

**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

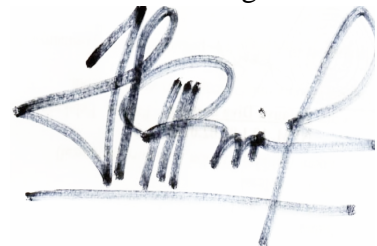
Tanggal : 8 April 2022

Pembimbing I



Dhiyan Septa Wihara, M.M.  
NIDN. 0730098401

Pembimbing II



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 yangkurang 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

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

## 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



