

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan saat ini tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari instansi manapun, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan keinginan karena secara empiris pelayanan saat ini masih dilakukan secara lambat dan berbelit-belit. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Khoer, Miftahul Henriyani, 2018).

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk masyarakatnya (Khoer, Miftahul Henriyani, 2018). Dalam realitanya para penyelenggara tidak melakukan kewajibannya untuk melayani masyarakat. Hal tersebut dapat menimbulkan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan minimnya inovasi dari pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui tolak ukur suatu kegiatan di setiap instansi dengan mengetahui bagaimana kinerja pelayanan di dalam pemerintah desa tersebut. Kinerja merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan kepada masyarakat. Kinerja itu sendiri dapat tercermin dalam suatu pekerjaan yang dihasilkan baik yang berupa jumlah maupun kualitas dari pelayanan tersebut. Pelayanan publik merupakan kewajiban Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga Negara dan penduduk dalam kerangka amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (Besar, 2021).

Pemerintahan itu sendiri pada hakekatnya sudah menjadi tanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diadakan tidak untuk melayani dirinya sendiri, namun untuk melayani masyarakat dan membangun setiap masyarakat untuk melatih kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan Bersama. Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik dalam perspektif *good governance* tidak semata-mata didasarkan kepada pemerintah (*government*) atau negara (*state*) saja, akan tetapi harus melibatkan seluruh komponen, yakni intern birokrasi maupun masyarakat (Habibi et al., 2019).

Penyelenggaraan pemerintah desa termasuk dalam sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, maka dari itu desa memiliki wewenang untuk mengatur masyarakatnya. Dalam kegiatan yang terjadi dalam desa tersebut diatur oleh pemerintah desa. Sesuai dengan Undang-

Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Namun dalam realitasnya, masih ada kecenderungan masyarakat diposisikan sebagai dari pihak melayani bukan yang dilayani (Khoer, Miftahul Henriyani, 2018). Dengan adanya pemerintah yang memberikan pelayanan buruk bagi masyarakatnya maka semakin minim kualitas pelayanan di desa tersebut. Desa dalam hal pelayanan tidak memenuhi standar yang terdapat dalam suatu aturan maka dapat mengakibatkan desa tersebut tidak termasuk dalam *Good governance*. *Good governance* disini menggambarkan bahwa pengelolaan pemerintahan tersebut telah sesuai dengan aturan maupun dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan public yang dilakukan pemerintah desa seperti salah satunya mengenai pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan administrasi tersebut meliputi pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengantar Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Izin Usaha, bahkan pelayanan tersebut yang sering memiliki beberapa kendala dalam pengurusannya. Kebutuhan administrasi tersebut yang sering dibutuhkan oleh masyarakat sehingga menuntut pelayanan public yang berkualitas dari pemerintah , meskipun seringkali masih terdapat

kendala yang tidak sesuai keinginan dikarenakan pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan prosedur sehingga menghasilkan pelayanan yang berbelit dan lambat. Administrasi Pemerintahan memegang peranan karena keterlibatan pemerintah yang besar pada proses pembangunan dalam sistem administrasi (Corneles et al., 2011).

Good governance sering diartikan oleh masyarakat bagaimana tata kelola suatu pemerintahan tersebut berjalan dengan baik. Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan *public good and services* (Aminudin, 2019). Dengan adanya *Good Governance* ini yang memiliki tujuan dimana kondisi pemerintahan tersebut dapat menjamin kepentingan pelayanan publik dengan Kerjasama antar semua pihak. Dalam Lembaga pemerintah *Good Governance* diartikan suatu pemerintahan yang bertanggung jawab, efektif, efisien dengan saling menjaga interaksi yang konstruktif dengan berbagai pihak mau itu sektor swasta atau masyarakat.

Secara konseptual esensi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, adalah: (1) Adanya kewajiban pada pihak aparatur negara untuk menjalankan fungsi dan kewenangannya berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik; (2) Adanya pengakuan terhadap hak asasi setiap warga negara dan masyarakat atas pemerintahan, perilaku administratif dan kualitas hasil pelayanan yang mumpuni; (3) Adanya keanekaragaman jenis serta bidang pelayanan publik sebagai akibat dari adanya keragaman urusan dan

kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan publik (Habibi et al., 2019).

