

**SKRIPSI**

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MEWUJUDKAN  
PELAYANAN PRIMA DI DESA GATTARENG KECAMATAN  
PUJANANTING KABUPATEN BARRU**



**OLEH:**

**NUR ASISA**

Nomor Induk Mahasiswa : **105611119920**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
PRIMA DI DESA GATTARENG KECAMATAN PUJANANTING  
KABUPATEN BARRU**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan

**NUR ASISA**

Nomor Induk Mahasiswa: **105611119920**

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Kinerja pemerintah desa dalam mewujudkan  
Pelayanan Prima di desa Gattareng Kecamatan  
Pujananting Kabupaten Barru

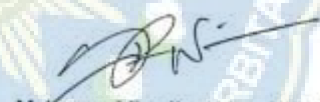
Nama Mahasiswa : Nur Asisa  
Nomor Induk Mahasiswa : 105611119920  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

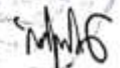
  
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si


  
Muhammad Randhy Akbar, S.IP, M.Si

Mengetahui :

Dekan

Ketua Program Studi

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730 727

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si  
NBM: 991 742

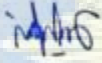
### HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0256/FSP/A 4-IPV/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat tanggal 03 bulan Mei tahun 2024.

#### TIM PENILAI

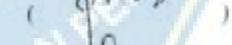

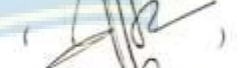
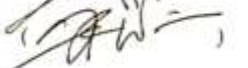
Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si  
NBM: 730 727

  
Dr. Andi Lubur Prianto, S.IP., M.Si  
NBM: 992 897

#### PENGUJI

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM (  )
2. Dr. Jaelan Usman, M.Si (  )
3. Dr. Haliz Elfiansya Parawu, M.Si (  )
4. Muhammad Randhy Akbar, S.IP., M.Si (  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Asisa

Nomor Induk Mahasiswa : 105611119920

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 April 2024

Yang Menyatakan



Nur Asisa

## ABSTRAK

### **Nur Asisa, Kinerja Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru (Dibimbing oleh Burhanuddin dan Muhammad Randhy Akbar).**

Tujuan artikel ini untuk mengetahui kinerja pemerintah dalam proses pelayanan prima di desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru yang dimana berfokus pada kinerja pegawai dalam pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi, dan peneliti menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, sedangkan pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa kinerja pegawai dalam proses pelayanan prima di desa sudah dikatakan baik akan tetapi, dari segi ketepatan waktu dan masalah kehadiran harus lebih ditingkatkan lagi. Pemerintah harus lebih memperhatikan pekerjaannya dan masyarakat untuk mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan informan dan dokumentasi sejumlah informan dengan mengacu pada kinerja dalam menjawab rumusan masalah yang terdiri dari Daya tanggap, Produktivitas, Ketetapan waktu, Disiplin kerja.

**Kata Kunci :** Kinerja, Pelayanan prima

## ABSTRACT

**Nur Asisa, Kinerja Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru (Dibimbing oleh Burhanuddin dan Muhammad Randhy Akbar).**

The purpose of this article is to assess the government's performance in delivering primary services in Gattareng Village, Pujananting District, Barru Regency, focusing on the performance of employees in service delivery. This study employs a qualitative research approach with a descriptive method. Data collection techniques include observation, interviews, and documentary studies. The researcher utilizes data analysis techniques involving data collection, data presentation, and drawing conclusions, with data validation through source triangulation, technique triangulation, and time triangulation.

The findings of this study indicate that the performance of employees in providing primary services in the village is considered satisfactory; however, there is room for improvement, particularly in terms of punctuality and attendance issues. The government is advised to pay more attention to the tasks of employees and the needs of the community as a whole. This research is conducted through direct interviews with informants and documentation of several informants, focusing on performance, productivity, timeliness, and work discipline in addressing the research questions.

Keywords : Performance, Excellent service

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI DESA GATTARENG KECAMATAN PUJANANTING KABUPATEN BARRU”*

Pada kesempatan ini penulis secara istimewa berterima kasih kepada kedua orang tua tercinta. Cinta pertama, ayahanda tercinta Muhtang dan pintu surgaku, ibunda terkasih Nasira. Terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tak pernah putus. memberikan cinta, kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku pembimbing I dan bapak Muhammad Randhy Akbar, S.IP., M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.



4. Seluruh staf pengajar, baik dosen maupun asisten dosen dan staf pegawai yang ada di lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap keluarga kak Misbah Riantari dan tante Hasbiah yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan, baik secara moril maupun material.
6. Pada pihak dinas/instansi yang ada pada lingkup pemerintahan Kabupaten Barru yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Sahabat seperjuangan, Latifa, Haya, Dewi, Nadira, Wahyudi, Rijal, Faliqul, Asdar. Terima kasih sudah menemani selama masa perkuliahan. Terimakasih sudah menjadi teman, sahabat dan saudara yang selalu ada di saat susah maupun senang, kebersamaan dalam perjuangan dan tidak pernah mengeluh ketika direpotkan.
8. Kepada seluruh teman-teman KKP Kecamatan Tompobulu Bantaeng, Sakina, Latifa, Juliana, Alifia, Fanira.
9. Teruntuk teman-temanku Magfira Putri, Irma Yanti, amelia yang selalu memberikan semangat dan dukungannya terima kasih.
10. Terima kasih rekan-rekan mahasiswa angkatan 20 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dan yang terkhusus ADN E.

