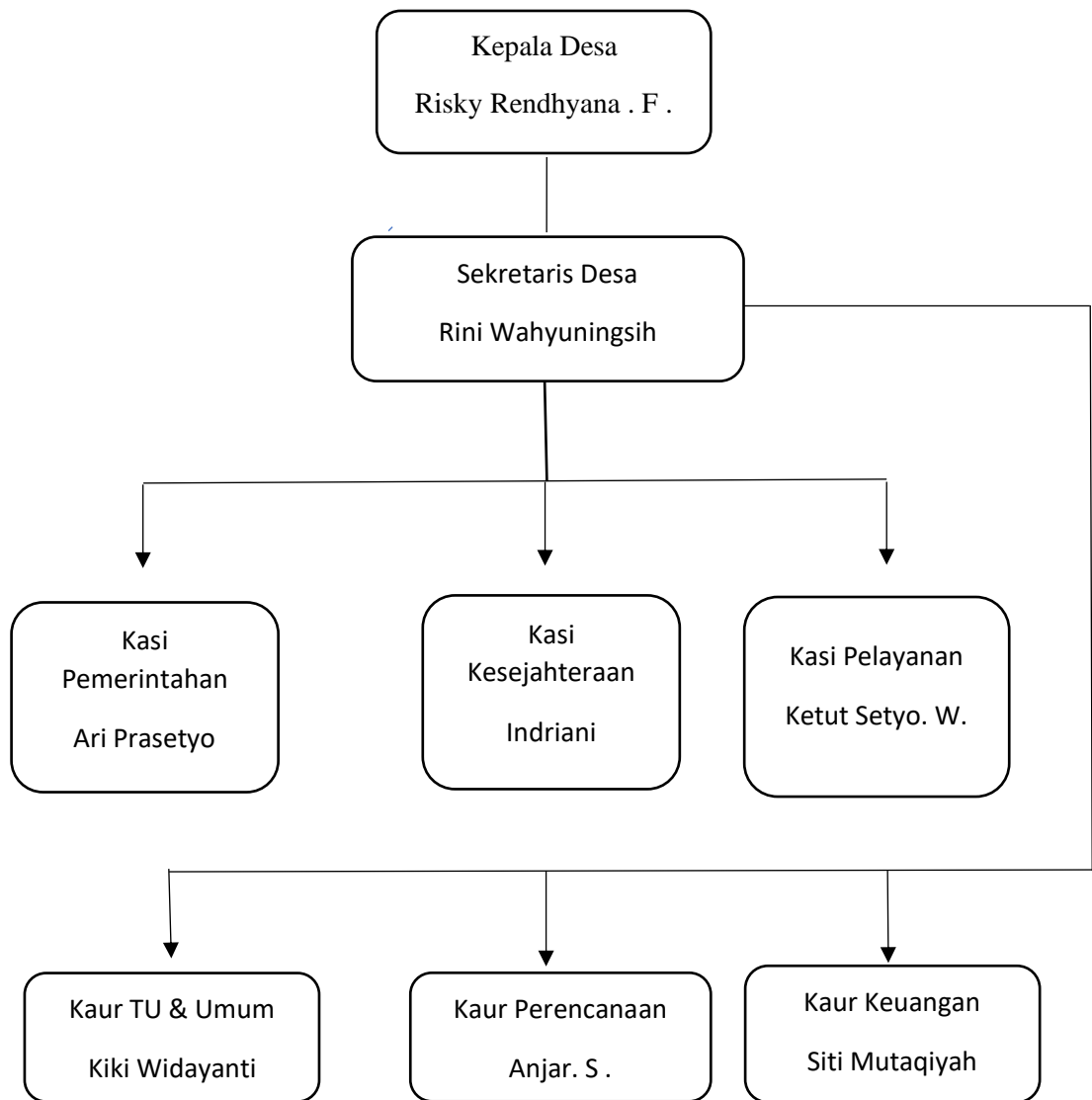
dijadikan sebuah desa yaitu desa Ngadirenggo, setelah selang sangat lama Singokromo telah wafat dan jenazahnya dimakamkan di pedukuhan Ngadirenggo sehingga desa Ngadirenggo menjadi salah satu yang dikeramatkan oleh warga masyarakat pada tahun tersebut. Maka menurut dari cerita atau sejarah yang disebutkan terbentuklah daerah yang dinamakan desa Ngadirenggo yang terletak disebelah timur kecamatan Wlingi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Kantor Desa Ngadirenggo terletak yang beralamatkan di Jalan Mastrip No.8 Desa Ngadirenggo kecamatan Wlingi, kabupaten Blitar.

