

**KINERJA PERANGKAT DESA TEPI LAUT  
KECAMATAN AIR NAPAL  
KABUPATEN BENGKULU UTARA  
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**TESIS**



Oleh:

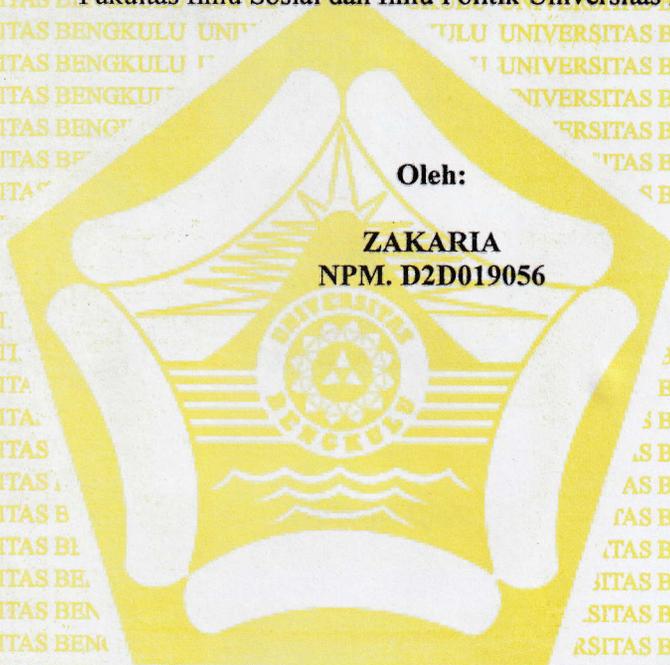
**ZAKARIA  
NPM. D2D019056**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BENGKULU  
2022**

**KINERJA PERANGKAT DESA TEPI LAUT  
KECAMATAN AIR NAPAL  
KABUPATEN BENGKULU UTARA  
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Magister  
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik (MAP) Jenjang Pascasarjana (S2)  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu



Oleh:

**ZAKARIA  
NPM. D2D019056**

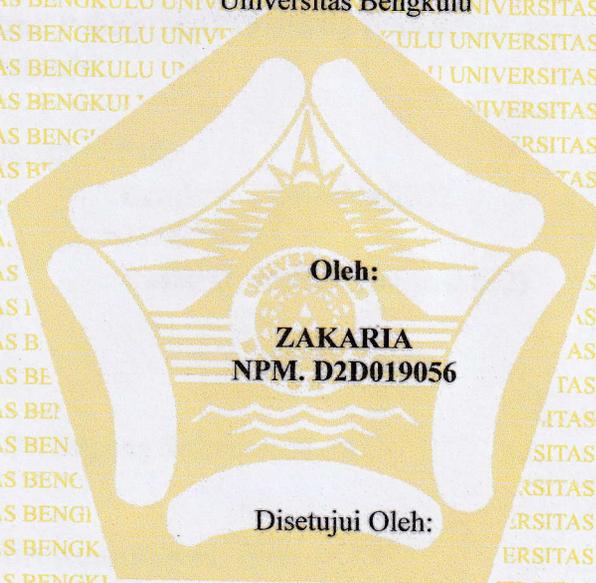
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BENGKULU**

**2022**

**KINERJA PERANGKAT DESA TEPI LAUT  
KECAMATAN AIR NAPAL  
KABUPATEN BENGKULU UTARA  
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Pada Program Studi  
Ilmu Administrasi Publik Jenjang Pascasarjana (S2) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Bengkulu



Oleh:

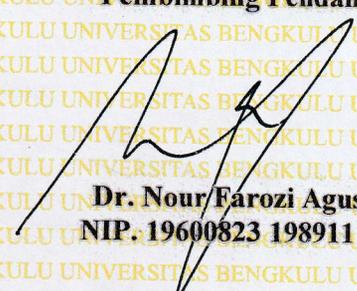
**ZAKARIA**  
NPM. D2D019056

Disetujui Oleh:

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Pendamping**

  
**Dr. Sugeng Suharto, M. Si**  
NIP. 19660819 200012 1 001

  
**Dr. Nour Farozi Agus, M.Si**  
NIP. 19600823 198911 1 0001

**KINERJA PERANGKAT DESA TEPI LAUT  
KECAMATAN AIR NAPAL  
KABUPATEN BENGKULU UTARA  
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**TESIS**

Oleh:

**ZAKARIA  
NPM. D2D019056**

Tesis ini Telah Dipertahankan Didepan Penguji Pada Program Studi Magister  
Ilmu Administrasi Publik (MAP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Bengkulu

Ujian Telah Dilakukan Pada:

Hari/Tanggal : Kamis/01 Desember 2022

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Pasca Sarjana (S2)

**Tim Penguji:**

Ketua **Dr. Sugeng Suharto, M. Si**

Anggota **Dr. Nour Farozi Agus, M.Si**

Anggota **Dr. Achmad Aminudin, M.Si**

Anggota **Drs. Kahar Hakim, M.Si**

Disahkan Oleh:



## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zakaria

NPM : D2D019056

Program Studi : Administrasi Publik Universitas Bengkulu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tulisan ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku atas perbuatan tersebut.

Bengkulu, Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Zakaria

## *HALAMAN PERSEMBAHAN*

*KARYA INI KUPERSEMBAHAN UNTUK :*

- + UNTUK KEDUA ORANG TUAKU H. SUDIN DAN Hj.MEWAH*
- + ISTRIKU TERCINTA "DARTI DARYANTI" TERIMA KASIH ATAS DUKUNGAN DAN SEMANGATNYA SELAMA INI*
- + PUTRA PUTRIKU TERSAYANG "MUTYA, AZKA, ABDI" SEBAGAI SEMANGAT DISETIAP LANGKAHKU, HARAPAN HIDUPKU DI MASA DEPAN*

## *MOTTO*

*"Kesuksesan itu bukan ditunggu, tetapi diwujudkan"*

*"Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya"*

*"Barang siapa yang keluar rumah untuk mencari ilmu,*

*maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang (HR. Tirmidzi)"*

# **Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara Dalam Pelayanan Publik**

## **ABSTRAK**

**Oleh:**

**ZAKARIA  
NPM. D2D019056**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar Pengaruh Kinerja Perangkat Desa terhadap Pelayanan Publik di Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yakni suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, dengan alasan karena peneliti ingin mengukur seberapa besar pengaruh kinerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara. Data dari penelitian Pengaruh Kinerja Perangkat Desa Terhadap Pelayanan Publik di Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Temuan menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara katagori Cukup/Sedang dikarenakan dari 4 dimensi terdapat 1 dimensi yang tidak baik yaitu pada dimensi kuantitas. Saran kepada Perangkat Desa hendaknya dapat menyelesaikan dengan baik semua kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan secara tepat waktu dan Perangkat Desa hendaknya dapat menjalankan arahan dan melakukan perbaikan dalam menjalankan kinerja pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan desa. Selain itu, Perangkat Desa Perangkat Desa dapat lebih maksimal dalam penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD dan dapat melaksanakan tugas dan wewenang lainnya sesuai dengan peraturan perundang demi kepentingan masyarakat.

***Kata Kunci: Kinerja, Kualitas, Kuantitas, Kehadiran, Konservasi, Kepemimpinan***

**Apparatus Performance Seaside Village  
Air Napal Subdistrict North Bengkulu Regency  
in Public Service**

**ABSTRACT**

**ZAKARIA**

**NPM. D2D019056**

The purpose of this study was to find out and analyze how much influence the performance of village officials has on public services in the seaside village of Air Napal sub-district, North Bengkulu district. This research uses quantitative research, which is a process of finding knowledge that uses data in the form of numbers as a tool to analyze information about what you want to know, on the grounds that researchers want to measure how much influence the performance of village officials has on the quality of public services in Tepi Laut Village, Air District. Napal of North Bengkulu Regency. Data from the study of the Effect of Village Officials' Performance on Public Services in Waterfront Village, Air Napal District, North Bengkulu Regency were then analyzed using quantitative descriptive analysis techniques. The findings show that the performance of the Peri Laut Village, Air Napal District, North Bengkulu Regency is in the Fair/Moderate category because of the 4 dimensions there is 1 dimension that is not good, namely the quantity dimension. Suggestions to Village Officials should be able to properly complete all government, development and community activities in a timely manner and Village Officials should be able to carry out directions and make improvements in carrying out village government, development and community performance. In addition, Village Apparatuses can be maximized in administering village governance based on policies established with the BPD and can carry out other duties and authorities in accordance with statutory regulations in the interest of the community.

***Keywords: Performance, Quality, Quantity, Attendance, Conservation, Leadership***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tesis dengan judul Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara Dalam Pelayanan Publik dapat terselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan kepada semua pihak yang telah banyak membantu, hingga selesainya penyusunan Tesis ini. Tesis ini masih banyak terdapat kekurangan, namun demikian penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat baik bagi penulis pribadi dapat dipergunakan sebagai masukan untuk peneliti lanjutan yang berhubungan dengan tulisan ini.

**Bengkulu, Desember 2022**

**ZAKARIA**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN TESIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1 1 Kinerja .....	6
2.1 2 Pemerintahan Desa .....	12
2.1 3 Perangkat Desa .....	18
2.1 4 Pembangunan Desa.....	30
2.1 5 Kesejahteraan Masyarakat.....	34
2.1 6 Desa .....	36
2.1 7 Pelayanan Publik .....	37
2.4 Penelitian Terdahulu .....	42
2.5 Kerangka Analisis .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	46
3.2 Operasional Penelitian .....	46
3.3 Teknik Penentuan Sampel .....	48

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5 Teknik Pengolahan Data .....	51
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
3.7 Analisis Data .....	54
3.8 Keabsahan Data.....	57
<b>BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Desa Tepi Laut.....	60
4.2 Keadaan Sosial Desa .....	61
4.3 Keadaan Ekonomi Desa .....	61
4.4 Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Tepi Laut.....	62
4.5 Pekerjaan Masyarakat Desa Tepi Laut .....	62
4.6 Sarana dan Prasarana Desa Tepi Laut .....	63
4.7 Struktur Organisasi Desa Tepi Laut .....	64
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Karakteristik Responden .....	65
5.2 Hasil Penelitian.....	66
5.3 Pembahasan .....	72
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Luas Wilayah Desa Tepi Laut Berdasarkan Peruntukannya .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Skala Likert .....	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 3.5 Pedoman Interval Rata-rata Jawaban Responden .....	56
Table 4.1 Luas Wilayah Desa Tepi Laut Berdasarkan Peruntukannya .....	60
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk .....	61
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan .....	62
Tabel 4.4 Pekerjaan .....	62
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana Desa Tepi Laut .....	63
Tabel 5.1 Pendidikan, Jenis Kelamin dan Usia Responden .....	65
Tabel 5.2 Deskripsi Kualitas Pada Kinerja Perangkat Desa .....	66
Tabel 5.3 Deskripsi Kuantitas Pada Kinerja Perangkat Desa .....	67
Tabel 5.4 Deskripsi Kehadiran Pada Kinerja Perangkat Desa .....	68
Tabel 5.5 Deskripsi Konservasi Pada Kinerja Perangkat Desa .....	69
Tabel 5.6 Deskripsi Kepemimpinan Pada Kinerja Perangkat Desa .....	70
Tabel 5.7 Hasil Penyebaran Kuesioner Kinerja Kepala Desa .....	72
Tabel 5.8 Hasil Penyebaran Kuesioner Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut.....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara.....	64

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Eksistensi Desa seolah naik turun akibat gelombang politik rezim yang berkuasa, ini terjadi dari awal Republik Indonesia Merdeka hingga saat ini. Seperti yang telah dibuktikan oleh sejarah, dahulunya desa dikenal sebagai satuan masyarakat hukum adat dengan jalinan administrasi pemerintah, sosiologi, dan ekonomi yang mandiri selaku bentuk asli dari kewenangan yang bermula dari asal-usul serta adat istiadat dengan tuntutan perubahan dan perkembangan. Desa merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan Negara Republik Indonesia sehingga pembangunan infrastruktur desa menjadi salah satu pusat perhatian pemerintah.

Dalam pemerintahan di desa ada peran dari perangkat desa sebagai pelaksana pemerintah desa. Baik buruknya kinerja pemerintah desa tergantung dari bagaimana pelaksanaan pekerjaan dari para perangkat desa. Menurut Peraturan Daerah No. 13 Tahun 2016 Bengkulu Utara tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa, Pasal 1 ayat 9 menyatakan, “Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk

pelaksana teknis dan unsur kewilayahan”. Dengan demikian, perangkat desa merupakan pegawai pemerintah desa dalam bidang pelayanan masyarakat atau pelayanan publik yang mempunyai tugas dan kewajiban terhadap pelayanan kepada masyarakat dimana mereka bertugas dan mendukung Kepala Desa dalam melakukan tugasnya. Perangkat desa khususnya didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat maka mereka wajib selalu dan harus bisa melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Masyarakat yang menerima pelayanan dari perangkat desa biasanya juga memberikan penilaian apakah kinerja dari perangkat desa tersebut baik atau tidak. Berkaitan dengan hal ini, kinerja dari perangkat desa dapat dilihat dari bagaimana mereka melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Mengenai kinerja itu sendiri dapat diartikan sebagai “pekerjaan yang dilimpahkan kepada pegawai sesuai dengan tanggungjawabnya yang merupakan hasil dari pekerjaannya baik dari segi kualitas maupun kuantitas”. Mangkunegara (2015). Dari sudut pandang ini, kinerja diartikan sebagai hasil kerja yaitu penampilan hasil kerja individu dan pegawai yang dicapai melalui kompetensi dan perilaku dalam situasi tertentu.