Makassar, 25 April 2024

  
Nur Asisa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Kajian Teori.....	11
C. Kerangka Fikir.....	18

D. Fokus penelitian .....	21
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	21
<b>BAB III.....</b>	<b>24</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	24
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	24
D. Teknik pengumpulan data.....	25
E. Teknik analisis data .....	26
F. Teknik Pengabsahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Gambaran umum lokasi penelitian.....	30
B. Hasil Penelitian .....	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
<b>BAB V.....</b>	<b>73</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	26
Tabel 4.1 Jumlah pemimpin kepala desa.....	35
Tabel 4.2 Jumlah penduduk Desa Gattareng berdasarkan jenis kelamin .....	37
Tabel 4.3 Nama-nama pejabat administrasi pemerintah Gattareng .....	28
Tabel 4.4 Jenis-jenis pelayanan .....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Gambar 2.2 Kerangka Fikir.....	20



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Masyarakat Indonesia dalam konteks pelayanan sangat membutuhkan yang namanya pelayanan publik untuk kehidupan sehari-harinya secara nyata, yang dapat dikatakan bahwa pelayanan yang sesungguhnya tidak jauh dari kehidupan warga masyarakat Indonesia itu sendiri, dengan demikian seiring berjalannya waktu keseluruhan masyarakat Indonesia tidak dipungkiri bahwa pelayanan yang dibutuhkan itu seperti perkembangan dan kualitas yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Faktanya bahwa apa yang diharapkan tidak selamanya sesuai dengan kemauan, keinginan, serta pencapaian yang baik dan efisien. Secara garis besarnya dapat menghambat kepuasan pelanggan yang dimana kebutuhan yang diharapkan itu seperti kebutuhan yang bermutu dan efisien. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini dari pihak masyarakat ingin dilayani akan tetapi apa yang mereka dapatkan bertolak belakang dengan apa yang sudah ditetapkan maka terjadilah yang namanya kejanggalan dan terjadinya selisih paham antar penguasa dengan masyarakat dan kurangnya partisipasi atau

keikutsertaan dari pihak yang memiliki kewenangan untuk pelayanan tersebut (Masyarakat & Linung, 2021).

Secara garis besar dalam pelayanan terdapat beberapa pelayanan salah satunya adalah pelayanan prima yang dimana bisa dikatakan sebagai “*Service Excellent*” yang dikatakan sebagai pelayanan yang terbaik, dalam pelayanan ini memiliki standar yang dimiliki instansi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, untuk mencapai suatu pencapaian dalam pelayanan ini membutuhkan kualitas kinerja yang efisien dan efektif untuk mendapatkan kerja sama yang dalam meningkatkan kemampuan ataupun kepercayaan dari keseluruhan masyarakat (Guarango, 2022).

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 yang berkaitan dengan Pemerintah desa yang dimana memiliki keterkaitan antara tanggung jawab atau Responsibilitas yang merupakan bagian dari struktur pemerintahan yang berhubungan langsung terhadap masyarakat dengan kewenangan yang diberikan atau hak yang dimiliki yang diberikan oleh pemerintah daerah ataupun pusat pemerintah (Masyarakat & Linung, 2021).

Dengan demikian rendahnya kualitas pelayanan secara umum memberikan dampak buruk kepada pemerintah terhadap masyarakat, yang dimana masyarakat mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pihak yang berwenang akan tetapi dari pihak organisasi pemerintah kurang dalam hal responsif, kurang tanggap dalam melayani atau ketidaktetapan waktu, pelayanan yang diskriminatif, pelayanan yang terlalu berlebihan atau banyak aturan dan semena-mena dalam pelayanan, kurang dalam disiplin

seperti kurangnya etika dalam melayani, kurangnya sopan santun kepada warga setempat, dan perlakuan, perbuatan yang dianggap masyarakat itu kurang yang seharusnya menjadi prioritas dalam melayani.

Berdasarkan dari hasil observasi awal penulis, dapat dikatakan bahwa tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan pelayanan prima dikatakan baik, hal ini dibuktikan dengan respon pemerintah yang menegaskan bahwa kesigapan dan keramahan kantor desa dalam melayani segala kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Namun pelayanan aparat pemerintah belum bisa dikatakan sangat baik karena masih kurang dalam hal waktu yang kurang disiplin dan tanggapan masyarakat yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Adapun beberapa masyarakat desa Gattareng kurang berkenan dengan tindakan para aparat yang membeda-bedakan status sosial masyarakat. Dimana pemerintah lebih mengutamakan keluarga atau masyarakat yang memiliki jabatan tinggi untuk diberikan pelayanan terlebih dahulu, sedangkan masyarakat yang tidak memiliki hubungan keluarga dan tidak memiliki jabatan tidak diberikan pelayanan tepat waktu. Hal ini tidak terlepas dari kesadaran bagi aparat pemerintah khususnya pemimpin yang menjalankan tugas agar memberikan pemahaman kepada aparatnya betapa pentingnya suatu pelayanan yang baik agar masyarakat juga merasakan kenyamanan dalam ruang lingkup tersebut.