Tata kelola Pemerintahan yang baik adalah salah satu ukuran kinerja paling esensial yang harus tercapai. Pentingnya hal tersebut karena sebagai pelayan publik, pemerintah harus menahan diri akuntabel kepada publik. Otonomi daerah dapat mempercepat perkembangan daerah melalui pelayanan publik yang diberikan (Indrawati, Weni; Suntoro, Irawan; Nurmalisa, 2017). Memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada masyarakat akan menjadikan masyarakat itu sendiri merasakan manfaatnya langsung dalam pelaksanaan otonomi daerah yang sedang berlangsung.

Desa yaitu salah satu yang menjadi komponen bagi pembangunan yang sudah ada sejak lama dan memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan suatu negara, tetapi setelah dipungkiri yang kita ketahui pembangunan desa di Indonesia minim dari kepentingan pembangunan. Keberadaan regulasi tentu membuahkan hasil berupa kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah desa, diimbangi yang dilakukan oleh penyelenggara desa dengan baik dan sesuai aturan agar ketika melaksanakan layanan yang diberikan kepada masyarakat memuaskan dalam rangka untuk memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan kesejahteraan. Tata Pemerintahan Desa dilakukan dengan baik dan sesuai dengan regulasi akan mempengaruhi penyelenggaraan desa, apalagi sudah menjelaskan mengenai kewenangan desa dalam kaitannya dengan

anggaran desa dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat desa untuk memberikan kepuasan masyarakat desa (Setiawan & Melinda, n.d.). Pemerintah desa dapat digambarkan sebagai penyelenggara organisasi yang mempunyai manfaat dalam perumusan regulasi dan koordinasi untuk menyelenggarakan satgas pemerintah desa agar memiliki peran yang signifikan bagi pemerintah penyelenggara di desa.

Desentralisasi dapat menyalurkan ke ranah desa, yang mana pihak aparat desa memberikan keberadaannya untuk melaksanakan beberapa wewenang yang sudah menjadi tanggung jawabnya yang dikelola sendiri, misalnya pelayanan pemerintahan desa. Peran pemerintah desa dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pelaksanaan tugas, fungsi, wewenang, hak dan kewajiban pemerintah desa dalam hal perencanaan, pelaksanaan pembangunan di desa, khususnya yang berkaitan dengan Pemerintahan Desa (Tata Kelola Pemerintahan Desa) (Pane, 2019). Dalam penyelenggaraan pemerintah desa perlu memperhatikan prinsip-prinsip good governance yang meliputi: (1) akuntabilitas yang diartikan kewajiban mempertanggungjawabkan kinerjanya, (2) keterbukaan dan transparansi dengan arti masyarakat tidak hanya dapat mengakses kebijakan tetapi juga berperan dalam proses perumusan, (3) partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan umum dan pembangunan. Desa merupakan hasil

perwujudan geografis, sosial, politik, dan budaya di suatu daerah dan mempunyai hubungan timbal balik dengan daerah lain.

Berkaitan untuk mencapai tujuan tata kelola pemerintahan desa yang baik perlu adanya pihak yang menggerakkan langsung dalam hal ini adalah Pemerintah, karena memang Pemerintah saat ini memiliki fungsi sebagai peran utama dalam penyelenggaraan maupun pembuatan regulasi dalam desa tersebut termasuk pelayanan, oleh karena itu pula keberadaan Pemerintah ini sangatlah penting untuk mendukung tujuan agar mampu menciptakan Tata Kelola Pemerintahan Desa yang baik, hal ini tentunya tidak mudah jika Pemerintah saja yang bergerak secara langsung maka dari itu harus ada Kerjasama dengan masyarakat.