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bagaimana kondisi Desa Tepi Laut dalam kawasan Kabupaten Bengkulu Utara. Desa Tepi Laut terletak di dalam wilayah Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu. Luas Wilayah Desa Tepi Laut seluas 700 Ha. Dari luas wilayah desa tersebut

terbagi atas beberapa luasan berdasarkan peruntukannya seperti disajikan dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1. Luas Wilayah Desa Tepi Laut Berdasarkan Peruntukannya**

No	Peruntukan	Luas (Ha)
1	Untuk Jalan	3
2	Untuk Bangunan Umum	2
3	Untuk Lahan Pemakaman Umum	4
4	Untuk Lahan Perkebunan Rakyat	250
5	Untuk lahan Persawahan / Ladang	105
6	Untuk Lahan pemukiman penduduk	250
7	Untuk Lahan Perkantoran	6
8	Lainnya / belum dimanfaatkan	80
<b>Jumlah</b>		<b>700</b>

*Sumber: Data Desa Tepi Laut Tahun 2021*

Masyarakat desa Tepi Laut didominasi oleh sejumlah penduduk pribumi dari suku Rejang 85%, Jawa 5%, 10% Campuran. Masyarakat Desa Tepi Laut mayoritas beragama islam. Desa Tepi Laut mempunyai jumlah penduduk 658 jiwa, yang terdiri dari laki-laki sebanyak 321 jiwa, perempuan sebanyak 337 jiwa.

Dengan jumlah penduduk yang tertera di atas, serta keanekaragaman suku/ras, maka peran serta perangkat desa dan bagaimana kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Tepi Laut harus

diperhatikan, sehingga fungsi dari perangkat desa yang sebenarnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan baik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, dimana desa diberi kekuasaan dari pemerintah pusat untuk mengatur dan memajukan daerahnya. Selain itu, sejak berlakunya Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Desa yaitu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, kinerja dari kepala desa dan perangkatnya harus lebih dioptimalkan.

Dari masalah dan kondisi di lapangan dan hasil observasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana Kinerja Perangkat Desa Desa Tepi Laut Kabupaten Bengkulu Dalam Pelayanan Publik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian ini ialah bagaimana Kinerja Perangkat Desa Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Dalam Pelayanan Publik.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Kinerja Perangkat Desa Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Dalam Pelayanan Publik.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat berguna untuk pihak-pihak terkait, yaitu:

1. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkulu Utara terutama Pemerintahan Desa yaitu sebagai masukan dalam melaksanakan kinerjanya di desanya masing masing.
2. Diharapkan dapat memberikan masukan untuk pengembangan keilmuan khususnya bagi Program Magister Administrasi Publik Universitas Bengkulu.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kinerja**

Istilah kinerja yaitu dari kata *performance as a result of work*, tetapi *performance* berarti lebih luas dan tidak hanya mencakup hasil kerja melainkan proses kerja dilakukan (Wibowo, 2014). Mangkuprawira dan Hubeis (2011) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil pelaksanaan proses kerja tertentu direncanakan untuk memperoleh hasil yang memenuhi standar. Wibowo (2014) menyatakan bahwa kinerja berkaitan erat dengan tujuan rencana organisasi.

Mangkunegara (2015), sebaliknya, mendefinisikan kinerja sebagai pekerjaan yang dilimpahkan kepada pegawai sesuai dengan tanggungjawabnya yang merupakan hasil dari pekerjaannya baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Dari sudut pandang ini, kinerja diartikan sebagai hasil kerja yaitu penampilan hasil kerja individu dan pegawai yang dicapai melalui kompetensi dan perilaku dalam situasi tertentu. Kinerja seseorang dapat memberikan gambaran pencapaian dalam pelaksanaan kegiatan, program, dan kebijakan guna mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi.

Kinerja dapat berupa bentuk kerja yang dihasilkan dari individu atau anggota kelompok kerja. pencapaian hasil kerja tidak terpaku pada anggota

yang menduduki jabatan fungsional atau struktural dalam suatu organisasi (Ilyas, 2011). Menurut Wibowo (2014), kinerja berkaitan erat dengan tujuan strategis organisasi dan kepuasan pelanggan, serta merupakan hasil kerja yang berkontribusi terhadap perekonomian.

#### **2.1.1.1 Penilaian Kinerja**

Sarana bagi manajemen untuk menilai kinerja yang dicapai dan mengukur potensi pertumbuhan bagi bawahan yang bersangkutan diwaktu yang akan datang, dan ini menjadi semakin penting dalam menghadapi tantangan dan perubahan disebut sebagai penilaian kinerja (Ilyas, 2011). Ranupandojo dan Husnan (2016), mengemukakan tujuan dari menilai pekerjaan pegawai yaitu menyampaikan informasi yang dapat digunakan untuk berbagai kesimpulan di bidang personalia. Oleh karena itu, tujuan melakukan penilaian kinerja mencakup kepentingan yang luas bagi pegawai dan organisasi dimana mereka berada.

Penilaian kinerja meliputi faktor-faktor pengamatan yang merupakan proses menilai dan berperilaku yang telah ditetapkan oleh sistem pekerjaan, tolak ukur untuk mengetahui kinerja personil berdasarkan deskripsi pekerjaan yang ditetapkan kepada personil dan pengembangan ditujukan untuk memberikan motivasi kepada personil dalam mengatasi kekurangan serta mendorong yang bersangkutan untuk mengembangkan kemampuan serta prestasinya. Upaya untuk memahami faktor-faktor yang berkaitan dengan

kinerja seseorang, baik atau tidaknya kinerja seseorang/kelompok, apakah sesuai dengan harapan atau tidak, maka perlu diketahui seberapa penting pencapaian kinerja itu sendiri.

### **2.1.1.2 Karakteristik Organisasi Kinerja Tinggi**

Karakteristik organisasi sebenarnya sangat mempengaruhi kinerja dari setiap pegawai. Pegawai dengan latar belakang kinerja tinggi akan berkembang jika mereka berada di lingkungan kerja yang menghargai kerja keras pegawainya. Organisasi dengan budaya kinerja tinggi seringkali menuntut pegawainya untuk memiliki etos kerja yang tinggi sehingga untuk mengeluarkan seluruh potensinya dalam mencapai prestasi kerja yang tinggi lingkungan kerja yang seperti ini akan menginspirasi setiap pegawainya. Semakin produktif suatu budaya organisasi, maka akan menjadi pengaruh terhadap budaya kerja pegawai. Hal ini akan mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan seluruh personil, baik individu, kelompok maupun unit interdisiplin dalam organisasi (Ilyas, 2011). Lebih lanjut Ilyas (2011), menyatakan bahwa karakteristik organisasi kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan visi organisasi atau kelompok secara bersama.
2. Memantau secara akurat dan spesifik tujuan dari organisasi yang berlandaskan pada nilai-nilai organisasi.
3. Mengembangkan nilai-nilai organisasi atau kelompok secara bersama.

4. Pemimpin harus mengembangkan proses manajemen agar seluruh anggota dapat bertindak secara konsisten dan terpusat pada tujuan kelompok maupun organisasi.
5. Kerinduan akan produktifitas.
6. Yakinkan bahwa mitra kerja dapat bekerja dengan sukses.
7. Aliansi dan sinergi antar anggota dilakukan secara mutlak melalui kerjasama kelompok.
8. Pemberdayaan otomi.
9. Pemimpin menciptakan kondisi sehingga membuat personil dapat berkontribusi secara total.
10. Setiap personil membutuhkan insentif baik sosial maupun *financial*

### **2.1.1.3 Dimensi Kinerja**

Mitchell (2000), mengemukakan 5 (lima) dimensi kinerja, yaitu: Kualitas kerja (*quality of work*), ketepatan (*promptness*), inisiatif (*initiative*), kemampuan (*capability*), dan komunikasi (*communication*).

1. Kualitas pekerjaan: Mengukur kualitas dari tugas-tugas yang telah dikerjakan.
2. Ketepatan (*promptness*): tepat waktu, rencana kerja sesuai dengan hasil pekerjaan, dan teliti dalam bekerja.
3. Inisiatif (*initiative*): Sebuah ide untuk memecahkan masalah pekerjaan.

4. Kemampuan (*capability*): kapasitas dan pengetahuan seseorang dalam penyelesaian tugas dan pekerjaannya.
5. Komunikasi (*communication*): Hubungan antar anggota di dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pendapat Simamora (2009), disebutkan bahwa kinerja (*performance*) memiliki 3 (tiga) dimensi, yaitu individual (*atribut individu*), psikologis (upaya kerja atau *work effort*) dan organisasi (dukungan organisasi). Definisi konseptual terdiri dari dimensi kajian berikut:

1. Atribut individu: Kemampuan, keahlian, dan latar belakang.
2. Upaya kerja (*work effort*): tanggapan, sikap dan perilaku, kepribadian, motivasi, dan pembelajaran.
3. Dukungan organisasi: Sumber daya, kepemimpinan, *reward*, dan susunan organisasi.

Kriteria kinerja individu menurut Robbins (2016):

1. Kualitas. Hasil dari aktivitas yang diinginkan hampir selesai dan sampai batas tertentu berkenaan dengan cara ideal melakukan aktivitas dan mencapai tujuan yang diharapkan dari aktivitas tersebut. Dengan adanya persepsi yang diberikan karyawan terhadap pekerjaan yang dikerjakan, kelengkapan tugas yaitu keterampilan dan kemampuan karyawan untuk mengukur kualitas kerja karyawan.

2. Kuantitas yaitu pernyataan hasil dalam bentuk jumlah, seperti jumlah siklus kegiatan dan jumlah unit yang telah terselesaikan. Jumlah aktivitas yang ditugaskan serta jumlah yang diukur dengan persepsi terhadap hasil.
3. Ketepatan waktu yang ketat. Sejauh mana suatu aktivitas diselesaikan dengan waktu mulai yang ditetapkan untuk menyesuaikan hasil dan memaksimalkan waktu yang diberikan pada kegiatan lain. ketepatan waktu diukur dengan kesadaran personil sampai output kegiatan selesai pada awal waktu.
4. Validitas. Untuk meningkatkan kinerja pada masing-masing unit maka sumber daya pada suatu organisasi seperti sumber daya manusia, dana, teknologi, bahan baku dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Efektivitas kesadaran kerja karyawan ketika menilai waktu yang dihabiskan untuk melakukan tugas, efektivitas menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi.

Terdapat 5 (lima) faktor yang populer untuk menilai kinerja (Dessler, 2010) yaitu:

1. Kualitas: kecermatan, penampilan, ketelitian dan penerimaan keluaran.
2. Kuantitas: peran serta dan volume keluaran.
3. Kehadiran: Regularitas, dapat dipercaya atau diandalkan dan tepat waktu.
4. Konservasi: hemat, kerusakan, pemeliharaan peralatan

5. Kepemimpinan: Mengerjakan tugas, bertanggung jawab, membimbing dan memberi contoh.

### **2.1.2 Pemerintahan Desa**

Pemerintahan Nasional yang pelaksanaannya di wilayah desa disebut dengan pemerintah desa merupakan proses kolaborasi antara masyarakat dengan pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa (Maria, 2016). Sehingga itu perpanjangan tangan dari Pemerintah Daerah dan juga organisasi ditingkat desa yang membantu pemerintah daerah kota/kabupaten setempat dalam menyelenggarakan administrasi dan pembangunan desa adalah pemerintah desa.

#### **1. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa**

Pemerintahan ditingkat desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa, Badan Permusyawaratan Desa (BPD) meliputi wakil dari masyarakat yang dipilih dengan cara mesyawarah mufakat. Menurut PP Nomor 72 tahun 2014 tentang Desa Pasal 29 menjelaskan bahwa sebagai komponen dalam penyelenggara pemerintah, Badan Permusyawaratan Desa adalah lembaga dari perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Penyelenggara Pemerintahan ditingkat Desa yang merupakan komponen atau bagian sistem penyelenggaraan Pemerintahan yang memberikan kekuasaan kepada desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya disebut sebagai desa. Kepala Desa bertanggung

jawab kepada Badan Permusyawaratan Desa dan mengirimkan laporan hasil kinerjanya kepada Bupati (Widjaja, 2013).

Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2014 pasal 30 tentang Desa menjelaskan bahwa anggota Badan Permusyawaratan Desa adalah wakil dari penduduk yang meliputi Ketua Rukun Warga, golongan profesi, juru adat, pemuka agama, dan tokoh masyarakat lainnya yang berjumlah ganjil minimal 5 orang dan maksimal 11 orang atas pertimbangan luas daerah, jumlah penduduk, dan kemampuan keuangan desa. Sementara itu, anggota Badan Permusyawaratan Desa dapat menjabat selama 6 tahun dan dapat diangkat atau dicalonkan kembali untuk satu kali masa jabatan berikutnya.

## **2. Kewenangan Pemerintah Desa**

### **a. Kepala desa**

Pemerintah desa yang bertanggungjawab atas pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan adalah kepala desa. Pasal 14 Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2014 tentang Desa dimana Kepala Desa mempunyai kedaulatan berikut:

- 1) Mengarahkan dan menyelenggaraan pemerintahan sesuai kebijakan yang ditetapkan bersama BPD.
- 2) Menetapkan peraturan desa yang sudah disepakati BPD.
- 3) Mengusulkan rancangan peraturan desa.
- 4) Merancang dan menyampaikan susunan peraturan desa terkait APBD desa untuk dibahas kemudian disetujui oleh BPD.

- 5) Meningkatkan taraf hidup masyarakat.
- 6) Memajukan perekonomian masyarakat.
- 7) Mengkoordinasikan dan melibatkan masyarakat dalam pembangunan desa.
- 8) Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan dan menunjuk kuasa hukum untuk menjadi perwakilan berdasarkan peraturan perundang-undangan,
- 9) Mematuhi kewenangan berdasarkan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.

Kewajiban kepala desa dalam menjalankan fungsi dan kekuasaannya diatur dalam Pasal 15 Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2014 tentang Desa, yaitu:

- a) Menghormati dan menerapkan Pancasila, menjalankan Undang-Undang Dasar 1945, menjunjung tinggi & menjaga kesatuan NKRI.
- b) Mensejahterakan masyarakat.
- c) Memelihara ketentraman dan ketertiban umum.
- d) Membangun hidup yang demokrasi.
- e) Melaksanakan prinsip-prinsip pemerintahan desa yang bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme.
- f) Membangun kerjasama dengan semua kemitraan pemerintahan desa.
- g) Mematuhi dan mempertahankan semua peraturan perundang-undangan.

- h) Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik.
- i) Melaksanakan dan menyampaikan pengelolaan keuangan desa.
- j) Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa.
- k) Mediasi konflik dalam masyarakat desa.
- l) Meningkatkan perekonomian masyarakat dan desa.
- m) memajukan, melindungi dan menjaga nilai sosial budaya dan adat istiadat.
- n) Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa.
- o) Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup.