Kinerja pemerintah yang masih kurang dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah dalam menangani permasalahan kebutuhan dan keluhan masyarakat, yang dimana keluhan masyarakat meningkat baik tentang lamanya pelayanan dan adanya ketidakpuasan penerima layanan, serta sarana atau fasilitas masih kurang. Pemerintah dapat dikatakan bertanggung jawab apabila memiliki daya tanggap terhadap permasalahan, keluhan dan aspirasi masyarakat namun sebaliknya daya tanggap yang kurang ditunjukkan karena adanya perbedaan antara pelayanan yang ada dengan kebutuhan masyarakat. Dari teori kinerja organisasi dapat dipahami bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu ukuran yang menggambarkan sejauh mana organisasi telah melaksanakan kegiatan intinya untuk mencapai hasil yang ditetapkan oleh organisasi. Pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan yang di mana hak asasi manusia dihormati, dan kebutuhan dasar masyarakat dipenuhi, tanggung jawab juga mencakup kewajiban untuk mendengarkan dan merespon aspirasi masyarakat, sedangkan pemerintah desa Gattareng belum sepenuhnya mendengarkan aspirasi masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang tidak tepat waktu dan kurang disiplin. Dapat dibandingkan bahwa penelitian (Rahma,2019) kinerja pegawai masih menjadi perhatian, mengingat masih banyaknya kejadian tentang rendahnya kinerja pegawai pada kantor pemerintahan.

Selain itu di Desa Gattareng masih rentan terhadap hal-hal yang mementingkan kasta tertinggi dari masyarakat, oleh karena itu tanggung

jawab yang diberikan kepada pemerintah untuk masyarakat masih rentan, sehingga apa yang diinginkan oleh masyarakat setempat tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, hal ini tidak terlepas dari tingkat pemahaman para pemimpin atau kepala desa yang memiliki wewenang atau hak penuh untuk mencapai tujuannya dalam pelayanan ataupun tanggung jawabnya.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi tentang “Kinerja pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis jelaskan, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana daya tanggap pemerintah dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru?
2. Bagaimana produktivitas pemerintah dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru?
3. Bagaimana ketetapan waktu pemerintah dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru?
4. Bagaimana disiplin kerja pegawai dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten barru?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat ditetapkan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui daya tanggap pemerintah dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.
2. Untuk mengetahui produktivitas pemerintah dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.
3. Untuk mengetahui ketepatan waktu pemerintah dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.
4. Untuk mengetahui disiplin kerja pemerintah dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai Kinerja pemerintah dan pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini hendaknya memperkaya penerapan pelayanan prima bagi masyarakat untuk menambah pengetahuan penelitian lain dan sebagai studi pendahuluan yang dapat memberikan pengalaman dan pemahaman kepada penulis.

2. Manfaat praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi masukan pelengkap bagi pejabat publik dalam melaksanakan pelayanan yang baik, prima bagi dirinya sendiri, serta sebagai sumber atau bahan bagi peneliti dan

partisipan sosial untuk mendukung penelitian selanjutnya yang berguna untuk referensi dan bahan bagi peneliti lain.



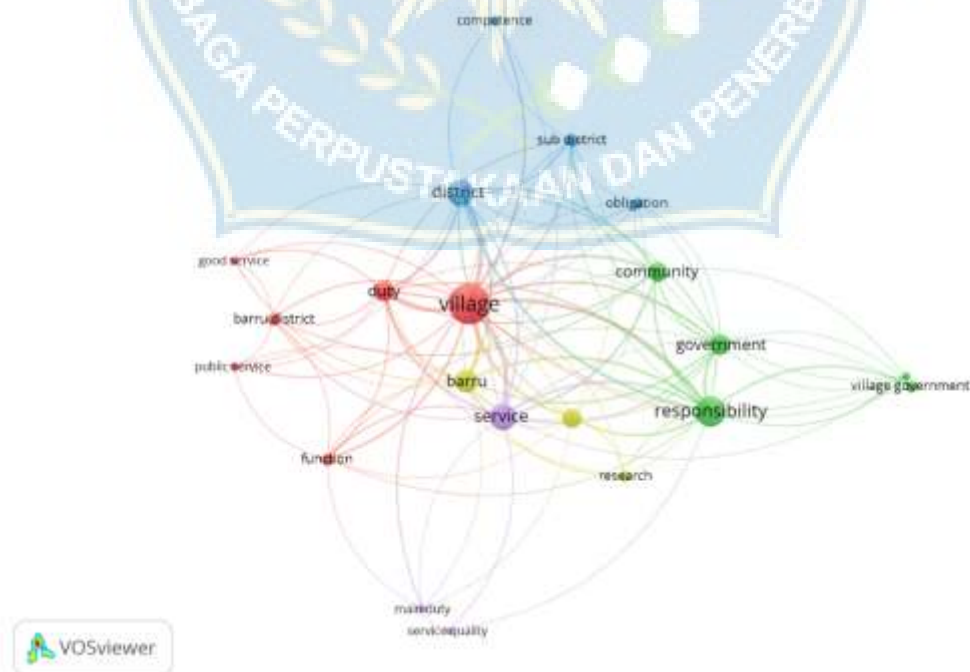
## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian penelitian terdahulu sangat penting bagi penulis untuk menjadi landasan perbandingan dan sebagai referensi untuk memperkaya teori yang akan digunakan dalam menyajikan kontribusi penyempurnaan dari penelitian terdahulu dengan konsep yang berbeda dalam sebuah penelitian baru. Adapun beberapa kajian terdahulu yang masih relevan dengan judul “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru” dengan penelitian terdahulu yang dikelola menggunakan vosviewer.

**Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu**



Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan menggunakan *publish or perish* ditentukan 66 artikel jurnal dengan pada rentan waktu 2013-2024 yang berkaitan erat dengan kata kunci *village government, excellent service*, kabupaten Barru.

Artikel-artikel tersebut menjadi landasan utama dalam menggali wawasan serta kerangka konseptual yang mendalam mengenai topik tersebut melalui penggunaan aplikasi *vosviewer*. Hasil dari visualisasi *vosviewer* mengelompokkan 5 klaster. Klaster 1 warna hijau mencakup 5 item yakni pemerintah desa, standar layanan, pemerintah, masyarakat, kinerja. Klaster 2 warna biru terdapat 4 item yakni kewajiban, kecamatan, daerah, kompetensi. Klaster 3 warna merah terbagi menjadi 6 item yakni desa, tugas, fungsi, pelayanan publik, kabupaten Barru, pelayanan yang baik. Klaster 4 warna kuning yakni terbagi menjadi 3 item yakni riset, kabupaten Barru, Barru. Klaster 5 warna ungu yakni terbagi menjadi 3 item yakni tugas utama, kualitas layanan, pelayanan.

Pada penelitian sebelumnya terdapat perbedaan maupun persamaan yang menonjol antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan peneliti sekarang mengenai kinerja pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan prima di desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Persamaan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sekarang terletak pada kinerja pegawai, yakni tanggung jawab pemerintah desa. Sebagaimana yang ada pada penelitian terdahulu yaitu “Kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan prima di desa

Tegalsari Barat Kecamatan Ampelgading Kabupaten Pemalang” (Rahayu, 2020) dan penelitian “ Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau (Sari et al., 2019). Serta penelitian mengenai “ Analisis kinerja organisasi dalam mewujudkan Pelayanan Prima kepada masyarakat (Studi pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang) (Triyanto, 2017)

Namun disisi lain, penelitian yang difokuskan pada penelitian peneliti adalah kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru memiliki pembeda yang signifikan. Salah satu pembeda utama yakni pada penelitian terdahulu lebih fokus dalam pelayanan antara pemerintah dan masyarakat yang memberikan dinamika unik dalam tanggung jawab. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan yakni fokus dalam mewujudkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan melihat berbagai strategi dalam mengatasi masalah tanggung jawab pelayanan prima. Sehingga penelitian ini berupaya mengambil pelajaran berharga yang dapat diadaptasi untuk mewujudkan pelayanan yang baik di wilayah lain atau bahkan skala yang lebih luas.

Secara keseluruhan, penelitian ini membawa dimensi baru dalam pengembangan pengetahuan mengenai kinerja pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan prima dengan fokus khusus pada wilayah desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.

## B. Kajian Teori

### 1. Kinerja

Kinerja pada hakikatnya adalah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, karyawan dapat mengetahui seberapa baik pekerjaan mereka telah diselesaikan dengan menggunakan alat informasi seperti komentar positif dari rekan kerja. Namun, penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur yang mengukur, mengevaluasi dan mempengaruhi karakteristik, perilaku dan sikap yang berhubungan dengan pekerjaan, termasuk jenjang ketidakhadiran (Golla & Kairupan, 2018).

Prawirosentono (Pasolong, 2010; 176) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seorang pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk berusaha mencapai tujuan organisasi, bertindak secara sah, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika (Kusnendar, 2018).

Sedangkan, Nasucha dalam Fahmi (2013;3) kinerja organisasi adalah kinerja total organisasi untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkaitan dengan upaya yang sistematis dan terus berkembang, kemampuan organisasi untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. (Kusnendar, 2018).



Rivai, 2005 menyebut kinerja sebagai total atau tingkat kinerja tugas seseorang selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai peluang seperti standar kinerja, sasaran atau kriteria yang ditetapkan sebelumnya dan disepakati bersama (Suparti, 2022).

Keban 2014 kinerja organisasi merupakan sesuatu yang menggambarkan sejauh mana sekelompok telah mengatur seluruh kegiatan pokoknya sehingga visi dan misi lembaga dapat tercapai.