3. Struktur Organisasi Desa Ngadirenggo

Struktur Organisasi adalah salah satu bagian terpenting yang harus ada pada setiap kepengurusan suatu kelembagaan yang ada di pemerintahan desa. Hal ini bertujuan untuk memperlancar sistem pelaksanaan serta sistem program kerja yang telah disusun oleh pmerintahan desa,maka diperlukanya suatu struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Ngadirenggo

B. Hasil Penelitian

1. Bagaimana motivasi perangkat Ngadirenggo, Wlingi, Blitar

Untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah yang pertama, dilakukan wawancara terkait indicator motivasi sebagai berikut

	Jawaban Informan				
No					

	Pertanyaan Penelitian	Kepala Desa	Perangkat Desa	Masyarakat	Interpretasi
a.	Menurut anda, apakah fasilitas penunjang desa dikantor desa Ngadirenggo mendorong motivasi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat	Menurut saya, fasilitas penunjang tidak ada yang khusus bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan dikantor desa Ngadirenggo. Namun, akan kami tingkatkan demi kenyamanan warga masyarakat.	Belum memadai, dikarenakan kendalanya suatu lahan tempat dan juga akses internet yang belum stabil dan merata disetiap bidang dari masing-masing ruangan.	Sudah memadai, namun ada sedikit kendala yang harus dibenahi atau ditingkatkan khususnya untuk ruang tunggu yang masih terbatas.	1. mengenai fasilitas penunjang menurut kepala desa belum memadai, namun, kami tingkatkan demi kenyamanan dalam proses pelayanan 2. mengenai fasilitas penunjang menurut perangkat desa belim memadai, karena lahan yang sempit dan akses

					internet yang kurang. 3. sedangkan menurut masyarakat belum memadai, dikarenakan minimnya ruang tunggu yang terbatas sehingga banyak warga masyarakat yang menunggu diseberang jalan.
--	--	--	--	--	--

2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan didesa Ngadirenggo

Untuk mengetahui jawaban rumusan masalah kedua dilakukan peneliti sebagai berikut:

		Jawaban Informan			Intepretasi
No	Pertanyaan	Jawaban	Perangkat Desa	Masyarakat	

		Kepala Desa			
1.	<p>Bagaimana menurut anda, upaya yang bisa dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dikantor desa Ngadirenggo</p>	<p>Menghimbau kepada perangkat desa saya agar lebih proaktif lagi kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan terutama bagi warga masyarakat yang belum mengerti.</p>	<p>Memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat, sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Terkadang ada masyarakat yang belum memadai serta masih bingung keruangan mana yang dituju.</p>	<p>Untuk kepala desa dan perangkat desa agar</p>	<p>-Lebih menggiatkan para perangkat desa agar lebih proaktif kepada warga masyarakat yang belum mengerti dan mengetahui bagian sub-sub sesuai dengan keperluan dari masing-masing warga masyarakat.</p> <p>- Lebih meningkatkan lagi untuk layanan dengan</p>

					system jemput bola agar warga masyarakat yang masih bingung harus menuju kemana dan ditanya kebutuhannya apa. - Para perangkat desa harus lebih ramah dan aktif kepada warga masyarakat supaya warga masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat mengerti
--	--	--	--	--	--

					ruangan- ruangan yang ada di kantor desa.
--	--	--	--	--	--

C. Pembahasan

1. Motivasi Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan yang Berkualitas Kepada Masyarakat

Dalam proses pelayanan perlu adanya fasilitas penunjang agar berjalan dengan baik. Seorang kepala Desa maupun perangkat desa harus lebih memperhatikan mengenai fasilitas penunjang demi keamanan dan kenyamanan warga masyarakat yang satu dengan yang lainnya. Dengan demikian, untuk menjadikan proses jalannya pelayanan untuk kedepannya supaya lebih meningkatkan beberapa sarana fasilitas penunjang baik akses internet dan akses ruang tunggu bagi warga masyarakat.

2. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan yang ada di Desa Ngadirenggo

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan baik bagi kepala desa maupun perangkat desa untuk warga masyarakat agar lebih proaktif, dan menanyakan secara langsung ke warga masyarakat dengan maksud apa dan keperluan apa serta mengarahkan para warga masyarakat ke ruang mana yang akan di tuju sesuai dengan keperluan dari masing-masing warga.

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa motivasi perangkat desa untuk memberikan kualitas pelayanan publik di Desa Ngadirenggo Kecamatan Wlingi Kabupaten Blitar berdasarkan bukti fisik serta fasilitas yang diberikan sudah memadai meskipun ada sedikit fasilitas yang belum terealisasi dikarenakan terbatasnya ruang atau tempat yang ada. Sedangkan dalam proses memberikan kualitas pelayanan sudah dapat berjalan baik sehingga layanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan masyarakat meski kadang terjadi kendala dalam proses pelayanan dikarenakan jumlah tenaga kerja yang ada diintansi sudah memadai walau terkadang ada beberapa kendala dan keterlambatan dalam proses pelayanan serta pengurusan berkas. Dari segi pelayanan dari pihak Kepala Desa kepada karyawan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik serta memberikan respon sangat baik, sedangkan pemberian pelayanan dari karyawan desa kepada masyarakat masih kurang dikarenakan beberapa hal yang harus dikerjakan dengan demikian sering terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dapat dikemukakan implikasi, yaitu:

1. Implikasi Praktis

- a. Dalam pentingnya proses peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Ngadirenggo, Blitar khususnya pada Kepala Desa dan Perangkat Desa guna dalam memenuhi motivasi perangkat desa dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat supaya dapat berjalan dengan baik dan sesuai keinginan para pegawai perangkat desa

dan para warga masyarakat yang memerlukan layanan diruang lingkup desa.

- b. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan, sebagai bahan referensi atau studi pustaka bagi mahasiswa yang lain dalam proses merumuskan dan mengembangkan hasil penelitian yang memiliki konsentrasi atau pengambilan metode penelitian yang sama meneliti tentang analisis motivasi perangkat desa untuk menciptakan kualitas pelayanan publik di desa Ngadirenggo,Blitar.

2. Implikasi Teoritis

Hasil dari penelitian ini sudah sesuai berdasarkan dengan apa yang telah dipelajari sebelumnya yaitu mengenai motivasi dan kualitas pelayanan. Motivasi adalah suatu dorongan yang timbul dari dalam diri individu maupun dari luar individu untuk melakukan suatu tindakan yang mengarah kepada aktivitas bagi suatu organisasi baik dari Kepala Desa dan Perangkat Desa. Dikarenakan kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur sebagai peran penting dalam proses pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat terhadap Kantor Desa . Agar terciptanya layanan terjalin dengan baik, dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan saran sebagai berikut :

1. Saran untuk Kepala Desa

Dalam proses memberikan layanan baik kepada karyawan yang satu dengan yang lain agar lebih ditingkatkan karena dapat memberikan motivasi serta tercapainya sebuah hasil kinerja pada karyawan dengan baik.

2. Saran untuk Karyawan / Perangkat Desa

Untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat guna tercapainya proses pelayanan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.