Tugas kepala desa adalah melaksanakan pekerjaan pemerintahan, yaitu mengatur kehidupan masyarakat berdasarkan kewenangan desa seperti membuat peraturan desa dan membentuk organisasi di masyarakat. Pemberdayaan masyarakat dalam menyediakan layanan umum merupakan tugas dari seorang kepala desa dalam hal pembangunan. Sementara itu, tugas sosial kepala desa yaitu memberdayakan masyarakat dengan mengutamakan hidup bersosial dan berbudya. Mengenai tugas tersebut kepala desa bertanggung jawab untuk menyusun laporan pelaksanaan yang memuat seluruh aktivitas desa pada pengelolaan desa yang sebelumnya sudah ada, tugas dan keuangan dari pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota pemerintahan desa dan dikirimkan kepada Bupati/Walikota, kemudian melaporkan

kepada BPD, dan mengkomunikasikan semua laporan pemerintahan ke masyarakat. Laporan pertanggungjawaban kepala desa dibuat dengan tujuan mencapai akuntabilitas di lingkungan pemerintahan desa dan untuk mewujudkan transparansi pemerintahan kepada rakyat.

**b. Badan Permusyawaratan Desa (BPD)**

Pasal 36 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2014 tentang hak anggota Badan Permusyawaratan Desa yaitu:

- 1) Menyerahkan rencana peraturan desa.
- 2) Mengajukan pertanyaan, kirim saran & komentar.
- 3) Pilih dan dipilih.
- 4) Menerima kompensasi.

Sedangkan ketentuan Pasal 37 PP No. 72 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan Badan Permusyawaratan Desa berkewajiban untuk:

- a) Mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan mentaati segala peraturan perundang-undangan.
- b) Menerapkan pola hidup demokratis dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.
- c) Memelihara dan menegakkan hukum nasional dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- d) Menerima, menyambut, menghimpun, dan mengikuti aspirasi penduduk masyarakat, menyelenggarakan pemilihan kepala desa,

mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan individu, kelompok serta golongan.

- e) Menghargai budaya, nilai sosial dan adat istiadat masyarakat setempat, serta menjunjung tinggi norma dan etika dalam hubungan kerja di organisasi kemasyarakatan.

Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa berdasarkan ketentuan Pasal 34 PP No 72 tahun 2014 tentang Desa adalah sebagai berikut:

- 1) Memantau pelaksanaan peraturan desa dan peraturan kepala desa.
- 2) Membahas rancangan peraturan desa dengan kepala desa.
- 3) Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian kepala desa.
- 4) Membentuk panitia untuk memilih kepala desa, mempelajari, menerima, mengumpulkan, melatih, dan menyalurkan aspirasi masyarakat.
- 5) Menyusun aturan Badan Permusyawaratan Desa.
- 6) Badan Permusyawaratan Desa berhak untuk meminta keterangan kepada Pemerintah Desa, dan menyampaikan pendapat.

Dalam melaksanakan peran dan tanggungjawabnya, sekretaris desa, kepala seksi, dan kepala dusun bertanggung jawab kepada Kepala Desa, dan kepala urusan bertanggung jawab kepada sekretaris desa.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 mengatur urusan pemerintahan yang berada di bawah kekuasaan desa sebagai berikut:

1. Urusan pemerintahan saat ini didasarkan pada hak asli desa.
2. Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten atau kota yang pengaturannya ditugaskan ke desa.
3. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota.
4. Oleh peraturan perundang-undangan urusan pemerintahan lainnya ditugaskan ke desa.

Kinerja Badan Permusyawaratan Desa difokuskan pada kegiatan Pemerintah Desa yang responsif. Untuk kepengurusan pemerintah, pemerintah mengutamakan pemerintahan yang ambisius dan bertanggungjawab untuk kejayaan, kemakmuran, dan kesejahteraan masyarakat. Kinerja dari Badan Permusyawaratan Desa dilakukan melalui penyusunan peraturan BPD, penyusunan tata tertib desa bersama perangkat desa, serta mengangkat dan memberhentikan kepala desa. Untuk meningkatkan taraf hidup rakyat, kinerja BPD dalam menyelenggarakan pemerintahan mempunyai satu tujuan yaitu selalu memperhatikan kepentingan dan juga harapan dari rakyatnya.

### **2.1.3 Perangkat Desa**

Perangkat desa atau Aparatur Desa merupakan salah satu bagian dari penyelenggara pemerintahan yang ada di desa serta memiliki tugas dalam membantu Kepala Desa dalam menjalankan tugas dan wewenang sebagai

Kepala Desa dalam melaksanakan pemerintahan desa guna keperluan dari masyarakat di desa dimana tempat bertugas. Perangkat desa adalah bagian dari pemerintahan desa yang bertugas dalam pelayanan publik yang bertanggung jawab terhadap melayani masyarakat dimana tempat dia bertugas, sebagai seorang perangkat desa juga harus ikut dalam membantu tugas yang dijalankan oleh seorang kepala desa guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Oleh sebab itu seluruh perangkat desa juga wajib memiliki sebuah komitmen, keahlian, keterampilan, perasaan dan perhatian yang baik dan memerlukan sebuah rasa peduli yang tinggi dari seorang perangkat desa dalam melaksanakan tugasnya yaitu melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Menurut Peraturan Daerah No. 13 Tahun 2016 Kabupaten Bengkulu Utara tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa di Pasal 1 ayat 9 menjelaskan, “Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan Kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan”. Dengan demikian, perangkat desa merupakan pegawai pemerintah desa dalam bidang pelayanan masyarakat atau pelayanan publik yang mempunyai tugas dan kewajiban terhadap pelayanan kepada masyarakat dimana mereka bertugas dan mendukung Kepala Desa dalam melakukan tugasnya. Perangkat desa khususnya didalam melakukan pelayanan kepada

masyarakat maka mereka wajib selalu dan harus bisa melakukan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan landasan hukumnya, status dari Perangkat Desa terdapat dalam Undang-Undang Desa Nomor 06 Tahun 2014 pasal 48 dan Peraturan Pemerintah Nomor 83 Tahun 2015. Sehingga yang dimaksud dengan bagian dari Perangkat Desa yaitu meliputi:

1. Sekretaris Desa,
2. Pelaksana Wilayah Desa,
3. Pelaksana Teknis Desa

Dengan susunan minimal organisasi perangkat desa tersebut maka pemerintahan desa seharusnya sudah harus berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan sekretaris desa menjalankan kewajiban mengatur dan merencanakan semua kegiatan didalam dan urusan internal kantor, pelaksanaan wilayah desa juga bertanggung jawab dalam menjalankan seluruh kegiatan sesuai dengan aturan yang ada dan telah disepakati bersama, secara teknis atau penerapan di lapangan yang wajib melaksanakan sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Permendagri No 84 Tahun 2016, ada beberapa tugas pokok dan fungsi dari perangkat desa, yakni sebagai berikut:

#### **1. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Desa**

- 1) Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintahan Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

- 2) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
- 3) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (2)

**Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:**

- 1) Menyenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah;
- 2) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan;
- 3) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan;
- 4) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna;
- 5) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

## **2. Tugas Pokok dan Fungsi Sekretaris Desa**

- 1) Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.
- 2) Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
- 3) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2),

### ***Sekretaris Desa mempunyai fungsi:***

- 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- 2) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- 3) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- 4) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
- 5) Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas Sekretaris Desa atau sesuai dengan Keputusan Kepala Desa.

- 6) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa dan Pemerintah yang lebih tinggi.

### **3. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Urusan Umum**

- 1) Kepala urusan umum berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
- 2) Kepala urusan umum bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
- 3) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### ***Untuk melaksanakan tugas kepala urusan umum mempunyai fungsi:***

- 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas;
- 2) Melaksanakan administrasi surat menyurat;
- 3) Melaksanakan arsiparis dan ekspedisi pemerintahan desa;
- 4) Melaksanakan penataan administrasi Perangkat Desa;
- 5) Penyediaan prasarana Perangkat Desa dan Kantor;
- 6) Penyiapan rapat-rapat;
- 7) Pengadministrasian aset desa;
- 8) Pengadministrasian inventarisasi desa;
- 9) Pengadministrasian perjalanan dinas;
- 10) Melaksanakan pelayanan umum.

#### **4. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Urusan Keuangan**

- 1) Kepala urusan perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
- 2) Kepala urusan perencanaan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
- 3) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

*Untuk melaksanakan tugas kepala urusan perencanaan mempunyai fungsi:*

- 1) Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa;
- 2) Menyusun RAPBDes;
- 3) Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa;
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa;
- 5) Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa);
- 6) Menyusun laporan kegiatan Desa;
- 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### **5. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Urusan Perencanaan**

- 1) Kepala urusan perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
- 2) Kepala urusan perencanaan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
- 3) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

*Untuk melaksanakan tugas kepala urusan perencanaan mempunyai*

*fungsi:*

- 1) Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa;
- 2) Menyusun RAPBDes;
- 3) Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa;
- 4) Melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa;
- 5) Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa);
- 6) Menyusun laporan kegiatan Desa;
- 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### **6. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Pemerintahan**

- 1) Kepala seksi pemerintahan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang pemerintahan.
- 2) Kepala seksi pemerintahan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pemerintahan.

*Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi pemerintahan mempunyai fungsi :*

- 1) Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan Desa;
- 2) Menyusun rancangan regulasi desa;
- 3) Melaksanakan pembinaan masalah pertanahan;
- 4) Melaksanakan pembinaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;

- 5) Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat Desa;
- 6) Melaksanakan pembinaan masalah kependudukan;
- 7) Melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah Desa;
- 8) Melaksanakan pendataan dan pengelolaan Profil Desa;
- 9) Melakukan tugas – tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### **7. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Kesejahteraan**

- 1) Kepala seksi kesejahteraan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan.
- 2) Kepala seksi kesejahteraan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang kesejahteraan .

*Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi kesejahteraan mempunyai fungsi :*

- 1) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang sosial budaya;
- 2) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang ekonomi;
- 3) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang politik;
- 4) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang lingkungan hidup;
- 5) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemberdayaan keluarga;

- 6) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemuda, olah raga dan karang taruna;
- 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atas

#### **8. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Pelayanan**

- 1) Kepala seksi pelayanan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan.
- 2) Kepala seksi pelayanan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pelayanan.

*Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi pelayanan mempunyai fungsi :*

- 1) Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat Desa;
- 2) Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat Desa;
- 3) Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat Desa;
- 4) Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya, keagamaan dan ketenagakerjaan masyarakat Desa;
- 5) Melaksanakan pekerjaan teknis pelayanan nikah, talak, cerai dan rujuk;
- 6) Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian;
- 7) Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana perdesaan;
- 8) Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan;
- 9) Melaksanakan pembangunan bidang kesehatan;

## **9. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Dusun**

- 1) Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.
- 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2)

### ***Kepala Dusun memiliki fungsi:***

- 1) Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- 2) Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
- 3) Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- 4) Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa

## **10. Tugas dan Fungsi Staff Operator SID (Sistem Informasi Desa)**

- 1) Operator SID berkedudukan sebagai Pengelola SID. Dalam melaksanakan pengelolaan SID sebagaimana dimaksud ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa.

### ***Operator SID sebagaimana dimaksud bertugas:***

- 1) Melakukan pengumpulan data desa di tingkat desa;

- 2) Melakukan penginputan data baru dan atau memperbaharui data yang sudah ada;
- 3) Melakukan rekapan dan melaporkan tanggapan, pertanyaan, masukan, pengaduan dan segala bentuk komunikasi yang ada di SID kepada Kepala Desa;
- 4) dan tugas lainnya yang terkait dengan pengelolaan SID. Peran olah data : entry, edit data dasar. Peran olah informasi : tulis, edit artikel website.

Dalam melaksanakan tugasnya, pengelola SID bertanggung jawab kepada Kepala Desa dengan Muatan SID sekurang-kurangnya terdiri dari:

- 1) Data desa, antara lain: data potensi desa; data kemiskinan; data pendidikan; data kesehatan; data kependudukan; data pembangunan desa; data pembangunan kawasan perdesaan; data keuangan; data aset desa; data ekonomi; data sosial budaya; data pemerintahan desa; data infrastruktur desa;
- 2) Informasi yang dapat diakses oleh masyarakat desa dan semua pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- 3) layanan administrasi desa;
- 4) Informasi lain yang berkaitan dengan pemerintahan dan pembangunan Desa serta pembangunan kawasan perdesaan.
- 5) Muatan SID sebagaimana dimaksud dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan.

#### **2.1.4 Pembangunan Desa**

Proses perubahan yang disadari dan direncanakan melalui tahapan pembangunan untuk mensejahterakan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat disebut pembangunan. Menurut Syamsi Yuswar, Zainul Basri & Mulyadi Subri (2016) suatu proses perubahan sistematis yang terencana menuju pembangunan modern dan perkembangan sosial ekonomi merupakan definisi dari pembangunan. Konsep pembangunan itu merupakan kunci untuk pemahaman baru tentang sifat fungsi administrasi di setiap negara dan dinamikanya. Pembangunan akan berjalan dengan lancar jika dibarengi dengan tata pemerintahan yang baik.

Menurut Siagian (2013), seluruh proses dari rangkaian upaya yang dilakukan di wilayah desa dalam rangka meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat desa disebut dengan pembangunan desa. Kartasamita (1996) berpendapat bahwa pembangunan adalah upaya mengangkat harkat dan martabat mereka yang tidak dapat lepas dari jebakan kesengsaraan dan keterbelakangan. Membangun masyarakat berarti memberdayakan mereka. Dimulainya pembangunan yang berbasis masyarakat diharapkan dapat menumbuhkan partisipasi dari diri masyarakat.