Kinerja dalam suatu organisasi merupakan respon terhadap berhasil tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pejabat seringkali tidak memperhatikan, kecuali jika keadaannya sangat buruk atau tidak terlalu sering diberikan, maka organisasi suatu badan publik berada dalam krisis yang serius.

Sedarmayanti, 2014 menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu pertanyaan yang bersifat sistematis mengenai kelebihan tenaga dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau kelompok (Suparti, 2022).

Menurut Sulaksono (2015), kinerja pegawai merupakan hasil pengukuran kinerja pegawai sedemikian rupa sehingga pegawai dapat bekerja secara sistematis dan baik, sehingga dapat melihat kinerja dan sikap pegawai. Menurut Sutrisno (2016), kinerja seseorang pegawai dalam suatu industri, baik bekerja sendiri-sendiri maupun berkelompok, merupakan hasil kerja yang dilakukan seseorang sehubungan dengan pekerjaan dan beban pekerja dan diharapkan hasil kerja tersebut

kemampuan, karakteristik dan waktu tersedia. Dulunya bekerja yang dimaksud dengan kinerja adalah kesuksesan terletak pada seseorang yang melakukan pekerjaan dengan lebih baik dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai di pemerintahan (Mulasari Hesty & Suratman Bambang, 2021).

Kinerja seorang pegawai menurut Hasibuan (1017:94) adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dengan melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan keterampilan, pengalaman, keseriusan dan waktu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017:9) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai seorang pegawai dengan melaksanakan tugas dan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Kurnia & -, 2022).

Menurut Wibowo (2013:4) dalam bukunya manajemen kinerja, bahwa kinerja adalah pelaksanaan suatu rencana yang telah dirumuskan dan dilakukan dengan menggunakan sumber daya yang mempunyai keterampilan, keahlian, motivasi dan minat. Bagaimana suatu organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya memengaruhi sikap dan perilakunya untuk mencapai kinerjanya.

## 2. Pelayanan prima

Pelayanan yang bermutu atau biasa disebut pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar mutu pelayanan (Asrini et al., 2019). Pelayanan prima merupakan kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain mengenai pelayanan. Pelayanan

prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan praktik pelayanan (Kunta & Hartono, 2021).

Pelayanan yang baik (pelayanan prima) adalah kemampuan maksimal untuk bergaul dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan yang baik *Service Excellent* adalah pelayanan terbaik yang memenuhi harapan pelanggan dan kebutuhan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi standar khusus (Arifani et al., 2022).

Menurut Meki Pamekas (2021:1) pelayanan prima adalah pemberian pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat dan memusatkan perhatian pada masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan sangat baik atau terbaik. Menurut Donni Juni Priansa pelayanan prima adalah suatu kegiatan yang dapat dipahami sebagai pemberian bantuan atau apapun yang diperlukan orang lain untuk memenuhi keinginannya, atau suatu pelayanan yang mengutamakan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang mereka penuhi.

Menurut Priansa dalam pelayanan yang baik adalah sikap atau bagaimana melayani pelanggan sedemikian rupa sehingga dia puas dengan hasil layanan yang diberikan. Pelayanan prima merupakan tujuan yang harus diwujudkan dengan memberikan pelayanan, birokrat menjadi penerima pelayanan baik bagaimana memenuhi harapan dan kebutuhan penerimanya, pelayanan menimbulkan rasa puas.

Menurut Daryanto dan Setyobudi, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dari kantor atau perusahaan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan di dalam maupun di luar kantor atau perusahaan. Mengatakan pelayanan prima sering disebut “*premium*” dalam bahasa Inggris. “layanan” tetapi juga digunakan istilah lain yaitu pelayanan prima atau pelayanan keunggulan adalah kualitas layanan (Izza, 2022).

#### 1. Standar kualitas pelayanan prima

Pada dasarnya, layanan prima adalah layanan hebat dianggap yang terbaik menurut standar yang diberikan. Kualitas layanan penting dan harus dipertimbangkan selama penyediaan layanan sangat baik, sehingga penyampaian layanan berjalan dengan baik dan profesional dengan pelayanan yang baik yang anda terima. Dalam masyarakat, itu menciptakan kepercayaan di antara karyawan melakukan atau memberikan layanan sesuai dengan standar.

Standar, yaitu pembahasan tentang seberapa banyak, seberapa sering, dan seberapa cepat hal ini dilakukan. Layanan memiliki standar, memiliki tujuan penting, yaitu:

- 1) Untuk mengadopsi pedoman internal, referensi harus tersedia sebagai panduan.
- 2) Adanya standarisasi ini memudahkan untuk mendefinisikan apa itu menjadi visi dan layanan apa yang akan ditawarkan;
- 3) Memberikan referensi yang akan digunakan sebagai bahan diskusi deskripsi layanan;

- 4) Perlakuan kontrak tergantung pada evaluasi penawaran;
- 5) Pemahaman yang sama tentang apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan yang baik;
- 6) Pengembangan standar pelayanan harus dilakukan.