3. Saran kepada Masyarakat

Kepada masyarakat agar lebih memaklumi dengan layanan yang diberikan perangkat desa karena tugas serta wewenang yang dikerjakan dari pihak perangkat desa sangatlah banyak sehingga terkadang banyak yang terbengkalai atau lupa untuk diproses. Dengan demikian, untuk warga masyarakat untuk lebih bersabar serta tidak grusa-grusu untuk meminta pelayanan kepada pihak Desa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, W. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Gunawan. Betara Indra.(2013). Mengenal Perangkat Desa.(<http://www.betaraubd.com/2013/03/mengenal-perangkat-desa.html>).
- Hertati. D. 2020. Model Implementasi Sistem Informasi Pemerintahan Desa Berbasis Web Bagi Pemerintahan Desa di Kabupaten Sidoarjo. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.10.(1).55-62. [Google Scholar](#)
- Hasibuan, M. S. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Meilina, R.2017. *Pelayanan Publik dalam Persepektif MSDM*. Kediri : Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Marifa, N., & Kasim. Kasno t. 2018. *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Langgeng Makmur Bersama di Kabupaten Lumajang*. *Jurnal Riset Manajemen*. 1 (No.2). 196-205.
- Moleong, L.J.2017. *Metode Penelitian Kualitatif (Cetakan Ke)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Robins, S., & Judge. 2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa* . [Google Scholar](#).
- Tjiptono, F.2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber 1 : Rizky Rendhyana Firmansyah (Kepala Desa)

Hari /tanggal wawancara : Kamis, 24 November 2022

Tempat wawancara : Kantor Desa Ngadirenggo, Blitar

P : Bagaimana motivasi Kepala Desa dalam memberikan kualitas pelayanan publik didesa Ngadirenggo ?

N : Motivasi seorang kepala desa dalam proses pelayanan public kepada masyarakat khususnya warga desa Ngadirenggo adalah demikian. Disini saya sebagai kepala desa kembali menyadarkan bahwa kita sebagai perangkat desa adalah abdi masyarakat. Jadi peran utama kita melayani kepentingan masyarakat khususnya dalam hal keperluan persuratan dan pelayanan lain. Oleh karena itu, warga masyarakat atau penduduk yang ingin membutuhkan pelayanan dikantor desa adalah bos atau juragan istilah lainnya. Sehingga kita harus memberikan service terbaik supaya mereka merasa puas dan nyaman. Kembali pada dasarnya kita sebagai abdi masyarakat untuk membantu masyarakat yang memerlukan layanan di kantor desa.

P : Menurut njenengan fasilitas penunjang dikantor desa Ngadirenggo terkait pelayanan yang diberikan apakah sudah memadai ?

N : iya, mengenai fasilitas penunjang kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan dikantor desa memang tidak ada yang khusus. Dan tentunya akan senantiasa kami tingkatkan seperti ruang tunggu yang nyaman serta temoat dudk yang enak untuk mereka, dan mungkin akan disediakan air minum atau snack untuk mereka yang sedang menunggu.

P : Mengenai fasilitas penunjang apakah sering terjadi kendala atau tidak ?

N : Untuk fasilitas kami, tentang ada kemungkinan di pelayanan yang memerlukan jaringan internet yang lancar, mungkin sering terjadi dua kali mengenai vendor jaringan internet kami terjadi kendala/ permasalahan sehingga pelayanan yang membutuhkan jaringan online mungkin sempat terhambat namun, tidak menjadi hal besar dan tidak terlalu sering juga.

P : Menurut bapak fasilitas penunjang apakah perlu adanya pembenahan ?

N : Iya tentu, senantiasa kita harus melakukan pembenahan dan peningkatan fasilitas penunjang pelayan seperti , saya jelaskan poin pertanyaan diawal . Akan kita lengkapi dan kita perbaiki untuk kedepannya.

P : Bagaimana keamanan terkait pelayanan dikantor desa Ngadirenggo ?

N : Kalau keamanan, insyallah selama ini baik dan sudah berjalan sedemikian rupa karena dikantir juga banyak berbagai pihak atau staf yang lain sekitar ada 6 atau 7 orang terutama saya. Dan alhamdulillah selama ini tidak ada hal-hal keamanan dari semua kegiatan pelayanan yang ada dokantot desa.

P : Menurut bapak, bagaimana cara mengamankan berkas atau data agar tidak ketahuan pihak luar supaya tidak terjadi kebocoran perihal arsip desa ?