Pembangunan desa ialah program nasional yang dicanangkan selama ini diberbagai sektor yang diorganisasikan ke dalam program dan proyek pembangunan dengan tujuan mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. Adisasmita (2016) berpendapat pembangunan

pedesaan bagian integral dari suatu pembangunan daerah dan nasional yang dilakukan secara seimbang, terpadu, efektif dan efisien dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di wilayah desa dan masyarakat pada umumnya, serta berkelanjutan berdasarkan potensi negara dan kapasitas desa. Secara umum pembangunan pedesaan harus dimulai dari sarana dan prasarana dalam hal ini infrastruktur sebagai pendekatan utama segala bentuk kegiatan harus dibangun agar pemerintahan dapat dilaksanakan secara tepat sesuai dengan tujuan pembangunan. Dalam rangka pembangunan nasional, pedesaan memiliki peran penting karena mencakup sebagian besar wilayah nusantara. Infrastruktur desa merupakan salah satu bagian integral desa yang harus dimiliki suatu desa, tanpa infrastruktur, desa akan sulit maka suatu desa akan sulit untuk mengembangkan potensi wilayahnya. selain itu, infrastruktur di wilayah desa harus diselaraskan dan terintegrasi, hal ini berguna untuk ahsemua wilayah di pedesaan. Oleh karena itu, pendekatan apapun yang mengaktifkan pengembangan potensi pedesaan akan menuju ke arah yang lebih baik.

Keberadaan dana desa yang disalurkan ke seluruh desa yang ada di Indonesia telah menjadi perhatian pemerintah pusat dalam pembangunan daerah. Penyerapan dana desa terus dioptimalkan melalui Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2018 yang mencakup optimalisasi penggunaan Dana Desa untuk mengurangi kecurangan. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 yang dikeluarkan oleh Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal,

dan Transmigrasi Republik Indonesia, Eko Putro Sandjojo, dana desa memiliki beberapa prioritas yang disebutkan dalam Ayat 3 Pasal 4. Prioritas penggunaan dana desa berdasarkan Permendes Nomor 16 Tahun 2018 yaitu:

1. Mengutamakan penggunaan Dana Desa untuk biaya pelaksanaan program dan kegiatan di bidang pembangunan Desa.
  - a. Peningkatan kualitas hidup penduduk Desa diprioritaskan untuk pendanaan pelaksanaan program dan kegiatan di bidang pelayanan sosial dasar yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. desa
  - b. Kegiatan pelayanan sosial dasar meliputi: a. Pengadaan, pengembangan, pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur yang mendasari untuk pemenuhan kebutuhan.
  - c. Pengadaan, pembangunan, pengembangan, dan pemeliharaan sarana prasarana lainnya atas kebijaksanaan desa dan ditetapkan oleh desa.
  - d. Kegiatan peningkatan kesejahteraan masyarakat lainnya menjadi kewenangan desa dan diputuskan dalam rapat Desa.
2. Memprioritaskan penggunaan dana desa untuk biaya pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
  - a. Meningkatkan keterlibatan warga dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi pembangunan.
  - b. Mengembangkan kapasitas masyarakat dilakukan di Desa setempat.
  - c. Mengembangkan ketahanan masyarakat.

- d. Mengembangkan ketahanan keluarga.
- e. Mengelola dan mengembangkan sistem informasi yang ada di desa melalui peningkatan kapasitas dan pengadaan *software* dan *hardware* untuk mengumpulkan data dan menyebarkan informasi tentang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat desa yang dikelola secara terintegrasi.
- f. Membantu penyelenggaraan kegiatan bakti sosial dibidang pendidikan, kesehatan, pemberdayaan perempuan dan anak, pemberdayaan masyarakat marginal (miskin, penyandang disabilitas, gelandangan, dan sebagainya).
- g. Dukungan pengelolaan kegiatan pelestarian lingkungan hidup
- h. Dukungan pencegahan dan penanggulangan bencana dan konflik sosial.
- i. Dukungan permodalan dan pengelolaan usaha ekonomi produktif yang dioperasikan bersama BUMDES.
- j. Dukungan pengelolaan ekonomi usaha kelompok masyarakat, koperasi, dan organisasi ekonomi masyarakat desa lainnya.
- k. Memanfaatkan sumber daya alam untuk kemandirian desa dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- l. Menerapkan teknologi tepat guna untuk memanfaatkan sumber daya alam dan meningkatkan kegiatan ekonomi pertanian dengan skala produktif.
- m. Mengembangkan kerjasama antar Desa dan kerjasama Desa dengan pihak ketiga.

- n. Kegiatan pemberdayaan masyarakat Desa lainnya sejalan dengan pemerintahan desa dan ditentukan oleh pertimbangan desa.

### **2.1.5 Kesejahteraan Masyarakat**

Soetomo (2014: 47) menjelaskan bahwa kesejahteraan yaitu keadaan yang terdapat komponen kehidupan, kemakmuran, ketertiban, keamanan, keadilan, ketenteraman yang tertata memuat arti luas yaitu terciptanya ketertiban, keamanan, dan keadilan dalam berbagai dimensi. Lingkungan yang diinginkan masyarakat adalah lingkungan yang memberikan ketentraman, rasa nyaman, dilindungi, jauh dari ketakutan untuk menjalani hari esok. Oleh karena itu, kesejahteraan yang diidamkan oleh masyarakat adalah kebutuhan fisik, material, dan spiritual yang dapat tercukupi. Begitu pula dengan kebutuhan jasmani dan rohani juga harus terpenuhi.

Seseorang dikatakan sejahtera jika kebutuhan pokok sandang, pangan, papan dapat terpenuhi dan berkesempatan melanjutkan pendidikan kemudian mendapatkan pekerjaan yang dapat menunjang tingkat kepuasan hidup untuk keluar dari kemiskinan, ketidaktahuan, rasa takut, dan kecemasan hingga seseorang merasa aman dan tentram, baik lahir maupun batinnya (Fahrudin, 2012).

Kesejahteraan sangat obyektif sehingga masing-masing individu atau keluarga memiliki tingkat kesejahteraan yang berbeda. Jika kebutuhan dasar terpenuhi, tingkat kesejahteraan individu atau keluarga dapat terpenuhi. Selama

ini, jika kebutuhan dasar tidak terpenuhi, individu atau keluarga dapat dikatakan miskin. Oleh sebab itu, pada dasarnya kesejahteraan terikat pada kebutuhan dasar.

Standar kesejahteraan masyarakat dari hasil pembangunan untuk hidup yang lebih baik yaitu: 1) meningkatnya kapasitas dan pendistribusian kebutuhan dasar yang merata seperti (pangan, tempat tinggal, kesehatan, dan perlindungan), 2) meningkatnya pendapatan, pendidikan, tingkat kehidupan yang lebih baik, dan peningkatan perhatian masyarakat terhadap budaya dan nilai –nilai kemanusiaan, dan 3) memperluas skala ekonomi dan ketersediaan pilihan sosial dari individu dan bangsa (Todaro dan Stephen C. Smith, 2006).

Menurut Badan Pusat Statistik (2002), tinggi rendahnya pendapatan perkapita masyarakat dapat dijadikan patokan untuk menentukan tingkat kesejahteraan ekonomi masyarakat. Masyarakat yang memiliki pendapatan perkapita tinggi dapat dikatakan perekonomian masyarakat tersebut makmur. Sedangkan jika pendapatan perkapitanya rendah berarti perekonomian masyarakat yaitu kurang makmur. Tingkatan kesejahteraan sosial dapat dilihat dari kondisi pendidikan orangtua, pendapatan, konsumen serta pengeluaran.

Kesejahteraan menurut Soetomo (2014) meliputi tiga indikator yaitu: 1) kesehatan, akses listrik, pendidikan, dan kemiskinan; 2) pemerataan ekonomi meliputi indikator: kepemilikan rumah, penghasilan, pengeluaran; 3) Keadilan demokrasi meliputi indikator yaitu: rasa aman dan akses informasi. Aspek kualitas hidup yang dapat digunakan untuk melihat kesejahteraan seseorang

yaitu: 1) Materi, seperti kualitas tempat tinggal, makanan dan lainnya. 2) Fisik, seperti kesehatan tubuh, lingkungan alam, dan lainnya. 3) Mental, seperti sarana pendidikan, lingkungan budaya, dan lainnya. 4) Spiritual, seperti moral, etika, keserasian penyesuaian, dan lainnya (Bintarto, 1989).

#### **2.1.6 Desa**

Widjaja (2013) dalam bukunya yang berjudul “Otonomi Desa” mendefinisikan Desa yaitu kesatuan masyarakat hukum dengan struktur asli yang khas berdasarkan hak asal-usul. Prinsip khas pemerintahan desa adalah keragaman, demokratisasi, partisipasi, otonomi sejati, dan pemberdayaan masyarakat. Deca merupakan bahasa sansekerta yang berarti desa yaitu kesatuan masyarakat dengan hukum adat yang berdaulat guna mengatur rumah tangganya dan berlandaskan pada hak nenek moyang dan diakuinya suatu tradisi di pemerintahan wilayah kabupaten.

Berdasarkan survei geografis, ia menganggap bahwa desa adalah formasi geografis, politik, sosial dan budaya di suatu tempat yang memiliki keterkaitan dengan wilayah lain (Bintarto, 1989). Menurut KBBI, desa adalah kumpulan keluarga yang hidup dalam satu kesatuan wilayah, dipimpin oleh kepala desa, dan mempunyai komponen pemerintahan sendiri.

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Pasal 1 ,7 tentang desa mendefinisikan desa sebagai kesatuan masyarakat hukum dengan batas-batas wilayah yang mengatur kepentingan masyarakat sesuai dengan asal-usul dan

adat yang diyakini oleh masyarakat dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan kedaulatan untuk menyelenggarakan dan mengurus urusan dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan gagasan masyarakat, hak asal-usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI.

## **2.1.7 Pelayanan Publik**

### **2.1.7.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. (Hayat, 2019:21).

Sedangkan ada pendapat lain yang mengemukakan tentang pelayanan publik, berdasarkan American Marketing Association dikutip oleh Cowell (1988) dalam Hardiyansyah (2018:13), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan

kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan publik melayani seluruh aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan dalam pemerintahan guna memenuhi kepentingan masyarakat. Dengan demikian, sebagai pelaksana pelayanan publik dibutuhkan adanya Aparatur Pemerintah sebagai unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparaturlah yang berperan langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam hal ini untuk di Pemerintahan Desa dan Kelurahan, Aparatur/Perangkat Desa yang menjadi pelaksana utama dalam pelayanan publik bagi masyarakat desa dan kelurahan.

#### **2.1.7.2 Konsep dan Standar Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dalam optimalisasi layanan bagi masyarakat, merupakan tugas dari aparaturnya pemerintah khususnya perangkat desa dalam wilayah pemerintahan desa. Tercapainya birokrasi (*good governance*) salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang telah diberikan secara optimal kepada masyarakat. Faktor yang menjadi pendukung optimalisasi pelayanan publik, yakni kepemimpinan (*leadership*), budaya organisasi (*organizational culture*), kelembagaan, tata kerja (*standar operational procedural*), standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan

teknologi informasi, dan pengelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010) dalam Hayat (2019:27).

Berkaitan dengan pendapat di atas, dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya penyelesaian;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.

Disamping standar yang diberlakukan di atas, ada beberapa asas yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yakni sebagai berikut:

- a) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.1.7.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), bahwa ada lima indikator kualitas pelayanan yakni sebagai berikut:

1. *Reliability* (Keandalan) Yaitu kemampuan memenuhi janji pelayanan yang akurat;
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) Yaitu menggambarkan keinginan untuk menolong pelanggan dalam menyediakan layanan yang cepat dan tepat;
3. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf;
4. *Empathy* (Empati) merupakan kepedulian, perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan;

5. *Tangibles* (Berwujud) adalah wujud fisik fasilitas, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Sedangkan Menurut Tandjung (2004:109-112) elemen kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari:

- a) Bukti Fisik, (*tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan pegawai;
- b) Keandalan, (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati;
- c) Daya Tanggap, (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.

- d) Jaminan, (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing;
- e) Empati, (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.

Berdasarkan indikator-indikator yang ada dan dijabarkan di atas, maka peneliti mengambil indikator pelayanan publik menurut Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry yaitu: a. Keandalan (*reliability*) b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) c. Jaminan (*Assurance*) d. Empati (*Emphaty*) e. Berwujud (*Tangible*)

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Berikut penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Singal, dkk (2019)	Kinerja Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan di Desa Tempok Kecamatan Tompaso Kabupaten Minahasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuantitas Kerja kepala desa sudah baik akan tetapi dalam ketepatan waktu penyelesaian pelaksanaan pembangunan tidak tepat pada waktunya atau bisa dikatakan lambat dikarenakan kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan.</li> <li>- Kualitas pekerjaan kepala desa dalam pelaksanaan pembangunan di desa sudah cukup baik.</li> <li>- Pengetahuan kerja Kepala desa dalam pelaksanaan pembangunan sudah mampu merealisasikan kebijakan pembangunan sesuai dengan yang sangat dibutuhkan masyarakat.</li> <li>- Kepala desa mampu menjalin kerja sama yang baik, lewat mendorong menggerakkan masyarakat untuk berperan aktif dalam pelaksanaan pembangunan.</li> </ul>
2	Torau, (2019)	Analisis Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Masyarakat di Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kinerja pemerintah desa dalam rangka pembangunan masyarakat desa sudah cukup baik, dengan beberapa indikator yang dikemukakan oleh Bernardin dan Russel yakni kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan kerja, kerjasama, kreativitas dan kualitas pribadi pemerintah desa dalam pelaksanaan pembangunan sehingga masih perlu ditingkatkan. Adapun indikator yang belum tercapai adalah pengetahuan kerja dan kreativitas pemerintah desa yang masih kurang dalam pelaksanaan pembangunan</li> </ul>

### 2.3 Kerangka Analisis

Kinerja pada umumnya digunakan untuk penilaian untuk keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ditetapkan guna mewujudkan visi dan misi dari instansi pemerintahan daerah khususnya pemerintahan desa. Pencapaian kinerja perangkat desa atau aparatur desa dapat dipengaruhi oleh empat faktor dari lima faktor menurut pendapat Dessler (2010) yaitu:

1. Kualitas: kecermatan, penampilan, ketelitian dan penerimaan keluaran.
2. Kuantitas: peran serta dan volume keluaran.
3. Kehadiran: Regularitas, dapat dipercaya atau diandalkan dan tepat waktu.
4. Konservasi: hemat, kerusakan, pemeliharaan peralatan
5. Kepemimpinan: Mengerjakan tugas, bertanggung jawab, membimbing dan memberi contoh.