Desa Bojongbata, merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di Kabupaten Pematang Jaya Provinsi Sumatera Tengah, Bojongbata sendiri merupakan Desa yang terletak di pinggiran kota. Desa bojongbata sendiri juga dikenal sebagai salah satu desa yang memiliki Perumahan tertua di Kabupaten Pematang Jaya. Dengan berbagai data diatas sudah tentu dalam tiap tahunnya berbagai masyarakat datang ke Desa Bojongbata untuk sekedar liburan atau bahkan urbanisasi. Hal ini tentunya berefek pada kepadatan penduduk dan kebutuhan penduduk itu sendiri. Dengan bertambahnya penduduk Desa Bojongbata maka hal ini juga menuntut untuk lebih mengutamakan dalam hal pelayanan kepada masyarakat yang mana semakin banyaknya penduduk maka kebutuhan masing-masing individu semakin bertambah.

Bojongbata merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Pemalang. Desa Bojongbata sendiri pada awalnya adalah pemukiman tertua setelah Kaligelang , serta juga memiliki tingkat jumlah penduduk yang cukup tinggi yang dapat mengakibatkan tanah bangunan semakin minim. Desa ini juga terletak dekat dengan sungai, persawahan, dan juga dekat dengan akses di perkotaan. Banyaknya penduduk yang ada di desa ini semakin bertambahnya kebutuhan pelayanan bagi masyarakat tersebut. Kondisi Desa saat ini terbilang semakin berkembangnya akses pelayanan yang disebabkan semakin majunya perkembangan zaman terutama dalam hal pelayanan. Namun belum 100% dapat dikatakan pemerintah desa ini dalam hal pelayanan telah memberikan kualitas secara efektif dan efisien. Masih terdapat pelayanan public salah satu yang terdapat di desa ini yaitu pada pelayanan administrasi masih belum memadai yang belum sesuai dengan standar pelayanan publik. Seperti yang telah peneliti lakukan wawancara kepada salah satu masyarakat yaitu Hafidza Qurrota mengatakan “pelayanan yang terdapat dikelurahan Bojongbata masih terbilang belum mencukupi dikarenakan masih banyak pihak aparatur yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan, bahkan seringkali saya liat masih banyak aparatur yang datang terlambat ke kantor tersebut”. Aparatur hendaknya meningkatkan partisipasi dan kerjasama baik pada pelaksanaan maupun pengadministrasiannya dalam layanan (Pujiati, 2013; 97-98).

Dengan adanya tingkat kebutuhan masyarakat semakin tinggi terutama dalam hal pelayanan , Pemerintah Desa sebisa mungkin dapat menjalankan tugas dan fungsinya untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat agar mampu menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang baik.

Dengan memiliki berbagai macam pelayanan kepada masyarakat. Desa ini telah memberikan berbagai pelayanan publik kepada masyarakat yang mana dengan tujuan memenuhi atau memberikan kepuasan kepada masyarakat tersebut. Pelayanan yang terdapat di Desa ini sendiri dilakukan karena adanya kebutuhan masyarakat untuk masing-masing kepentingan individu tersebut. Pelayanan di Desa Bojongbata senantiasa mengalami perkembangan seiring dengan bertambahnya tingkat kebutuhan masyarakat desa yang juga disebabkan karena laju pertumbuhan penduduk yang turut meningkat.

Aparatur Desa memiliki peran untuk bertanggung jawab dalam hal peningkatan perekonomian, infrastruktur, Pendidikan serta pembangunan yang cukup memadai di Desa tersebut. Bagi aparatur desa sendiri tidak mudah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mana juga harus mempertimbangkan dengan berbagai kondisi ataupun factor. Dengan aparatur desa menginginkan bantuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang didapatkan dari berbagai sumber agar pelayanan yang dihasilkan berkualitas. Di Kabupaten Pematang Siantar sendiri yang mana terdapat dinas yang memiliki fasilitas diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan

public dengan berbagai macam hal baik itu Pendidikan, ekonomi, maupun keamanan. Tetapi jika diketahui pada Desa Bojongbata ini sendiri jika dilihat dalam segi ruang lingkup kinerja aparatur desa dalam menyediakan layanan kepada masyarakat masih belum maksimal. Permasalahan yang ditimbulkan dalam desa ini yaitu pelayanan yang ditimbulkan oleh aparatur desa dengan hal layanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum mencukupi, dapat dilihat dari respon masyarakat mengenai kepuasan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan ; dalam pengerjaan dokumen yang diinginkan masyarakat masih lambat, aparatur yang hanya mementingkan orang yang memiliki kuasa diberi layanan terlebih dahulu, serta jika ingin meminta surat keterangan tidak mampu ataupun lainnya diselesaikan dalam jangka waktu yang lama. Akibatnya warga Desa Bojongbata banyak yang tidak puas dengan hasil pelayanan di setiap kantor yang mengakibatkan tidak efektif. Masalah lainnya bahkan pemerintah desa masih banyak seperti tidak menyediakan ruang khusus untuk mengeluarkan keluhan masyarakat, atau kurang memperdulikan pelayanan yang ada di masyarakat. Tugas Kepala Desa akan berjalan dengan baik apabila kinerja aparatur pemerintah desa mempunyai tanggungjawab atas tugas, fungsi dan kedisiplinan yang tinggi. Akan tetapi kinerja aparatur pemerintah desa sambaran masih rendah karena kurang memahami dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat (Fika Ana Ristin, n.d.).

Oleh karena itu peneliti tertarik dalam pengambilan judul “Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa Bojongbata Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang” dikarenakan peneliti ingin menggali bagaimana kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa Bojongbata Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2022?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa Bojongbata Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menjelaskan Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa Bojongbata Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2022?
2. Mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa Bojongbata Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2022

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan akan menjadi nilai referensi dalam mengembangkan pengetahuan serta informasi mengenai dukungan dalam pelayanan public agar memberikan kemajuan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Prodi Ilmu Pemerintahan untuk mengetahui dan mengkomparasikan teori dan kenyataan yang terjadi dilapangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi mengenai Kinerja Pelayanan bagi masyarakat umum maupun pemerintah desa, khususnya pemerintah Desa Bojongbata. Selain itu, pengalaman dan pengetahuan dari penelitian ini memberikan informasi bagi penulis mengenai pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam membangun tata kelola pemerintahan desa yang baik.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi kemajuan akademisi, dan dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Pemerintah Desa Bojongbata

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan mengenai Kinerja Pelayanan Publik untuk mengevaluasi pemerintah Desa Bojongbata.

1.5 Literature Review

Penelitian mengenai Kinerja Pelayanan menjadi suatu hal yang menarik untuk dibahas apalagi mengenai kinerja pelayanan pemerintah di desa. Pemerintah yang melayani masyarakat desa juga terdapat dorongan dari tata kelola pemerintahan yang baik. Bentuk dari tata kelola pemerintahan yang baik tersebut seperti partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas. Penelitian terdahulu sudah terdapat beberapa yang membahas

1. Muhammad Mujtaba Habibi, Didik Sukriono, Desinta Dwi Rapita, Sudirman (2019) tentang “Pendampingan Pembentukan Standar Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Upaya Mewujudkan *Good Village Governance*” dalam penelitiannya menggunakan tiga aspek dalam menilai pelayanan public di desa tersebut yaitu kewajiban pihak aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengakuan terhadap hak asasi setiap warga atas pemerintahan, adanya keanekaragaman jenis serta bidang pelayanan public dengan menemukan bahwa ketiga aspek tersebut belum berjalan dengan baik.