N : Iya, jadi bentuk keamanan yang kami lakukan tentunya berupa soft-file yang ada pada computer dimasing-masing staf saya kalo untuk berkas yang berupa hard-file atau printout,nya tentunya kami punya lemari arsip tersendiri. Untuk desa Ngadirenggo setiap malam ada shift piket, jadi antara jam 8 malam sampai pagi hari terdapat 2 orang perangkat desa ada yang jaga malam setiap harinya.

P : Untuk mengenai keamanan tempat parkir apakah sudah memadai atau belum ?

N : Iya , untuk kompleks atau lahan parkir Ngadirenggo memang lahan parkir menjadi persoalan karena tanah/ lahan yang terbatas , sehingga bangunan yang tersedia sudah mepet dengan jalan raya, untuk lahan parkir yang digunakan adalah lahan sisa pagar dan

jalan dimana kita tidak memiliki lahan parkir khusus. Tentunya ini menjadi catatan dan akan kita jadikan solusi kedepannya.

P : Bagaimana hubungan/ interaksi komunikasi didalam pemberian pelayanan dikantot desa Ngadirenggo ?

N : Iya, tentunya saya mengingatkan kepada perangkat desa dan staf saya bahwa warga yang sudah kenal ataupun yang belum kenal agar untuk sedikit basa-basi sekedar untuk mencairkan suasana supaya nyaman antara warga

P : Apakah hubungan dari kepala desa dan perangkat desa sering terjadi kendala dalam berinteraksi atau berkomunikasi ?

N : Iya, alhamdulillah selama saya bertugas menjadi kepala desa komunikasi dengan perangkat saya terjalin dengan baik, dan tidak ada kendala yang berat selama ini.

P : Semisal jika ada kendala dalam hubungan komunikasi dari kepala desa ke perangkat desa perangkat desa ke masyarakat bagaimana cara menanggulangi hal tersebut supaya terjalin dengan baik ?

N : Iya, mungkin saya ambil contoh seperti Ketika dalam kepengurusan berkas saat perangkat desa menjelaskan kepada warga. Dan materinya agak rumit mungkin warga susah memahami , disitu mungkin pernah dengar dan jikalau saya ada pasti saya mencoba menengahi dan saya jelaskan dengan Bahasa yang lebih sederhana dan santun. Supaya warga masyarakat bisa mengerti kekurangan dan persoalannya dan tidak merasa keberatan untuk melengkapi persyaratan berkas yang diurus.

P : Bagaimana penghargaan atas pelayanan public yang diberikan ?

N : Iya, itu merupakan hal yang penting sekali jadi apresiasi kepada staf saya dan perangkat saya yang sudah bekerja dengan baik, berupa ucapan terimakasih atau pemberian hadiah kecil , karena itu berupa bentuk perhatian atasan kepada bawahannya dan akan saya lakukan.

P : Bentuk-bentuk apresiasi/ penghargaan seperti apa yang bapak berikan kepada perangkat desa ?

N : Kalo saya secara umum, untuk perangkat saya dan staf, saya usahakan bisa memberikan semisal, moment menjelang hari raya mengadakan pekat parcel untuk semua teman-teman perangkat desa dan apabila ada rejeki walaupun sedikit berupa tunjangan transportasi untuk teman-teman juga saya berikan. Untuk dalam waktu dekat kami akan melaksanakan piknik kecil-kecilan yang berda disuatu tempat . Sekedar untuk makan Bersama yang bertujuan mempererat hubungan personal antara perangkat desa Ngadirenggo dengan Kepala Desa.

P : Dalam bentuk-bentuk apresiasi / penghargaan yang diberikan apakah sesuai dengan hasil kerja dari masing-masing perangkat desa ?

N : Menurut saya, semua senantiasa harus ditingkatkan jadi dilihat sejauh ini saya laksanakan secara menyeluruh belum melibatkan individu satu dengan individu yang lain. Tentu kedepannya dapat meningkat. Sehingga apresiasi yang saya berikan juga baik.

P : Selain dari bentuk-bentuk apresiasi / penghargaan tersebut , apakah ada kompensasi tersendiri ?