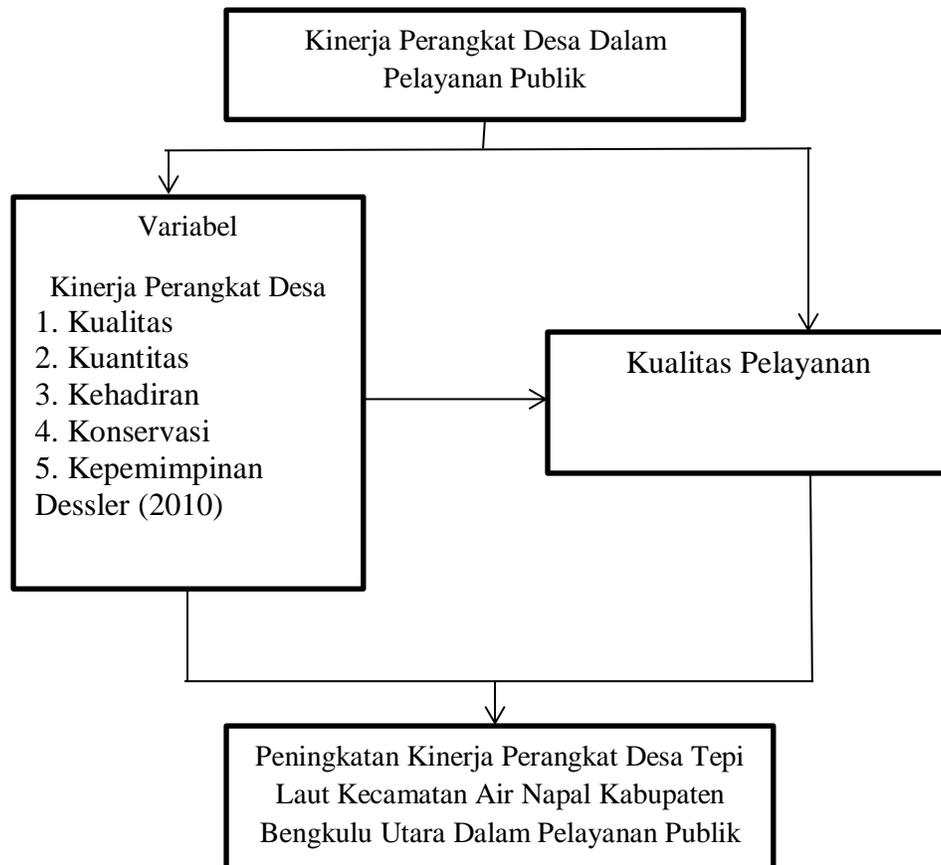
Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Kinerja adalah kemampuan perangkat desa Tepi Laut Kabupaten Bengkulu Utara dalam pelayanan publik
2. Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu Kepala Desa dalam penyusunan Kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam Sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas Kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang

diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan di Desa Tepi Laut Kabupaten Bengkulu Utara dalam Pelayanan Publik.

3. Pelayanan Publik adalah pemberian jasa atau pelayanan Perangkat Desa Tepi Laut Kabupaten Bengkulu Utara dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai standar atau ukuran kualitas pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

Berikut adalah kerangka pikir kinerja Perangkat Desa pada Desa Tepi Laut di Kabupaten Bengkulu Utara :



**Gambar 2.1**

**Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yakni suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, dengan alasan karena peneliti ingin mengukur seberapa besar pengaruh kinerja perangkat desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara. Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kuantitatif, Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok. Penelitian ini menilai sifat dari kondisi-kondisi yang tampak. Tujuan dalam penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan karakteristik sesuatu sebagaimana adanya alasan peneliti menggunakan tipe penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui, mengumpulkan beberapa data-data yang diperoleh dengan kemudian disusun dan dianalisis berdasarkan variabel diteliti.

#### **3.2 Operasional Penelitian**

Operasional variabel Pengaruh Kinerja Perangkat Desa Terhadap Pelayanan Publik di Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara, dapat dilihat dari:

1. Kualitas adalah hasil kerja Perangkat Desa yang dicapai meliputi ketelitian dan penampilan hasil kerja.
2. Kuantitas Perangkat Desa meliputi sejumlah beban pekerjaan.
3. Kehadiran Perangkat Desa dalam melaksanakan pekerjaan meliputi regulitas kehadiran setiap hari kerja, dan ketepatan waktu.
4. Konservasi Perangkat Desa meliputi pencegahan pemborosan, kerusakan, dan pemeliharaan.
5. Kepemimpinan: Bertanggung jawab, membimbing dan memberi contoh.

➤ **Tabel 3.1 Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Cara Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Kineja Aparatur Desa pada Desa Tepi Laut di Kabupaten Bengkulu Utara	Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat desa teliti dalam menyelesaikan pekerjaan</li> <li>2. Perangkat desa menyelesaikan pekerjaan secara akurat</li> <li>3. Tampilan hasil kerja Perangkat desa rapi sesuai format laporan</li> </ol>	Kuesioner Skala Likert 1. Sangat Tidak Sesuai 2. Tidak Sesuai 3. Cukup Sesuai 4. Sesuai 5. Sangat Sesuai	Ordinal	Interval
	Kuantitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat desa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan</li> <li>2. Perangkat desa mampu menyelesaikan kegiatan yang diberikan</li> <li>3. Perangkat desa mampu menyelesaikan laporan yang diberikan</li> </ol>	Kuesioner Skala Likert 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup 4. Setuju 5. Sangat Setuju	Ordinal	Interval
	Kehadiran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat desa selalu hadir pada setiap hari kerja</li> <li>2. Perangkat desa selalu ada pada jam kerja</li> <li>3. Perangkat desa selalu hadir tepat waktu dalam pelaksanaan kegiatan</li> </ol>	Kuesioner Skala Likert 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup 4. Setuju 5. Sangat Setuju	Ordinal	Interval
	Konservasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat desa tidak melakukan pemborosan terhadap alat tulis kantor</li> <li>2. Perangkat desa berusaha menghindari kerusakan dalam bekerja</li> <li>3. Perangkat desa memelihara peralatan dalam bekerja</li> </ol>	Kuesioner Skala Likert 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup 4. Setuju 5. Sangat Setuju	Ordinal	Interval
	Kepemimpinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat desa bertanggungjawab</li> <li>2. Perangkat desa membimbing</li> <li>3. Perangkat desa memberi contoh</li> </ol>	Kuesioner Skala Likert 1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup 4. Setuju 5. Sangat Setuju	Ordinal	Interval

Sumber: Desler (2010)

### 3.3 Teknik Penentuan Sampel

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan satuan-satuan atau individu-individu yang karakteristiknya akan diteliti, satuan-satuan tersebut kemudian disebut unit analisis yang dapat berupa orang-orang, benda-benda, institusi-institusi. Sugiyono (2018). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Tepi Laut Kabupaten Bengkulu Utara yakni sebanyak 658 orang.

Arikunto (2006:56) mengatakan bahwa “Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya lebih besar dari 100 dapat diambil antara 10 – 15% atau 20 – 25% atau lebih. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebesar 10% dari populasi, sehingga di dapat sampel sebanyak 66 orang. Namun saat penyebaran keusioner peneliti mendapatkan sebanyak 69 kuesioner yang melebihi perhitungan jumlah sampel yang telah ditentukan.

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *accidental Sampling*, yaitu mengambil sampel atau masyarakat yang kebetulan berkunjung ke balai desa Tepi Laut. Kemudian peneliti juga melakukan wawancara untuk mendukung temuan penelitian dari penyebaran kuesioner. Informan penelitian berjumlah 3 kelompok, dipilih secara *purposive sampling* yaitu Kepala Desa, Perangkat Desa, dan Tokoh Masyarakat di Desa Tepi Laut Kabupaten Bengkulu Utara.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Mengenai kinerja Perangkat Desa pada Desa Tepi Laut di Kabupaten Bengkulu Utara data responden yang terkumpul berupa data primer. Data primer penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner ke informan yang telah ditentukan. Data primer dianggap primer jika dikumpulkan langsung oleh peneliti terhadap sasaran..

#### **1. Observasi.**

Mengumpulkan data dengan mengunjungi lokasi penelitian untuk melakukan peninjauan secara langsung dengan mengamati kondisi dan lingkungan kerja di Kantor Desa Tepi Laut tentang Pengaruh Kinerja Perangkat Desa Terhadap Pelayanan Publik di Desa Tepi Laut di Kabupaten Bengkulu Utara.

#### **2. Kuesioner**

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk checklist. Guna membantu responden untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda check (√) pada tempat yang telah disediakan. Menurut Sugiono (2018) kuesioner adalah kumpulan data yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang disebarkan dan dijawab responden. Data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner akan efisien ketika si peneliti memahami secara tepat variabel yang diukur dan mengetahui apa yang dapat diharapkan dari tanggapan responden.

Kelebihan dari penggunaan kuesioner yakni banyak data yang didapat dalam waktu yang relatif singkat, hanya membutuhkan sedikit tenaga, dan kebebasan responden saat mengisi kuesioner tanpa adanya pengaruh dari orang lain. Namun kelemahan dari metode ini yakni pertanyaan-pertanyaan sudah ditentukan sebelumnya sehingga kuesionernya kaku, jawaban yang diberikan responden mungkin tidak sesuai dengan situasi mereka, responden mungkin tidak memberikan jawaban yang sesuai dengan keadaan mereka, kuesioner penelitian menggunakan format tertutup yaitu kuesioner memberikn jawaban untuk dipilih dan dijawab langsung oleh responden (Sugiyono, 2018).

Kuesioner penlitian ini disebar ke responden, kemudian responden diminta menunjukkan persetujuan atau ketidaksetujuan pada tiap pernyataan yang diberi skala likert dengan pilihan 5 point jawaban, sebagai berikut.

**Tabel 3.2 Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Tidak Sesuai	1
2.	Tidak Sesuai	2
3.	Cukup Sesuai	3
4.	Sesuai	4
5.	Sangat Sesuai	5

Kegiatan wawancara dilakukan dengan proses tanya jawab yang dilakukan secara lingsung untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan pedoman wawancara. Kuesioner penelitian yang dibuat oleh peneliti ini akan diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dan sesudah penelitian. Dengan Uji

validitas dilaksanakan untuk mencoba atau mengetes keakuratan/ kevalidan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/ konsistensi kuesioner penelitian. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS version 22. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel Product Moment. Jika nilai rhitung  $\geq$  rtabel maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan valid, begitupula sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data  $<$  0.05 Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPS version 22. Pengujian realibilitas cukup dengan membandingkan ralpha atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,5. Jika ralpha atau angka cronbach alpha  $\geq$  0,5 maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya.

### **3.4 Teknik Pengolahan Data**

Data hasil penelitian kemudian dikumpulkan dan dilakukan pengolahan dengan cara:

1. Pemeriksaan data. Pemeriksaan data merupakan salah satu upaya untuk mengecek keakuratan data yang telah terkumpul, proses editing dilakukan untuk mengecek kembali keakuratan data pada kuisioner.
2. Pemberian skor. Setelah jawaban diberi kode dan hasil observasi ditentukan barulah pemberian skor dilakukan.

3. Pemberian kode. Pemberian kode merupakan tahapan klasifikasi data dan pemberian kode.
4. Tabulating. Kegiatan menginput data dari hasil observasi ke dalam tabel kriteria.

### **3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pemeriksaan validitas dan reliabilitas pada instrument dilakukan untuk mengetahui Kualitas hasil data (Sekaran, 2006). Data yang didapat dari penggunaan instrument kemudian dicek menggunakan uji validitas dan reliabilitas guna mengetahui konsistensi serta akurasi datanya.

#### **3.5.1 Hasil Uji Validitas**

Pengujian instrument untuk mendapatkan hasil yang diharapkan dengan menghitung korelasi antar skor item dan total skor item. Metode pendekatan dan umum untuk menguji validitas kriteria adalah analisis korelasi relevan (Couper dan Emory, 1996). Nilai *Corrected Item-Total Correlation* digunakan untuk mengetahui hasil uji validitas. Item pertanyaan yang valid dan dapat mengukur variabel penelitian jika memiliki koefisien validitas  $\geq 0.50$  (Ghozali 2016). Berikut adalah nilai *Corrected Item-Total Correlation*.

**Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas**

Item Peranyaan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
KL1	0.758	Valid
KL2	0.800	Valid
KL3	0.711	Valid
KN1	0.620	Valid
KN2	0.760	Valid
KN3	0.651	Valid
KH1	0.638	Valid
KH2	0.600	Valid
KH3	0.625	Valid
KS1	0.741	Valid
KS2	0.600	Valid
KS3	0.819	Valid
KP3	0.731	Valid
KP1	0.714	Valid
KP2	0.660	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan akurat, tepat, dan konsisten atau stabil suatu alat ukur. Pengujian dilakukan dengan *cronbach alpha* atau *Rule of thumb* (nilai alpha harus lebih besar dari 0,7 walaupun nilai 0,5 masih dapat diterima) (Sekaran, 2016). Jadi dalam penelitian sekarang menggunakan koefisiensi alpha 0,5 sebagai kriteria reliabilitas instrumen. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*.

**Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Dimensi</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas	0.824	Reliabel
Kuantitas	0.782	Reliabel
Kehadiran	0.775	Reliabel
Konservasi	0.869	Reliabel
Kepemimpinan	0.797	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Nilai *Cronbach's Alpha* setiap dimensi variabel  $\geq 0.60$  yang diperoleh dari hasil uji reliabilitas. Maka semua dimensi variabel dinyatakan reliabel.

### 3.6 Analisis Data

Data dari penelitian Pengaruh Kinerja Perangkat Desa Terhadap Pelayanan Publik di Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif yaitu jawaban responden terhadap variabel yang digunakan, menyebarkan kuesioner dan mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan (Sekaran, 2016). Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa metode analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk memperoleh nilai dari satu variabel atau lebih dengan tidak membandingkan atau menggabungkan dengan variabel lainnya. Sugiyono (2018) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif data yang dianalisis ialah data yang terkumpul dari responden kemudian dideskripsikan sesuai dengan data asli yang diperoleh dilapangan tanpa menyimpulkan yang berlaku umum.