2. Alva Beriansyah, Rio Yusri Maulana (2020) tentang “Pelatihan Penguatan Tata Kelola Pemerintahan Desa Melalui Konsep Smart Village Government di Kecamatan Jambi Luar Kota” menggunakan aspek penelitian yang sama dan menemukan bahwa Desa tersebut masih belum bisa memanfaatkan pemahaman mengenai posisi strategis dalam konsep tata kelola pemerintahan desa.
3. Mawan Suryadi, Fakhshianor, Sitna Hajar Malawat (2020) tentang “Kinerja Aparatur Desa Sebagai Ujung Tombak Pelayanan Publik Di Desa Anjir Separat Baru Kabupaten Kapuas” meneliti bagaimana hasil kinerja aparatur dalam pelayanan public dengan menggunakan indikator yaitu pemahaman atas tupoksi aparatur desa Anjir Serapat Baru, Kualitas Kinerja Aparatur Desa, Kuantitas, ketepatan waktu, tanggung jawab dan menemukan hasil terhambatnya pekerjaan aparatur desa karena belum memenuhi beberapa indikator tersebut.
4. Achmad Aminudin (2019) tentang “*Impelementation of Good Village Governance in Village Development*” meneliti implementasi prinsip-prinsip tata pemerintahan desa kedalam program alokasi dana desa yang menghasilkan aktor pelaku kebijakan belum mencapai program dilaksanakan didesa.
5. (Wicaksono & Ilyas, 2022) tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui kemampuan administrasi aparatur desa dalam

memberikan pelayanan public belum mencakupi kemampuan yang dimiliki oleh aparat sehingga mengakibatkan diskriminatif dan cenderung mengutamakan kepentingan public. Hasil yang diperoleh dalam penelitian yaitu pemerintah desa dalam pelayanan administrasi belum baik dikarenakan mayoritas aparat desa Pendidikan tertinggi hingga SMA saja.

6. (Laratmase & Saumlaki, n.d.) penelitian mengenai kinerja pemerintah desa dalam pelayanan public yang membahas bagaimana pelayanan pemerintah yang dilaksanakan masih minimnya inovasi serta sumber daya manusia yang tidak dimanfaatkan. Hasil yang didapat pelayanan yang dilakukan di desa tersebut belum sesuai dengan kondisi atau kemampuan yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa.
7. (Tinjauan et al., 1979) penelitian mengenai kinerja aparatur pemerintah desa dalam hal pelayanan public yang membahas bagaimana faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja aparatur tersebut. Hasil dari penelitian ini yakni bahwa kinerja aparatur pemerintah desa tersebut saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan Bersama dalam hal pelayanan public.
8. (Pamungkas et al., n.d.) Penelitian mengenai Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik membahas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah pada masyarakat. Hasil dari penelitian tersebut yaitu aparatur pemerintah

masih belum cukup efektif dan efisien dengan minimnya daya tanggap yang dilakukan pemerintah desa tersebut.

9. (Samsudin, 2021) tentang “Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga” dalam penelitiannya memperhatikan Analisa dalam penilaian/evaluasi terhadap pelayanan di kelurahan tersebut untuk menciptakan tata kelola pelayanan yang baik, namun sumber daya manusia yang terdapat di kelurahan tersebut masih belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
10. (Eva Risnawati, M.Uhaib As’ad, 2020) tentang “Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin” meneliti bagaimana hasil kualitas pelayanan public dengan memperhatikan Standar Operasional Pelayanan yang mana dikatakan sudah mencukupi dengan memperhatikan 5 dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.
11. (Muhammad Teguh Prabowo, Andi Rasyid Pananrangi, 2019) tentang “ Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju” meneliti evaluasi regulasi sumber daya manusia yang mana menghasilkan organisasi tersebut sudah berjalan dengan baik

sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, terkait evaluasi masih belum berjalan baik akibat perubahan pejabat yang ada.

12. (Kristiana et al., 2019) tentang “ Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Wates Kecamatan Magelang Utara Kota Magelang” meneliti kinerja masing-masing aparatur dalam pengelolaan pelayanan yang terdapat di kelurahan tersebut yang mana menghasilkan aparatur tersebut masih banyak yang belum memahami bagaimana mengimplementasikan teknologi yang ada dalam hal pelayanan public.

Dari seluruh penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini, peneliti melihat terdapat 3 aspek yang menjadi 19ubli utama untuk menilai kinerja pelayanan pemerintah desa, yaitu transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Maka peneliti disini akan meneliti di Desa Bojongbata, Kabupaten Pematang mengenai Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa yang mana masih belum sesuai. Berdasarkan dari penelitian tersebut maka penelitian yang dilakukan peneliti akan lebih memfokuskan pada responsifitas ,transparansi dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan public tersebut.