Agar masyarakat mengalami kepuasan itu perlu adanya kualitas pelayanan prima menurut Sinambela dalam (Izza, 2022) yaitu:

- 1) Transparansi adalah layanan yang terbuka dan tersedia untuk semua yang terlibat dan juga mudah dipahami dan cukup dalam ketentuan;
- 2) Kewajiban adalah layanan yang dapat ditagih tanggapan penyedia layanan yang harus mematuhi peraturan berlaku;
- 3) Tunduk pada, yaitu layanan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan dan kapasitas yang ada antara penerima dan penyedia layanan, namun tetap sejalan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi;
- 4) Pelanggan adalah pelayanan yang mencakup peran langsung kepada masyarakat dalam proses pengelolaan pelayanan publik memperhatikan saran, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Hak yang sama ditawarkan di semua tingkatan masyarakat tanpa diskriminasi dalam hal apapun, seperti ras, agama, kelas dan lain-lain;

- 6) Keseimbangan antara hak dan kewajiban terletak pada pemberi layanan selalu mempertimbangkan keadilan antara penerima dan pemberi melayani;

Sedangkan menurut Pasuraman (Izza, 2022) yaitu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat atau penerima pelayanan lima dimensi, yaitu SERVQUAL, sebagai berikut:

- 1) Bahan, yaitu layanan terkait fasilitas dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung layanan seperti peralatan tenaga kerja, alat dan fasilitas yang disediakan;
- 2) Keandalan, terutama dalam kaitannya dengan layanan kemampuan dan kehandalan seseorang dalam memberikan pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang akurat, dan terpercaya;
- 3) Kewajiban, yang berlaku untuk membantu dan menyediakan bagi penerima manfaat layanannya cepat, akurat, dan responsif melayani;
- 4) Pemantauan, yaitu layanan terkait informasi dan juga sikap petugas terhadap pelayanan kepada masyarakat sebagai penegasan, mengutamakan kepercayaan dan juga rasa aman dalam masyarakat;
- 5) Empati, yaitu prestasi yang berhubungan dengan keterampilan karyawan memahami masalahnya dan bertindak sesuai dengan itu sebagai keterlibatan karyawan untuk kepentingan masyarakat;

Menurut Daryanto (Izza, 2022) dan A4 pelayanan prima diberikan, Setyabuddi adalah Dariant yaitu:

- 1) Sikap (Attitude), yaitu pelayanan diberikan dengan ramah, menyapa dengan senyuman, bersikap sopan dan santun, menggunakan bahasa yang baik, berpakaian sopan dan mempromosikan keadilan.
- 2) Perhatian (Attention), layanan dari pejabat memberikan penjelasan yang jelas disampaikan oleh pejabat melengkapi dokumen yang hilang, memberikan pelayanan yang kompeten.
- 3) Tindakan (Action), yaitu kinerja yang diberikan oleh pegawai tanggapan yang cepat dan tanggap terhadap pengaduan masyarakat dan tersedianya fasilitas pelayanan yang wajar, tepat waktu dan disiplin.
- 4) Harapan (Anticipation), yaitu layanan yang memberikan solusi dari orang yang tidak mengerti atau tidak mengerti persyaratan apa yang harus dipenuhi dan tindakan apa yang harus diambil ? dijalankan oleh karyawan dan dijalankan oleh lebih sedikit orang menyelesaikan file.

### **C. Kerangka Fikir**

Berdasarkan tinjauan landasan teori dapat disusun kerangka fikir yang dapat memudahkan pembaca dalam memahami isinya, adapun kerangka berpikir penelitian ini adalah.

Penelitian ini dilakukan di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Tujuannya adalah untuk mencapai pelayanan prima yang

baik dan bertanggung jawab atas haknya, serta efisiensi dan efektivitas, menjaga sinergi hubungan yang menguntungkan penawaran ini, aparat pemerintah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