N : Sejauh ini, masih seperti halnya tadi belum ada tambahan khusus tentang apresiasi.

P : Bagaimana hasil pelayanan public yang diberikan apakah sudah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan yang diharapkan perangkat desa ?

N : Bagi saya, sudah baik namun masih ada peningkatan harus lebih ramah dan lebih santun lagi, dan berbasa-basi untuk kepentingan warga desa.

P : Bagaimana cara bapak untuk meningkatkan kualitas pelayanan didesa Ngadirenggo ?

N : Yang saya lakukan adalah himbauan kepada perangkat desa saya intruksi untuk senantiasa proaktif apabila kepada warga yang menuju ke kantor desa, terkadang warga didepan kantor bingung menuju kea rah man ke ruangan mana. Dan saya terapkan system piket kepada salah satu perangkat untuk stand by didepan pendopo kalua ada

warga yang melihat, untuk yang sudah hafal langsung menuju masuk keruangan, terkadang ada warga yang belum hafal atau masih celingukan , segera bertanya atau proaktif dan menjemput bertanya keperluannya serta diarahkan keruangan yang sesuai dengan keperluan warga tersebut.

Narasumber 2 : Pak Anjar . S . (Perangkat Desa)

Hari /tanggal wawancara : Kamis, 24 November 2022

Tempat Wawancara : Kantor Desa Ngadirenggo

P : Bagaimana motivasi perangkat desa dalam memberikan kualitas pelayanan di desa Ngadirenggo ?

N : Perangkat desa harus lebih giat dan aktif mengikuti regulasi zaman termasuk dizaman sekarang, tuntutan pelayanan dipercepat. Intinya perangkat desa harus bisa menggunakan system jemput bola sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

P : Menurut njenengan, fasilitas penunjang dikantor desa Ngadirenggo terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memadai ?

N : Belum, masih jauh sesuai dengan harapan pemerintah dizaman sekarang tuntutan perangkat desa harus lebih cerdas dalam melayani masyarakat , mengenai kebutuhan dan kecepatan terkait dengan pelayanan. Disamping itu juga bisa melalui Ketua RT maupun Kepala Dusun setempat.

P : Mengenai fasilitas penunjang apakah sering terjadi kendala atau tidak ?

N : Kalau kendala diwilayah kit aitu terkait dengan fasilitas mengenai koneksi jaringan masih belum maksimal. Karean disetiap wilayah perlu adanya koneksi jaringan internet. Harapannya informasi itu juga harus serba internet serta dapat diterima dan dijalankan bagi setiap warga masyarakat.

P : Menurut bapak selaku perangkat desa , apakah kedepannya perlu adanya peningkatan fasilitas penunjang baik koneksi internet maupun lahan parkir ?

N : Kalau untuk koneksi internet sangat perlu harap ditingkatkan , dan untuk lahan parkir kantor desa memang lokasinya seperti ini.Kita hanya bisa mengelola gimana dapat terealisasi dengan baik.

P : Mengenai keamanan terkait pelayanan menurut bapak seperti apa ?

N : Keamanan yang ada dikantor desa alhamdulillah aman tidak ada permasalahan, dulu pernah ada ditahun 2017 pernah ada kejadian pencurian.

P : Menurut bapak bagaimana para perangkat desa cara mengamankan berkas atau data agar tidak diketahui pihak luar agar tidak terjadi kebocoran data ?

N : Kalau itu sudah menjadi sumoah dari seorang perangkat desa serta memegang janji teguh rahasia jabatan untuk administrasi sekarang serba terbuka dan hal yang lain harus dijaga dengan baik.

P : Mengenai arsip desa apakah setiap bagian memiliki tempat sendiri- sendiri baik online maupun offline?

N : Ada tempat tersendiri seperti untuk Kaur Keuangan memiliki tempat atau almari sendiri datanya ada sendiri setiap kaur yang satu dengan yang lainnya.

P : Menurut bapak bagaimana hubungan atau interaksi / hubungan dalam memberikan pelayanan dikantor desa apakah sudah baik atau tidak ?