1.6 Kerangka Teori

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar “kerja” ataupun prestasi, bisa pula berarti hasil kerja. Secara etimologi kata kinerja dapat disamakan dengan performance yang berasal dari bahasa Inggris. Performance atau kinerja pada umumnya diberi batasan sebagai bentuk kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya (Wati, 2019). Samsudin (2005:159) berpendapat bahwa Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.

Prawirosentono dalam (Suparti, n.d.) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Mathis dan Jackson (2002) dalam (Sutojo, 2015) berpendapat bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi dengan

memberikan kualitas keluaran, kuantitas keluaran, jangka waktu keluaran, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Lijan Sinambela (2010) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Manajemen kinerja merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut (Fajarwati, 2019).

Dari pengertian diatas mengenai teori kinerja dapat dipahami bahwa kinerja merupakan suatu hal yang mana menjadi acuan bagi seseorang untuk mencapai tujuan bagi setiap individu maupun kelompok. Biasanya Kinerja ini sendiri menjadi tolak ukur dalam pencapaian suatu program. Suatu organisasi dapat dikatakan berjalan dengan efektif apabila tujuan dari organisasi tersebut telah tercapai.

b. Prinsip Kinerja

(Suparti, n.d.) menjelaskan bahwa penilaian kinerja adalah urusan sistemik tentang kekuatan atau kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau kelompok. Walelang (2020) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja 22public secara lengkap sebagai berikut:

1) Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antar input dan output. Konsep produktifitas ini kemudia terlalu sempit dan general. The General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan public itu memiliki hasil yang didapatkan yang diharapkan sebagai salah satu indikator kerja yang penting.

2) Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan public. Banyak pandangan publik terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di terima dari organisai

public. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi public.

3) Responsivitas.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4) Responbilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, oleh sebab itu, responbilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5) Akuntabilitas

Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi public tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kinerja organisasi tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh

organisasi 24ublic atau pemerintah seperti pencapaian target, tetapi juga harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.

Berikut adalah faktor- faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi :

- 1) Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
- 2) Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi
Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
- 3) Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
- 4) Kepemimpinan organisasi sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi
- 5) Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi dan lainnya. (Johan Satriajaya, 2019).

Mahmudi (2013) megemukakan kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencangkup banyak faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi kineja, yaitu:

- 1) Faktor individual, meliputi pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen.
- 2) Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas pemimpin dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan.
- 3) Faktor tim, meliputi kualitas rekan dalam suatu tim dalam memberikan dukungan dan semangat, kepercayaan, dan kekompakan.
- 4) Faktor sistem, meliputi sitem kerja, fasilitas kerja, proses organisasi, dan kultur organisasi;
- 5) Faktor kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal. (Besar, 2021).

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan 25ublic adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang,jasa , maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public. Dalam (Pasal 3) Undang

Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UUPP), secara spesifik dirumuskan tujuan UU Pelayanan Publik sebagai berikut: (1) Terwujudnya public dan hubungan yang jelas antara hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (2) Terwujudnya sistem pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai peraturan perundang-undangan, dan (4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Pelayanan Publik diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Habibi et al., 2019). Sedangkan menurut, The Liang Gie (1997:23) yang mendefinisikan pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi

yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Sinambela (2008:5) memberikan pengertian bahwa Pelayanan Publik dipahami sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan Publik diselenggarakan oleh instansi pemerintahan atau korporasi publik untuk dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, serta memperdalam kepercayaan pada pemerintahan. Lembaga (Lia & Shofwan, 2020).

Menurut Moenir dalam (Suparti, n.d.) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain secara langsung. (Khoer, Miftahul Henriyani, 2018) Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada

Masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

Pelayanan public merupakan suatu rangkaian yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan public ini juga untuk menawarkan kepuasan serta memberikan pemenuhan bagi keinginan masyarakat. Pelayanan menjadi salah satu elemen yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Untuk memenuhi pelayanan yang memuaskan bagi suatu masyarakat maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 yang menyatakan asas-asas pelayanan sebagai berikut :

- 1) Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.