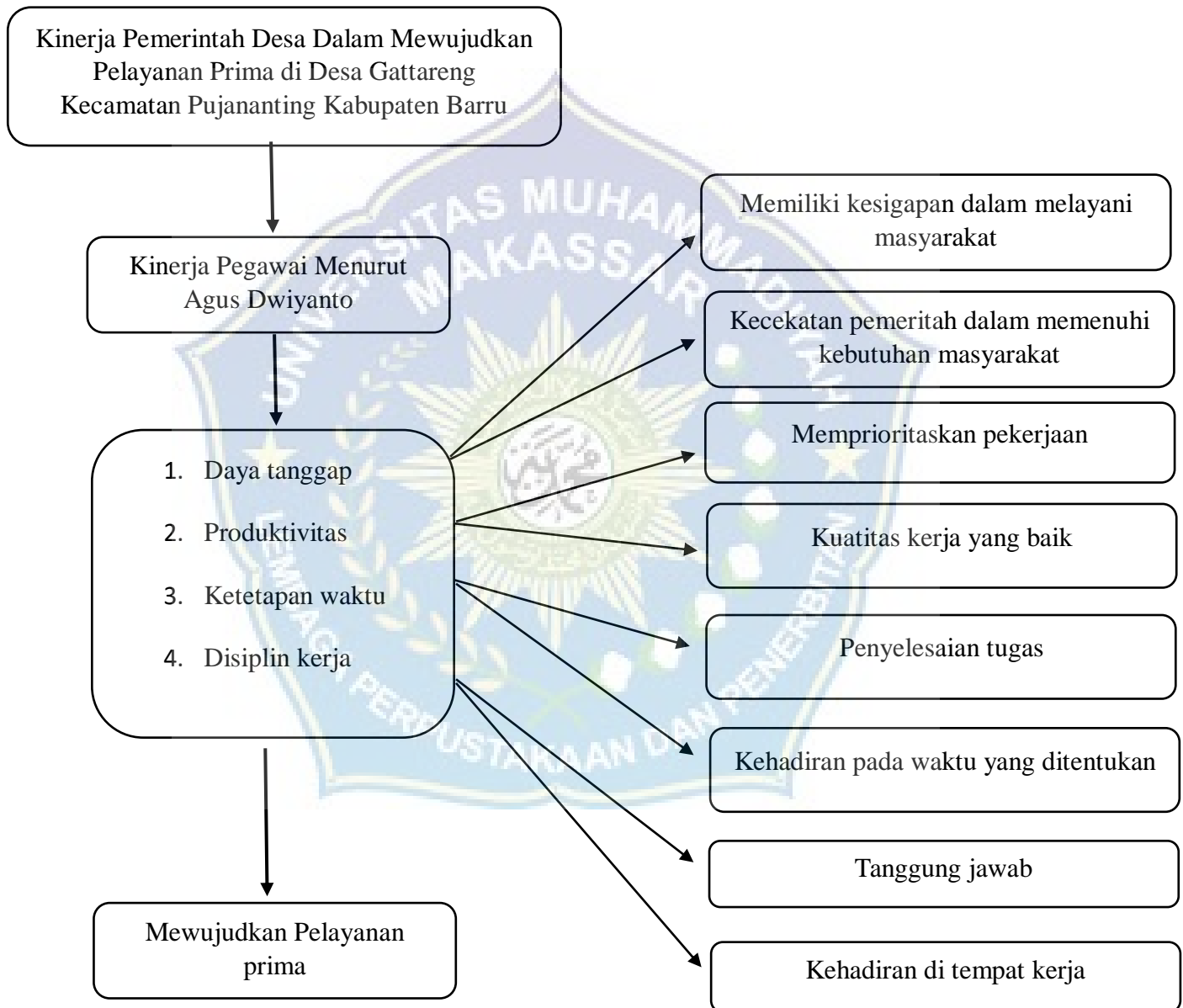
Pelayanan prima yang baik dan rasa tanggung jawab kepada masyarakat sangat diperlukan dalam pelaksanaan sistem administrasi yang baik, pelayanan prima dijadikan sebagai indikator arah atau acuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat sehingga tujuan dari responsibilitas adalah untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat, terselenggaranya pelayanan prima dari aspek-aspek yang dapat dilaksanakan salah satunya adalah tanggung jawab masyarakat dalam pelayanan seperti yang dijelaskan (Levine dalam Dwiyanto, 2018).

Untuk mengukur sepanjang mana tanggung jawab bagi pelayanan prima dalam melakukan kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Maka penulis memanfaatkan penelitian terhadap responsibilitas terhadap pelayanan prima.

Berdasarkan uraian di atas kerangka fikir dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Fikir



#### **D. Fokus penelitian**

Fokus penelitian kali ini berangkat dari latar belakang masalah dan dikaji dalam tinjauan pustaka berdasarkan teori, sedangkan fokus penelitian didasarkan pada rumusan masalah yaitu Kinerja pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru.

#### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Dalam pelayanan desa tanggung jawab dan kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam pelaksanaan pelayanan yang baik, dalam hal ini aparat pemerintah mempunyai peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan tanggung jawab atas kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian yang menjadi fokus penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Daya tanggap adalah keinginan dan kemampuan penyedia layanan untuk mempertanggungjawabkan pekerjaannya secara penuh. Seorang pegawai dalam memberikan pelayanan berdaya tanggap jika:
  - a. Memiliki kesigapan dalam melayani masyarakat  
Kesigapan yang dimaksud adalah pemerintah yang melakukan tugas dengan benar dan bertindak dengan antusias dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  - b. Kecekatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat

Berorientasi pada kecepatan, kecerdasan dan profesionalisme pegawai saat melaksanakan tugas dan menerima instruksi kerja serta beradaptasi dengan cara kerjanya.

2. Produktivitas menekankan pada hasil yang maksimal atau hasil yang dicapai lebih dari yang diharapkan dan seberapa efektif pemerintah dalam menyelesaikan tugas-tugas dan mencapai tujuan kerja.

- a. Memprioritaskan pekerjaan

Mendahulukan pekerjaan daripada yang lain. Karyawan diharapkan efisien dan tidak terlambat dalam mengerjakan pekerjaannya.

- b. Kualitas kerja yang baik

Jumlah pekerjaan dilakukan oleh seorang pegawai dalam suatu periode tertentu, dimana karyawan yang memperlihatkan kualitas kerja yang baik biasanya memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas dan keberhasilan pemerintah dalam melakukan pelayanan prima.