Analisis statistik deskriptif kuantitatif menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik, pictogram, dan lainnya. Untuk menghitung penyebaran data perlu menghitung mean, standar deviasi, dan menghitung persentase. Data yang disajikan berupa tabel distribusi frekuensi dan rata-rata tentang kompetensi, kepuasan kerja dan kinerja (Sugiyono, 2018).

Oleh karena itu, melalui analisis deskriptif kuantitatif ini akan menghasilkan data distribusi frekuensi kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara menggunakan perhitungan kelas interval, dengan rumus sebagai berikut:

Oleh karena itu, melalui analisis deskriptif kuantitatif ini akan menghasilkan data distribusi frekuensi kinerja Perangkat Desa Tepi Laut di Kabupaten Bengkulu Utara menggunakan perhitungan kelas interval, dengan rumus sebagai berikut:

$$i = \frac{\text{interval range}}{N}$$

N

Menurut Ghozali (2016) panjang kelas interval berdasarkan rumus di atas adalah  $(5-1/5=0,8)$ , sehingga interval kelas dari tanggapan responden pada instrumen penelitian adalah:

**Tabel 3.5 Pedoman Interval Rata-Rata Jawaban Responden**

No	Interval	Keterangan
1.	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Baik
2.	1,81- 2,60	Tidak Baik
3.	2,61 - 3,40	Cukup / Sedang
4.	3,41-4,20	Baik
5.	4,20-5,00	Sangat Baik

### 3.7 Analisis Data

Temuan hasil penelitian didapat dari kegiatan menganalisis data yang dilakukan saat proses mengumpulkan data dan setelahnya agar data yang dihasilkan dapat dipahami. Tujuan penelitian ini yaitu untuk memberikan gambaran tentang topik penelitian dan bukan untuk menguji hipotesis sehingga data dianalisis dengan metode deskriptif (Adi, 2004, 117).

Tiga kegiatan yang dilakukan untuk menganalisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Basrowi dan Suwandi, 2008, 209) adalah:

1. Reduksi Data yaitu tahapan menggabungkan, menyeragamkan data menjadi tulisan yang mudah untuk dianalisis. Pada tahapan ini data dipilih dan memfokuskan data-data yang dianggap penting.
2. Penyajian Data yaitu memisahkan data yang dianggap mirip ke dalam kategori atau kelompok untuk memudahkan penarikan kesimpulan.
3. Membuat Kesimpulan yaitu untuk memperoleh kesimpulan maka data hasil wawancara dibandingkan dengan data yang sebelumnya sudah ada dengan subjek dan informan.

### 3.8 Keabsahan Data

Tahapan yang dilakukan sebagai pembuktian bahwa penelitian yang sedang dilakukan adalah benar penelitian ilmiah dan untuk menguji data. Pengujian ini meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2012:270).

1. Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan. Agar data tidak diragukan maka perlu dilakukannya uji kredibilitas.
  - a. Perpanjangan Pengamatan merupakan kegiatan kembali ke tempat penelitian untuk observasi, mewawancarai kembali informan lama ataupun informan yang baru. Sehingga peneliti akan mendapatkan informasi yang semakin banyak dan lengkap, serta adanya keterbukaan antara peneliti dengan responden menjadikan kedua belah pihak semakin akrab. Kegiatan ini harus diakhiri saat informasi sudah dianggap valid dan meyakinkan.
  - b. kecermatan dalam penelitian merupakan kegiatan mengecek kembali kebenaran data yang telah terkumpul. Membaca referensi, buku, dan lainnya yang berkenaan dengan hasil penelitian dapat meningkatkan kecermatan dan menghasilkan penelitian yang berkualitas.
  - c. Analisis Kasus Negatif, melibatkan pencarian data yang berbeda dari data yang ditemukan. Jika hasil data sama, maka peneliti akan mengubah hasil dari temuannya.

- d. Penggunaan Bahan Referensi, untuk mendapatkan hasil yang lebih terpercaya, gambar atau dokumen yang autentik perlu dicantumkan dalam hasil penelitian sebagai alat pendukung dalam penelitian.
  - e. Mengadakan *Membercheck*, dengan diadakannya *membercheck* bertujuan untuk mengetahui data apa saja yang akan digunakan untuk menulis laporan, yaitu data aktual yang diberikan oleh sumber data atau responden.
2. *Transferability* merupakan validitas eksternal yang memberikan informasi mengenai tingkat akurasi yang dapat diterapkan pada hasil studi dalam populasi darimana sampel diambil. Bagi peneliti nilai transfer dapat dipakai dalam situasi lain yang sangat bergantung pada pengguna. Sehingga saat penelitian digunakan pada situasi lain maka validitas nilai transfer dapat dipertanggungjawabkan.
3. Reliabilitas atau penelitian yang terpercaya atau kredibel, penelitian yang *dependability* jika orang lain melakukan dengan prosedur yang tidak berbeda dan diperoleh hasil yang serupa. Pengujian ini dilakukan dengan meneliti seluruh proses penelitian, mulai mendefinisikan masalah, turun langsung ke tempat penelitian, memilih sumber data, menganalisis data, memeriksa keabsahan data dan menulis laporan hasil penelitian.

*Confirmability*. Penelitian dapat disebut objektif jika banyak orang yang menyepakati hasil penelitian dan telah memenuhi kriteria *confirmability*. Validitas atau keabsahan data adalah data yang sama antara data peneliti dengan

data asli pada objek penelitian sehingga keabsahan data dapat dipertanggungjawabkan.

## BAB IV

### GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Desa Tepi Laut

Desa Tepi Laut berada di dalam wilayah Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu yang berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara: Desa Pasar Kerkep
2. Sebelah Selatan: Desa Pasar Bembah
3. Sebelah Barat: Samudra Indonesia
4. Sebelah Timur: Desa Turan Mumpo dan Senaba

Desa Tepi Laut memiliki luas 700 Ha. Dari luas wilayah desa tersebut terbagi atas beberapa luasan berdasarkan peruntukannya seperti disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.1. Luas Wilayah Desa Tepi Laut Berdasarkan Peruntukannya**

No	Peruntukan	Luas (Ha)
1	Untuk Jalan	3
2	Untuk Bangunan Umum	2
3	Untuk Lahan Pemakaman Umum	4
4	Untuk Lahan Perkebunan Rakyat	250
5	Untuk lahan Persawahan / Ladang	105
6	Untuk Lahan pemukiman penduduk	250
7	Untuk Lahan Perkantoran	6
8	Lainnya / belum dimanfaatkan	80
<b>Jumlah</b>		<b>700</b>

Iklim Desa Tepi Laut, sama dengan desa yang ada di wilayah Indonesia, memiliki iklim Kemarau dan Penghujan, yang secara langsung mempengaruhi pola pertanian dilahan pertanian. Wilayah Desa Tepi Laut terpecah menjadi 3 (tiga) dusun yang masing-masing memiliki lahan pertanian dan perkebunan, sedangkan pusat Desa terletak di dusun II, dan setiap dusun dipimpin oleh seorang kepala dusun.

#### 4.2 Keadaan Sosial Desa

Desa Tepi Laut didominasi oleh sejumlah penduduk pribumi dari suku Rejang 85%, Jawa 05%, 10% Campuran. Masyarakat Desa Tepi Laut beragama islam. Norma keislaman Desa ini terlihat sangat kuat terutama dari kalangan masyarakat berusia 25 tahun keatas. Desa Tepi Laut berpenduduk 658 jiwa, yang terdiri dari 321 laki-laki, 337 perempuan dan 183 KK yang terbagi dalam 3 (tiga) wilayah Dusun, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk**

<b>Keterangan</b>	<b>Dusun I</b>	<b>Dusun II</b>	<b>Dusun III</b>
<b>Jiwa</b>	<b>210</b>	<b>243</b>	<b>205</b>
<b>KK</b>	<b>54</b>	<b>64</b>	<b>63</b>

#### 4.3 Keadaan Ekonomi Desa

Status perekonomian Desa Tepi Laut secara jelas ditunjukkan dengan adanya perbedaan antara rumah tangga yang tergolong miskin, sangat miskin,

sedang dan kaya. Mata pencaharian mereka ditemukan diberbagai sektor yang berbeda, terutama disektor non formal seperti petani, buruh bangunan, buruh tani, dan usaha kecil perumahan pembuatan makanan marning dan disektor formal seperti TNI, PNS, pemda, honorer, guru, dan tenaga medis.

#### 4.4 Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Tepi Laut

Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Tepi Laut sebagai berikut:

**Tabel. 4.3 Tingkat Pendidikan**

<b>Pra Sekolah</b>	<b>SD</b>	<b>SLTP</b>	<b>SLTA</b>	<b>Sarjana</b>
<b>55</b>	<b>201</b>	<b>93</b>	<b>146</b>	<b>23</b>
<b>Orang</b>	<b>Orang</b>	<b>Orang</b>	<b>orang</b>	<b>Orang</b>

#### 4.5 Pekerjaan Masyarakat Desa Tepi Laut

Tingkat Pekerjaan Masyarakat Desa Tepi Laut sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Pekerjaan**

<b>Pertanian</b>	<b>Pedagang</b>	<b>PNS</b>	<b>Buruh</b>
<b>95 KK</b>	<b>43 KK</b>	<b>518 KK</b>	<b>47 KK</b>

Penggunaan Tanah di Desa Tepi Laut sebagian besar diperuntukkan untuk tanah pertanian dan perkebunan sedangkan sisanya untuk Tanah Kering yang merupakan bangunan dan fasilitas-fasilitas lainnya.

#### 4.6 Sarana dan Prasarana Desa Tepi Laut

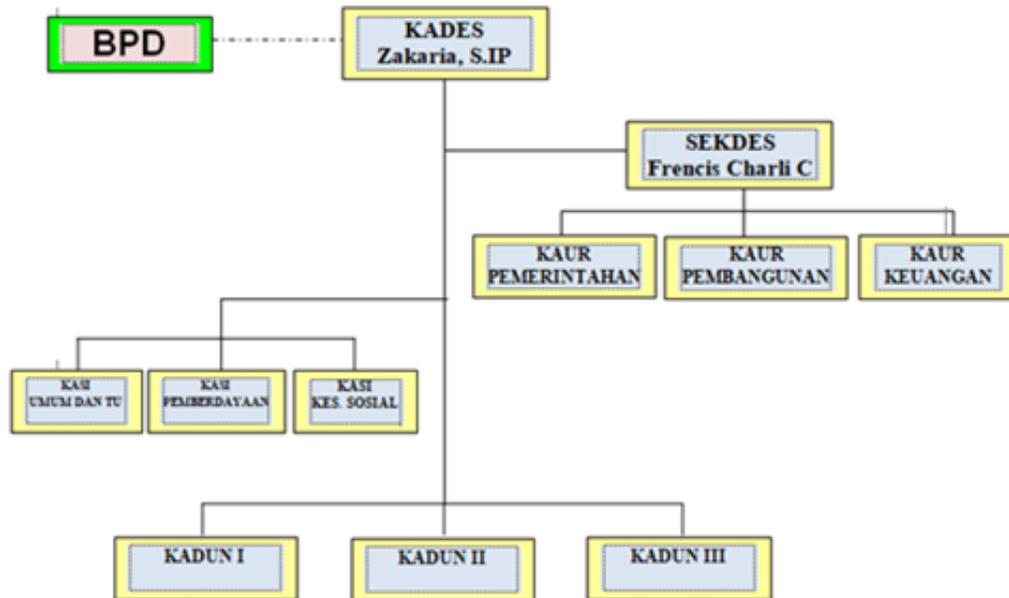
Adapun sarana dan prasarna desa tepi laut, sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Sarana Dan Prasarana Desa Tepi Laut**

No. Urut	Jenis Barang/Bangunan	Kondasi Barang		Rusak/Baik/Hilang
		Jumlah Awal	Jumlah Akhir	
1	2	3	4	5
1	POS RONDA TAHUN 2016	3 UNIT	3 UNIT	BAIK
2	PEMBANGUNAN JALAN USAGA TANI 2 DAN PEMUKIMAN TAHUN 2016	1 PAKET	1 PAKET	MASIH DALAM Pengerjaan
3	PEMBANGUNAN JEMBATAN USAHA TAHUN 2 TAHUN 2016	1 PAKET	1 PAKET	MASIH DALAM Pengerjaan
4	JALAN USAHA TANI 1 TEPI LAUT	1 PAKET	1 PAKET	BAIK
5	JEMBATAN USAHA TANI 1	1 PAKET	1 PAKET	BAIK
6	LAPTOP LENOVO TAHUN 2015	2 BUAH	2 BUAH	BAIK
7	INFOCUS TAHUN 2015	1 PAKET	1 PAKET	BAIK
8	PRINTER EPSON TAHUN 2016	1 BUAH	1 BUAH	BAIK
9	SOUND SISTEM, DARI KECAMATAN TAHUN 2015 / MIK BATERAI	1 BUAH	1 BUAH	BAIK / RUSAK
10	JENSET TAHUN 2016	1 UNIT	1 UNIT	BAIK
11	MASJID	1 UNIT	1 UNIT	BAIK
12	MUSALLAH	1 UNIT	1 UNIT	BAIK
13	BALAI DESA	1 UNIT	1 UNIT	BAIK
14	KANTOR DESA	1 UNIT	1 UNIT	BAIK
15	GEDUNG POLINDES	1 UNIT	1 UNIT	BAIK
16	TANAH KAS DESA	4,5 HA	4,5 HA	BERKURANG
17	TANAH KAS DESA	1,5 HA	1,5 HA	ADA
18	MEJA BALAI DESA	7 BUAH	7 BUAH	BAIK
19	LCD 2010 ASUS	1 BUAH	1 BUAH	BAIK
20	STABILIZER	1 BUAH	1 BUAH	BAIK
21	MEJA KANTOR DESA	4 BUAH	4 BUAH	BAIK
22	PRINTER 2270	1 BUAH	1 BUAH	BAIK
23	KURSI PLASTIK HIJAU/BUMDES PROPINSI	80 BUAH	80 BUAH	BAIK
24	LEMARI KAYU KANTOR DESA	1 BUAH	1 BUAH	BAIK
25	MOTOR DINAS	1 UNIT	1 UNIT	BAIK

#### 4.7 Struktur Organisasi Desa Tepi Laut

Struktur Organisasi Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal selengkapnya disajikan dalam gambar sebagai berikut :



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Perangkat Desa Tepi Laut**  
**Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara**

**Catatan:**

- Garis Komando
- - - - - Garis Koordinasi

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Karakteristik Responden

Karakteristik pendidikan, jenis kelamin dan usia responden dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 5.1:

**Tabel 5.1 Pendidikan, Jenis Kelamin dan Usia Responden**

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase (%)
<b>1</b>	<b>Pendidikan</b>		
	Pascasarjana (S2)	1	1,44
	Sarjana (S1)	8	11,59
	Diploma	11	15,94
	SLTA	49	71,01
<b>3</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	22	31,88
	Perempuan	47	68,12
<b>4</b>	<b>Usia</b>		
	20-25	13	18,84
	26-30	14	20,29
	31-35	22	31,88
	36-40	15	21,74
	> 40 tahun	5	7,24
	<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>

*Sumber:* Hasil Penelitian, 2022

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SLTA yaitu sebanyak 71,01% dan lebih dari sebagian dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 68,12% serta responden terbanyak dengan usia 31-35 yaitu sebanyak 31,88%.