N : Iya cukup baik, memang kalua hal kekurangan pasti ada karena setiap individu satu dengan yang lain pasti ada kekurangan masing- masing. Kami selaku perangkat desa berupaya kepada masyarakat agar pelayanan itu agar dapat terpenuhi secara lebih luas .

P : Sehubungan dengan hubungan/ interaksi dari Kepala Desa terhadap Perangkat Desa apakah sudah baik atau belum ?

N : Sudah baik

P : Apakah dalam menjalankan suatu hubungan / interaksi tersebut apakah sering terjadi kendala ?

N : Saya kira tidak ada kendala, semua punya konteksnya masing-masing dengan baik. Sehingga Kepala Desa harus bisa mengomando perangkat desanya seperti itu.

P : Semisal terjadi suatu kendala dalam melakukan hubungan/ interaksi , apakah menurut bapak bagaimana cara untuk menanggulangi hal tersebut ?

N : Kita harus berupaya kalo untuk berbicara untuk kebijakan harus tetap menjaga interaksi dengan baik dan terjalin.

P : Bagaimana atas penghargaan yang diberikan dalam memberikan pelayan publik apakah sudah baik ?

N : Kalo soal pelayanan saya rasa sudah baik masih ada kekurangan .

P : bentuk-bentuk apresiasi yang diberikan apakah yang diterima dari kepala desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

N : Itu sudah sesuai dengan aturan yang ada kalo hak sudah dengan tunjangan yang diberikan.

P : Mengenai apresiasi / penghargaan apakah sudah sesuai dengan hasil kerja dalam memberikan pelayanan ?

N : Ya alhamdulillah sudah berusaha menerima dengan sebaik apapun serta hak-hak yang diberikan sudah diatur sebelum menjabat sebagai perangkat desa. Sesuai dengan aturan yang ada.

P : Bagaimana cara dari perangkat desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat ?

N : Memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan, semisal : membutuhkan hal-hal terkait dengan pelayanan administrasi harus ditindaklanjuti sesuai dengan aturan yang ada.

Narasumber 3 : Wiji Astuti (warga masyarakat)

Hari/tanggal wawancara : Sabtu, 26 November 2022

Tempat wawancara : Dirumah Narasumber

Pertanyaan wawancara :

A. Bagaimana fasilitas penunjang dikantor desa Ngadirenggo apakah sudah memadai atau belum ?

Jawab : Untuk fasilitas penunjang yang disediakan Kantor Desa Ngadirenggo masih kurang memadai, karena masih minimnya ruang tunggu sehingga untuk para warga masih menunggu disebelah kantor ada juga yang menunggu diseberang jalan raya.

B. Apakah perlu adanya pembenahan untuk fasilitas penunjang yang disediakan Kantor Desa Ngadirenggo ?

Jawab : Perlu, karena untuk fasilitas penunjang perlu adanya pembenahan terutama dibagian tempat tunggu dikarenakan kasian untuk warga masyarakat yang usianya tua kalo harus menunggu diluar kantor atau seberang jalan raya.

C. Bagaimana keamanan terkait pelayanan dikantor desa Ngadirenggo ?

Jawab : Mengenai keamanan sudah terjaga dengan baik karena untuk keamanan kendaraan sudah dipantau oleh perangkat desa yang berjaga didepan pendopo kantor.

D. Bagaimana hubungan/ interaksi antara warga masyarakat dengan kepala desa dan perangkat desa sudah terjalin dengan baik ?

Jawab : Untuk hubungan interaksi warga masyarakat sendiri sudah terjalin dengan baik karena perangkat desanya sendiri sangat ramah begitupun kepala desa sendiri juga sangat ramah sekali kepada masyarakat.

E. Untuk hasil pelayanan publik yang diberikan kepala desa dan perangkat desa kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan keinginan atau belum ?

Jawab : Soal layanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan walau terkadang terjadi kendala diluar dugaan. Dan informasi yang diberikan mudah dipahami dan dimengerti bagi masyarakat.

DOKUMENTASI WAWANCARA