- 4) Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.(Laratmase & Saumlaki, n.d.).

b. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat memiliki berbagai macam klasifikasi pelayanan tersebut antara lain:

1) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan

Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/social security) (Sukriono, n.d.).

3. Pemerintah Desa

a. Pengertian Pemerintah Desa

Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain, dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa secara eksplisit memberikan tugas pada pemerintah desa yaitu penyelenggara pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat yang berdasarkan Pancasila, Undang -Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan Bhinneka Tunggal Ika (Sugiman, 2018). Menurut Adon Nasrullah jamaludin (2015;110) pemerintah desa merupakan bagian dari pemerintah nasional, yang penyelenggaraannya ditujukan kepada desa. Pemerintah desa adalah penyelenggara urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Permen no 113 tahun 2014). Pasal 1 ayat 3 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 dijelaskan bahwa: Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

(Corneles et al., 2011) Pemerintahan Desa merupakan 31ublic31 perpanjangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategis untuk mengatur

masyarakat yang ada di pedesaan demi mewujudkan pembangunan pemerintah.

Pemerintah desa merupakan lembaga perpanjangan pemerintah pusat yang memiliki peran strategis untuk mengatur masyarakat yang ada di pedesaan demi mewujudkan pembangunan pemerintah. Berdasarkan peran tersebut, maka diterbitkanlah peraturan-peraturan atau undang-undang yang berkaitan dengan pemerintah desa yang mengatur tentang pemerintah desa, sehingga roda pemerintah berjalan dengan optimal (Gide, 1967). Kewenangan desa berdasarkan PP No. 72 Tahun 2005 tentang desa dijelaskan bahwa desa mempunyai tugas pokok, yaitu: a) Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul desa; b) Melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat; c) Menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten; d) Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundangan diserahkan kepada desa (Rudiadi et al., 2021).

1.7 Definisi Konseptual

1. Kinerja

Kinerja adalah suatu hal yang mana menjadi acuan bagi seseorang untuk mencapai tujuan bagi setiap individu maupun kelompok. Biasanya Kinerja ini sendiri menjadi tolak ukur dalam pencapaian suatu program. Suatu organisasi dapat dikatakan berjalan dengan efektif apabila tujuan dari organisasi tersebut telah tercapai

2. Pelayanan Publik

Pelayanan public adalah suatu rangkaian yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan public ini juga untuk menawarkan kepuasan serta memberikan pemenuhan bagi keinginan masyarakat.

3. Pemerintah Desa

Pemerintah desa adalah salah satu penyelenggara kegiatan yang terdapat di desa yang sudah menjadi tanggung jawab dan tugasnya untuk kepentingan masyarakat setempat dan mengelola untuk wilayah tingkat desa.

1.8 Definisi Operasional

Definisi Operasional akan mempermudah dalam menganalisis data dengan menyajikan gejala-gejala yang akan diidentifikasi dengan tujuan untuk menjawab masalah dalam penelitian. Terkait hal tersebut, penyusun tidak menjabarkan teori kedalam definisi operasional, tetapi memilih

berdasarkan data. Berikut ini gejala-gejala yang dipilih menjadi definisi operasional , sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Definisi Operasional

NO	Variabel	Indikator	<i>Parameter</i>
1	Kinerja Pelayanan Publik	a. Produktivitas	Kemampuan petugas
		b. Kualitas pelayanan	1. Ketepatan waktu pelayanan, 2. Kenyamanan lingkungan 3. Sarana prasarana
		c. Responsivitas	Prosedur pelayanan
		d. Responsibilitas	Kesesuaian biaya dikeluarkan dan ditetapkan
		e. Akuntabilitas	Tanggung jawab petugas.
2	Faktor yang mempengaruhi kinerja	a. Faktor Pendukung	1. Sumber Daya Manusia 2. Sarana dan Prasarana
		b. Faktor Penghambat	1. Budaya Organisasi