## 5.2 Hasil Penelitian

### 5.2.1 Deskripsi Kualitas pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara

Hasil penyebaran kuesioner tentang Kualitas pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara, sebagai berikut:

**Tabel 5.2 Deskripsi Kualitas pada Kinerja Perangkat Desa**

No	Pertanyaan Kualitas	Jawaban					Total	Rata Rata
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Perangkat Desa teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang terkait dengan urusan pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat.		4	34	31		180	2,60
2	Perangkat Desa menyelesaikan pekerjaan dalam bidang pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat secara akurat			69			207	3,00
3	Tampilan hasil kerja pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat yang dilakukan Perangkat Desa rapi sesuai format laporan		4	65			211	3,10
<b>Rata Rata</b>								<b>2,89</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

- Rata-rata 1,00 - 1,80 katagori Sangat Tidak Baik
- Rata-rata 1,81 - 2,60 katagori Tidak Baik
- Rata-rata 2,61 - 3,40 katagori Cukup / Sedang
- Rata-rata 3,41 - 4,20 katagori Baik
- Rata-rata 4,20 - 5,00 katagori Sangat Baik

Dari Tabel 5.2 terlihat berdasarkan hasil penyebaran kuesioner tentang Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara diperoleh rata rata nilai dimensi Kualitas sebesar 2,89 katagori cukup/sedang.

Hal ini disebabkan Perangkat Desa belum teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang terkait dengan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

### 5.2.2 Deskripsi Kuantitas pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara

Hasil penyebaran kuesioner tentang Kuantitas pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara, sebagai berikut:

**Tabel 5.3 Deskripsi Kuantitas pada Kinerja Perangkat Desa**

No	Pertanyaan Kuantitas	Jawaban					Total	Rata Rata
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Perangkat Desa mampu menyelesaikan pekerjaan terakit dengan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang diberikan kepadanya secara baik		27	31	11		223	3,20
2	Perangkat Desa mampu menyelesaikan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang diberikan secara baik		4	15	50		161	2,30
3	Perangkat Desa mampu menyelesaikan laporan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dengan tepat waktu		4	4	61		150	2,20
<b>Rata Rata</b>								<b>2,58</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

- Rata-rata 1,00 - 1,80 katagori Sangat Tidak Baik
- Rata-rata 1,81 - 2,60 katagori Tidak Baik
- Rata-rata 2,61 - 3,40 katagori Cukup / Sedang
- Rata-rata 3,41 - 4,20 katagori Baik
- Rata-rata 4,20 - 5,00 katagori Sangat Baik

Dari Tabel 5.3 terlihat berdasarkan hasil penyebaran kuesioner tentang Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kabupaten Bengkulu Utara diperoleh rata rata nilai dimensi Kuantitas sebesar 2,58 katagori tidak baik. Hal ini disebabkan Perangkat Desa belum mampu menyelesaikan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang diberikan secara baik

dan Perangkat Desa belum mampu menyelesaikan laporan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dengan tepat waktu.

### 5.2.3 Deskripsi Kehadiran pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara

Hasil penyebaran kuesioner tentang Kehadiran pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara, sebagai berikut:

**Tabel 5.4 Deskripsi Kehadiran pada Kinerja Kepala Desa**

No	Pertanyaan Kehadiran	Jawaban					Total	Rata Rata
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Perangkat Desa selalu hadir pada dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang ada di desa		23	46			230	3,30
2	Perangkat Desa selalu ada dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang ada di desa		11	35	23		195	2,80
3	Perangkat Desa selalu hadir di tepat waktu dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang ada di desa		15	54			222	3,20
<b>Rata Rata</b>								<b>3,13</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

- Rata-rata 1,00 - 1,80 katagori Sangat Tidak Baik
- Rata-rata 1,81 - 2,60 katagori Tidak Baik
- Rata-rata 2,61 - 3,40 katagori Cukup / Sedang
- Rata-rata 3,41 - 4,20 katagori Baik
- Rata-rata 4,20 - 5,00 katagori Sangat Baik

Dari Tabel 5.4 terlihat berdasarkan hasil penyebaran kuesioner tentang Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara diperoleh rata rata nilai dimensi Kehadiran sebesar 3,13 katagori Cukup/Sedang. Hal ini disebabkan Perangkat Desa selalu hadir pada dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang ada di desa dan tepat waktu dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang ada di desa.

#### 5.2.4 Deskripsi Konservasi pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara

Hasil penyebaran kuesioner tentang Konservasi pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara, sebagai berikut:

**Tabel 5.5 Deskripsi Konservasi pada Kinerja Kepala Desa**

No	Pertanyaan Konservasi	Jawaban					Total	Rata Rata
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Perangkat Desa tidak melakukan pemborosan dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan		4	54	11		200	2,90
2	Perangkat Desa berusaha menghindari kerusakan peralatan terkait dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan			69			207	3,00
3	Perangkat Desa memelihara peralatan untuk mendukung kinerjanya dalam urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan desa			8	61		146	2,10
<b>Rata Rata</b>								<b>2,67</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

- Rata-rata 1,00 - 1,80 katagori Sangat Tidak Baik
- Rata-rata 1,81 - 2,60 katagori Tidak Baik
- Rata-rata 2,61 - 3,40 katagori Cukup / Sedang
- Rata-rata 3,41 - 4,20 katagori Baik
- Rata-rata 4,20 - 5,00 katagori Sangat Baik

Dari Tabel 5.5 terlihat berdasarkan hasil penyebaran kuesioner tentang Kinerja perangkat desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara diperoleh rata rata nilai dimensi Konservasi sebesar 2,67 katagori Cukup / Sedang. Hal ini dikarenakan Perangkat Desa belum maksimal dalam memelihara peralatan untuk mendukung kinerjanya dalam urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan desa.

### 5.2.5 Deskripsi Kepemimpinan pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara

Hasil penyebaran kuesioner tentang kepemimpinan pada Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara, sebagai berikut:

**Tabel 5.6 Deskripsi Kepemimpinan pada Kinerja Kepala Desa**

No	Pertanyaan Kepemimpinan	Jawaban					Total	Rata Rata
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Perangkat Desa Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya		11	35	23		195	2,80
2	Perangkat Desa membimbing masyarakat dengan baik		4	15	50		161	2,30
3	Perangkat Desa memberi contoh kepada masyarakat		4	34	31		180	2,60
<b>Rata Rata</b>								<b>2,56</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

- Rata-rata 1,00 - 1,80 katagori Sangat Tidak Baik
- Rata-rata 1,81- 2,60 katagori Tidak Baik
- Rata-rata 2,61 - 3,40 katagori Cukup / Sedang
- Rata-rata 3,41-4,20 katagori Baik
- Rata-rata 4,20-5,00 katagori Sangat Baik

Dari Tabel 5.6 terlihat berdasarkan hasil penyebaran kuesioner tentang Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara diperoleh rata rata nilai dimensi kepemimpinan sebesar 2,56 katagori tidak baik. Hal ini disebabkan banyak yang belum membimbing dan memberi contoh yang baik pada masyarakatnya serta belum bertanggung jawab sepenuhnya dalam melaksanakan tugasnya.

### 5.2.6 Hasil Penyebaran Kuesioner Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara

Hasil penyebaran kuesioner tentang Kinerja perangkat desa Tepi Laut, sebagai berikut:

**Tabel 5.6 Hasil Penyebaran Kuesioner Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut**

No	Dimensi Kinerja	Rata Rata	Kriteria
1	Kualitas	2,89	Cukup / Sedang
2	Kuantitas	2,58	Tidak Baik
3	Kehadiran	3,13	Cukup / Sedang
4	Konservasi	2,67	Cukup / Sedang
5	Kepemimpinan	2,56	Cukup / Sedang
<b>Rata Rata</b>		<b>2,76</b>	<b>Cukup / Sedang</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

- Rata-rata 1,00 - 1,80 katagori Sangat Tidak Baik
- Rata-rata 1,81 - 2,60 katagori Tidak Baik
- Rata-rata 2,61 - 3,40 katagori Cukup / Sedang
- Rata-rata 3,41-4,20 katagori Baik
- Rata-rata 4,20-5,00 katagori Sangat Baik

Dari Tabel 5.6 terlihat berdasarkan hasil penyebaran kuesioner tentang Kinerja perangkat desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara diperoleh rata rata nilai dimensi Pemerintahan sebesar 2,76 katagori Cukup / Sedang. Pada kinerja Perangkat Desa ini terdapat 1 dimensi yang tidak baik yaitu pada dimensi, kuantitas.

### 5.2.7 Hasil Wawancara Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara

Hasil wawancara tentang Kinerja perangkat desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara, sebagai berikut:

**Tabel 5.7 Hasil Penyebaran Kuesioner Kinerja Kepala Desa**

No	Dimensi	Kesimpulan Hasil Wawancara
1	Bagaimanakah kualitas hasil kerja yang telah dilakukan Perangkat Desa terkait urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa?	Saat ini masih belum maksimal, masih perlu adanya peningkatan pembangunan dan dibidang kemasyarakatan, namun masih terkendala dengan dana.
2	Bagaimanakah kuantitas hasil kerja yang telah dilakukan Perangkat Desa terkait urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa?	Sudah cukuplah, selama Pemdes sudah berusaha mewujudkan usulan masyarakat, walaupun tidak semua usulan dapat dirangkum dalam RPJMDes, karena menyesuaikan dengan kondisi anggaran
3	Bagaimanakah kehadiran Perangkat Desa dalam melaksanakan program dan kegiatan terkait urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa?	Kalau kehadiran sudah cukup baik untuk pelaksanaan kegiatan di desa
4	Bagaimanakah konservasi atau proses pengelolaan program dan kegiatan yang dilakukan Perangkat Desa terkait urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa?	Kegiatan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan aturan dan prosedur yang ada, jadi sudah dijalan bagaimana yang seharusnya
5	Bagaimanakah kepemimpinan Perangkat Desa terkait urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa?	Perangkat desa telah cukup baik dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan

### 5.3 Pembahasan

Temuan menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara katagori Cukup/Sedang dikarenakan dari 4 dimensi

terdapat 1 dimensi yang tidak baik yaitu pada dimensi kuantitas. Hal ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 5.8 Hasil Penyebaran Kuesioner Kinerja Perangkat Desa Tepi Laut**

No	Dimensi Kinerja	Rata Rata	Kriteria
1	Kualitas	2,89	Cukup / Sedang
2	Kuantitas	2,58	Tidak Baik
3	Kehadiran	3,13	Cukup / Sedang
4	Konservasi	2,67	Cukup / Sedang
5	Kepemimpinan	2,56	Cukup / Sedang
<b>Rata Rata</b>		<b>2,76</b>	<b>Cukup / Sedang</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

- Rata-rata 1,00 - 1,80 katagori Sangat Tidak Baik
- Rata-rata 1,81 - 2,60 katagori Tidak Baik
- Rata-rata 2,61 - 3,40 katagori Cukup / Sedang
- Rata-rata 3,41 - 4,20 katagori Baik
- Rata-rata 4,20 - 5,00 katagori Sangat Baik

Pada kuantitas tidak baik disebabkan Perangkat Desa belum mampu menyelesaikan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang diberikan secara baik dan Perangkat Desa belum mampu menyelesaikan laporan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dengan tepat waktu.

Oleh karena itu, Perangkat Desa hendaknya dapat menyelesaikan dengan baik semua kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan secara tepat waktu dan Perangkat Desa hendaknya dapat menjalankan arahan dan melakukan perbaikan dalam menjalankan kinerja pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan desa. Selain itu, Perangkat Desa Perangkat Desa dapat lebih maksimal dalam penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD dan dapat melaksanakan tugas dan wewenang lainnya sesuai dengan peraturan perundang demi kepentingan masyarakat.

Temuan penelitian ini tidak sejalan dengan kajian penelitian Singal, dkk (2019) yang menemukan bahwa Kuantitas Kerja kepala desa sudah baik akan tetapi dalam ketepatan waktu penyelesaian pelaksanaan pembangunan tidak tepat pada waktunya atau bisa dikatakan lambat dikarenakan kurangnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan dan kualitas pekerjaan kepala desa dalam pelaksanaan pembangunan di desa sudah cukup baik. Namun penelitian ini di sejalan dengan temuan penelitian Torau, (2019) yang dalam penelitiannya menemukan bahwa kinerja pemerintah desa dalam rangka pembangunan masyarakat desa sudah cukup baik, dengan beberapa indikator yakni kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan kerja, kerjasama, kreativitas dan kualitas pribadi pemerintah desa dalam pelaksanaan pembangunan sehingga masih perlu ditingkatkan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian Garis dan Navily (2021) bahwa berdasarkan evaluasi Kinerja Kepala Desa Oleh Badan Permusyawaratan Desa Dalam Pembangunan Fisik belum berjalan secara optimal terdapat pembangunan yang dalam perencanaannya akan dilaksanakan pembangunan tetapi pada pelaksanaannya tidak dilakukan oleh karena itu evaluasi yang dilakukan oleh BPD belum sepenuhnya terlaksana dan tidak melakukan evaluasi secara rutin pada saat pelaksanaan kegiatan pembangunan tersebut terealisasi atau diselesaikan dan hambatan yang dihadapi dalam Evaluasi Kinerja Kepala Desa Oleh Badan Permusyawaratan Desa Dalam Pembangunan Fisik ialah kurangnya kerjasama antar berbagai pihak sehingga

terjadi miskomunikasi dan pelaksanaan pembangunan tidak berjalan dengan baik, dan minimnya sumber daya manusia yang menjadi pekerja dalam pembangunan fisik. Sementara itu, penelitian Widiyanti dan Effendi (2020) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintahan desa Bomo kecamatan blimbingsari kabupaten banyuwangi cukup baik, hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan pegawai desa kepada masyarakat. Kinerja pemerintahan desa Bomo cukup baik. Masyarakat sangat puas dengan layanan yang diberikan pegawai desa. Pegawai desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat cepat dan tepat waktu.

Eso, (2016) dalam penelitiannya menemukan bahwa Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa belum optimal terkait dalam menggunakan kekuasaan, transformasi visi misi, pemberdayaan, mobilisasi, memotivasi, bimbingan dan pengarahan serta komitmen masih rendah karena tidak dijalankan dengan penuh tanggung jawab yang baik. Sementara itu, Ndruru (2020) menemukan dalam penelitiannya bahwa Kinerja Kepala Desa dalam pelayanan publik telah sesuai dengan tugasnya dengan lebih mengedepankan kebersamaan, kekeluargaan dan kegotongroyongan yang dipengaruhi oleh faktor pengabdian kepada masyarakat dengan harapan masyarakat melalui kualitas pelayanan prima tercermin keterbukaan, akuntabilitas dan kondisi kebersamaan hak serta kewajiban.

Permasalahan pelayanan publik di pemerintah Desa dirasakan belum teratasi dengan baik dan jauh dari sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat

dan ada beberapa faktor yang dinilai sebagai kendala diantaranya: Lemahnya ketepatan waktu proses pelayanan publik yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat; Proses pengajuan permohonan pelayanan publik semakin dipersulit bagi masyarakat yang kurang mampu (Alfian dan Rahmat, 2019). Tola dan Subagio (2021) program pembangunan infrastruktur desa yang terealisasi mencapai finis 100 persen dan belum terealisasi sebanyak 6 program kerja dikarenakan kekurangan dana dan menunggu pencairan dana desa tahap selanjutnya, faktor inilah menjadi penghambat proses pembangunan infrastruktur Desa.

Maria (2016) menjelaskan bahwa pemerintahan desa merupakan organisasi ditingkat desa yang membantu pemerintah daerah kabupaten/kota dalam melaksanakan administrasi dan pembangunan desa yang juga merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Daerah. Dimana, tugas dari kepala desa adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, yang dimaksud dari urusan pemerintahan yaitu antara lain pengaturan kehidupan masyarakat sesuai kewenangan desa seperti pembuatan peraturan desa dan pembentukan lembaga kemasyarakatan. Kemudian tugas kepala desa dalam hal pembangunan yaitu antara lain pemberdayaan masyarakat dalam penyediaan sarana prasarana fasilitas umum. Sedangkan tugas kemasyarakatan kepala desa yaitu meliputi pemberdayaan masyarakat melalui pembinaan kehidupan sosial budaya masyarakat. Atas pelaksanaan tugas tersebut, kepala desa berkewajiban memberikan pertanggungjawaban berupa pembuatan laporan penyelenggaraan

pemerintahan desa yang ditujukan kepada Bupati/Walikota, dan laporan pertanggungjawaban kepada BPD serta menginformasikan seluruh laporan penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat.

Penilaian kinerja mencakup faktor-faktor pengamatan yang merupakan proses menilai dan memiliki perilaku yang ditentukan oleh sistem pekerjaan, ukuran yang dipakai untuk mengukur prestasi kerja dibandingkan dengan uraian pekerjaan yang telah ditetapkan untuk personil dan pengembangan yang bertujuan untuk memotivasi mengatasi kekurangan dan mendorong untuk mengembangkan kemampuan dan prestasi. Suwana dan Setyobudi (2020) menemukan bahwa dalam pembangunan Infrastruktur belum maksimal karena pembangunan Jalan yang di bangun oleh pemerintah Desa masih bersifat asal-asalan, pembangunan belum merata, masih banyak pembangunan yang berlubang dan batu batuan yang timbul. Karena dalam pembangunan tidak sesuai dengan standar pembangunan, dalam pembangunan tersebut banyak menggunakan pasir. Sementara itu, Siwij (2018) menjelaskan bahwa tingkat harapan masyarakat masih jauh lebih tinggi dari kinerja kepemimpinan yang ditunjukkan oleh kepemimpinan kepal desa.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Temuan menunjukkan bahwa kinerja perangkat desa Tepi Laut Kecamatan Air Napal Kabupaten Bengkulu Utara katagori Cukup / Sedang dikarenakan dari 4 dimensi terdapat 1 dimensi yang tidak baik yaitu pada dimensi kuantitas. Secara rinci kesimpulan berdasarkan dimensi, sebagai berikut:

1. Kualitas perangkat desa cukup/sedang disebabkan perangkat desa belum teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang terkait dengan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
2. Kuantitas perangkat desa tidak baik disebabkan Perangkat Desa belum mampu menyelesaikan kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang diberikan secara baik dan perangkat desa belum mampu menyelesaikan laporan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dengan tepat waktu.
3. Kehadiran perangkat desa Cukup / Sedang disebabkan perangkat desa selalu hadir pada dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang ada di desa dan tepat waktu dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang ada di desa.

4. Konservasi perangkat desa Cukup / Sedang dikarenakan perangkat desa belum maksimal dalam memelihara peralatan untuk mendukung kinerjanya dalam urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan desa.
5. Kepemimpinan perangkat desa Cukup / Sedang dikarenakan perangkat desa belum maksimal dalam memelihara peralatan untuk mendukung kinerjanya dalam urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan desa.

## **6.2 Saran**

Kepada Perangkat Desa hendaknya dapat menyelesaikan dengan baik semua kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan secara tepat waktu dan Perangkat Desa hendaknya dapat menjalankan arahan dan melakukan perbaikan dalam menjalankan kinerja pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan desa. Selain itu, Perangkat Desa Perangkat Desa dapat lebih maksimal dalam penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD dan dapat melaksanakan tugas dan wewenang lainnya sesuai dengan peraturan perundang demi kepentingan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Effendi, S. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Eso. 2016. Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Di Desa Sepangah Kecamatan Air Besar Kabupaten Landak. *Publik Administrasi, Volume 5 Nomor 3 E6*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hastono, Sutanto Priyo. (2016). *Modul Analisis Data*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Husnan, Ranupandojo. (2016). *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: BPFE.
- Ilyas, Yaslis. (2011). *Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM.UI.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.*
- Mangkuprawira, S, dan A,V, Hubeis. (2011). *Manajemen Mutu Sumber Daya*, Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Maria Eni Surasih. (2016). *Pemerintah Desa dan Implementasinya*. Jakarta: Erlangga.
- Michael, Zwell. (2000). *Creating a Culture of Competence*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Desa.*
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2014 tentang Desa.*
- Robbins, S.P. dan Judge, A.T. (2011). *Perilaku Organisasi*, Edisi 12 Jilid 1 dan 2, Jakarta: Salemba Empat.

- Sekaran, U & Bougie, J. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. Edisi Kelima. New York: John Wiley .
- Simamora, Henry. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Singal, Silvia Gustaaf Buddy Tampi, dan Novva Plangiten. (2019). Kinerja Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan di Desa Tempok Kecamatan Tompaso Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol, 5, No 83.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Dan Pengembangan*. Bandung: Alfabetha.
- Torau, Sofyanto. (2019). Analisis Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Masyarakat di Desa Bontomanai Kecamatan Mangarabombang Kabupaten Takalar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu ISSN : 2656-6788 Volume 1 No. 2. ISSN : 2656-6788*.
- Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.*
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.*
- Wibowo (2014). *Manajemen Kinerja*, Edisi keempat, Jakarta: Rajawali Pers.
- Widjaja, HAW. (2013). *Otonomi Desa*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

## KUESIONER PENELITIAN

### Petunjuk

Mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan keadaan anda dengan memberilah tanda centeng (√) pada salah satu jawaban yang tersedia dengan kriteria pengukuran yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak setuju (STS). Kami menjamin setiap pertanyaan dan tanggapan anda hanya untuk keperluan penelitian dan tidak untuk di publikasikan.

#### A. Identitas Responden

- a. Usia : .....Tahun  
 b. Pendidikan Terakhir :  SMA  Diploma III  
    Sarjana  Pasca Sarjana  
 c. Masa Kerja : .....Tahun

#### B. Kinerja

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
<b>Kualitas</b>						
1	Perangkat Desa teliti dalam menyelesaikan pekerjaan					
2	Perangkat Desa menyelesaikan pekerjaan secara akurat					
3	Tampilan hasil kerja Perangkat Desa rapi sesuai format laporan					
<b>Kuantitas</b>						
1	Perangkat Desa mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan					
2	Perangkat Desa mampu menyelesaikan kegiatan yang diberikan					
3	Perangkat Desa mampu menyelesaikan laporan yang diberikan					
<b>Kehadiran</b>						
1	Perangkat Desa selalu hadir pada setiap hari kerja					
2	Perangkat Desa selalu ada pada jam kerja					
3	Perangkat Desa selalu hadir di tepat waktu dalam kegiatan					
<b>Konservasi</b>						
1	Perangkat Desa tidak melakukan pemborosan terhadap alat tulis kantor					

2	Perangkat Desa berusaha menghindari kerusakan peralatan kantor dalam bekerja					
3	Perangkat Desa memelihara peralatan kantor dalam bekerja					
<b>Kepemimpinan</b>						
1	Perangkat Desa Bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya					
2	Perangkat Desa membimbing masyarakat dengan baik					
3	Perangkat Desa memberi contoh kepada masyarakat					

## PEDOMAN WAWANCARA

No	Dimensi	Jawaban Hasil Wawancara
1	Bagaimanakah kualitas hasil kerja yang telah dilakukan kepala desa?	
2	Bagaimanakah kuantitas hasil kerja yang telah dilakukan kepala desa?	
3	Bagaimanakah kehadiran kepala desa dalam melaksanakan program dan kegiatan?	
4	Bagaimanakah konservasi atau proses pengelolaan program dan kegiatan yang dilakukan kepala desa?	
5	Bagaimanakah kepemimpinan Perangkat Desa terkait urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa?	

## TABULASI DATA

No	KL1	KL2	KL3	KN1	KN2	KN3	KH1	KH2	KH3	KS1	KS2	KS3	KP1	KP2	KP3
1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
8	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
9	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
10	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
11	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
12	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
13	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
14	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
16	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
17	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
20	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
21	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
22	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
23	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
24	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
25	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
28	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
29	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
30	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
31	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
32	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
33	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
34	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
35	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
36	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
39	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2

40	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
41	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
42	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
43	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
44	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
45	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
46	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
47	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
48	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
49	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
51	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
52	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
53	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
54	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
55	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
56	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
57	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
58	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
59	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
60	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
61	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
62	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
63	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
64	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2
65	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
66	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
67	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3
68	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
69	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2

## ANALISIS DATA

### Reliability

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KL1	2.6087	.59945	69
KL2	3.0000	.00000	69
KL3	3.0580	.23540	69
KN1	3.2319	.71011	69
KN2	2.3333	.58578	69
KN3	2.1739	.51325	69
KH1	3.3333	.47486	69
KH2	2.8261	.68506	69
KH3	3.2174	.41549	69
KS1	2.8986	.45842	69
KS2	3.0000	.00000	69
KS3	3.1594	.36875	69
KP1	3.0580	.23540	69
KP2	3.2319	.71011	69
KP3	2.3333	.58578	69

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KL1	61.8406	17.077	.758	.715
KL2	61.4493	21.192	.800	.761
KL3	61.3913	19.653	.711	.742
KN1	61.2174	20.820	.620	.781
KN2	62.1159	17.163	.760	.715
KN3	62.2754	18.085	.651	.727
KH1	61.1159	21.133	.638	.771
KH2	61.6232	20.944	.600	.781
KH3	61.2319	18.769	.625	.734
KS1	61.5507	20.810	.741	.766
KS2	61.4493	21.192	.600	.761
KS3	61.2899	20.327	.819	.756
KP1	61.3913	19.653	.731	.742
KP2	62.1159	17.163	.714	.715
KP3	62.1159	17.163	.660	.715

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	3

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	3

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	3

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
.869	3

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
.797	3

## Frequency Table

### KL1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	31	44.9	44.9	44.9
	3.00	34	49.3	49.3	94.2
	4.00/s	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

### KL2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	69	100.0	100.0	100.0

### KL3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	65	94.2	94.2	94.2
	4.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KN1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.9	15.9	15.9
	3.00	31	44.9	44.9	60.9
	4.00	27	39.1	39.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KN2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	50	72.5	72.5	72.5
	3.00	15	21.7	21.7	94.2
	4.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KN3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	61	88.4	88.4	88.4
	3.00	4	5.8	5.8	94.2
	4.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KH1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	46	66.7	66.7	66.7
	4.00	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KH2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	23	33.3	33.3	33.3
	3.00	35	50.7	50.7	84.1
	4.00	11	15.9	15.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KH3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	54	78.3	78.3	78.3
	4.00	15	21.7	21.7	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KS1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	15.9	15.9	15.9
	3.00	54	78.3	78.3	94.2
	4.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KS2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	69	100.0	100.0	100.0

<b>KS3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	58	84.1	84.1	84.1
	4.00	11	15.9	15.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KP1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	23	33.3	33.3	33.3
	3.00	35	50.7	50.7	84.1
	4.00	11	15.9	15.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KP2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	50	72.5	72.5	72.5
	3.00	15	21.7	21.7	94.2
	4.00	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

<b>KP3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	31	44.9	44.9	44.9
	3.00	34	49.3	49.3	94.2
	4.00/s	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	