1.9 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berpangkal dari pola pikir induktif, yang didasarkan atas pengamatan obyektif partisipatif terhadap suatu gejala (fenomena) sosial (Nursapia, 1390). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan. Jenis penelitian ini digunakan karena dapat menemukan kejadian fakta, keadaan pada saat penelitian secara berlangsung dengan mengamati kejadian yang sebenarnya. Penelitian ini juga menafsirkan dan menguraikan data yang berkaitan dengan keadaan yang sedang diteliti. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Dengan demikian, penelitian kualitatif deskriptif sangat tepat dipilih sebagai metode penelitian ini. Metode ini akan membantu memberikan gambaran seutuhnya secara factual dan akurat dalam menjawab pertanyaan mengenai kinerja pelayanan public pemerintah desa bojongbata.

2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka lokasi yang ditentukan oleh penulis untuk analisis yaitu Desa Bojongbata, Kecamatan Pematang, Kabupaten Pematang. Karena dapat dikatakan bahwa desa ini jika dilihat dalam hal pelayanan public terutama bagian administrasi masih belum memadai. Sehingga menjadikan penulis untuk menggali lebih dalam kinerja pemerintah dalam hal pelayanan publik didesa ini.

3. Informan.

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian. Informan dalam penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling. Menurut sugiyono (2017) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Dalam Teknik ini sendiri digunakan karena orang tersebut mengetahui apa

yang kita akan teliti dan memiliki data yang kita butuhkan sehingga memudahkan peneliti mengamati objek/situasi sosial yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Legiman, S.I.P. (Lurah Bojongbata), Mei Janti Noer Tjandra Eni, S.IP. (Kasi Ekbangsos), Drajat Slamet, S.H. (Kasi Pemerintahan) beserta masyarakat desa yang menjadi penyelenggara pelayanan public dan sebagai penerima pelayanan.

4. Sumber Data

a. Data Primer

semua informasi mengenai konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) yang diperoleh secara langsung dari unit Analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah semua informasi yang diperoleh dari unit Analisa yang dijadikan objek dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder.

Data yang tersusun dalam bentuk dokumen. Data sekunder ini akan melengkapi data primer dan akan mempermudah peneliti dalam melakukan analisa secara mendalam.

5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2007), teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif deskriptif dapat dilakukan dengan :

a. Wawancara

Semua informasi mengenai konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) yang diperoleh secara langsung dari unit Analisa yang dijadikan sebagai obyek penelitian. ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview bisa mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan yang lebih bermakna (Nurholis, 2019).

Dalam hal ini, peneliti menggunakan metode wawancara langsung dengan subjek informan yaitu Ahmad Syaifudin, SE jabatan sebagai Lurah Bojongbata dan Mei Janti Noer Tjandraeni, S.IP salah satu pegawai Kelurahan Bojongbata yang menjabat sebagai Kepala Seksi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Sosial serta dari pihak masyarakat sendiri untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan pemerintah.

Disini peneliti menggunakan wawancara atau interview terstruktur yang dalam bentuk pertanyaannya tersusun secara formal. (pertanyaan yang telah disusun atau terdaftar sebelumnya). Untuk menjawab bagaimana Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bojongbata.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk mencari dan mengumpulkan data dari wawancara pemerintah dan masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bojongbata.

c. Observasi

Observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

6. Teknis Analisis Data

Adapun Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu (Sugiyono, 2007) . Proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti terkait dengan focus penelitian yang mana mengambil inti dari data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dengan tujuan dapat menjadi acuan dalam melengkapi hasil penelitian.

b. Penyajian data

Menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan karena data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya atau dengan kata lain penyusunan informasi menjadi bentuk yang sederhana agar dapat dipahami maknanya (Village et al., 2019).

c. Kesimpulan atau Verifikasi

Tahap akhir dalam proses analisa dari data-data yang telah diperoleh. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar penelitian dalam penelitian tersebut.