3. Ketetapan waktu adalah penggunaan atau pemanfaatan waktu sebaik-baiknya, paling optimal tindakan yang direncanakan dan harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu yang sudah diperbaiki.

Karyawan yang mempunyai manajemen waktu yang baik jika :

- a. Penyelesaian tugas

Penyelesaian tugas adalah proses menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas dengan cara yang efektif dan efisien. Proses ini melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi hasil untuk memastikan bahwa

tugas tersebut diselesaikan sesuai dengan tujuan dan standar yang ditetapkan

b. Kehadiran pada waktu yang ditentukan

Kehadiran pada waktu yang ditentukan adalah indikator penting dari manajemen waktu dan dapat berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi di lingkungan kerja.

4. Disiplin kerja adalah pemenuhan tugas dan kewajiban yang dipercayakan.

Setiap karyawan melaporkan sejauh mana karyawan tersebut secara konsisten mengikuti dan melanggar standar dan peraturan yang berlaku di organisasi pemerintah.

a. Tanggung jawab

Disiplin kerja dapat ditunjukkan dengan rasa tanggung jawab. Pemerintah harus disiplin dalam bekerja dengan membawa tanggung jawab yang besar. Tugasnya adalah melakukan pekerjaan dengan sempurna dengan tanggung jawab.

b. Kehadiran di tempat kerja

Kehadiran di tempat kerja adalah kondisi dimana seseorang karyawan hadir atau berada di tempat kerja pada yang ditentukan, kehadiran yang baik di tempat kerja menjadi faktor penting dalam menjaga produktivitas, efisiensi, dan budaya kerja yang positif.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih sekitar 2 (dua) bulan mulai dari bulan Februari-Maret dilaksanakan di Kantor Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Fokus penelitian ini adalah untuk mewujudkan kinerja pegawai dalam pelayanan prima.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Moleong (2007:6) yang memaknai penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian (Dr. Elvera, SE. & Yesita Astarina, SE, 2021).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu bahan yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan dari informasi yang diperoleh dari wawancara lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yaitu deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran atau fenomena yang lebih jelas dan detail dari masalah yang diselidiki, untuk mengidentifikasi dan menjelaskan informasi yang ada secara terstruktur.

### C. Informan

Dalam penelitian ini informan ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel dengan mempertimbangkan informasi atau pengumpulan data informasi yang memiliki pengetahuan yang mampu menjelaskan kebenaran tentang subjek yang diteliti. Informan adalah orang yang memberikan informasi penelitian atau menjadi sumbernya (*source person*). Informan juga merujuk pada orang-orang yang diwawancarai oleh peneliti, yang diminta keterangan atau informasi, dan yang dinilai dapat memverifikasi dan memahami data. Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan otoritas dan pengetahuan mereka terkait dengan penelitian, diantaranya:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No.	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1.	Syahrir	SH	Kepala desa
2.	Aridha, A.Md.Pi	AR	Staf kasi pemerintahan
3.	Rika Santy	RS	Staf Pelayanan
4.	Page	PG	Masyarakat
5.	Rustia	RU	Masyarakat
6.	Misbah Riantari	MR	Masyarakat

### D. Teknik pengumpulan data

Peneliti mendapatkan data dan informasi yang lebih tepat dan akurat menggunakan berbagai teknik pengumpulan data sesuai dengan kinerja pemerintah antara lain:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pelayanan di kantor Desa Gattareng. Dengan cara melakukan observasi langsung dengan mendatangi lokasi dan mengamati tempat kemudian mencatat hasil pengamatan tersebut sebagai hasil observasi yang dilakukan.

## 2. Wawancara

Wawancara yaitu proses yang dilakukan untuk membuat pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang akan digunakan untuk tanya jawab secara langsung atau tatap muka (*face to face*) bertemu langsung dengan narasumber. Kemudian yang akan diwawancarai adalah kepala desa dan masyarakat tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Gattareng.

## 3. Studi dokumentasi

Dalam memperoleh dokumentasi bagaimana peneliti dapat mencari data atau hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian seperti barang-barang tertulis, gambar, foto dokumenter dan lainnya. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti mempersiapkan alat untuk mengambil gambar untuk memperoleh informasi.

## E. Teknik analisis data

Analisis data adalah proses mengumpulkan informasi secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Menurut Miles & Huberman teknik analisis data terdiri dari tiga tahapan

meliputi tahap pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Ubaidillah & Efendi, 2022).

Dalam menganalisis data, penelitian mengacu pada beberapa langkah, antara lain:

1. Pengumpulan data

Pencarian informasi untuk mencapai tujuan penelitian seperti analisis model terlebih dahulu dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen untuk klasifikasi menurut kajian atau wawancara yang dilakukan dengan sumber data yang dapat memberikan informasi yang tepat.

2. Penyajian data

Penyajian data dilakukan oleh peneliti bertujuan agar generasi muda memahami apa saja yang berkaitan dengan penelitian dan mampu mengambil langkah selanjutnya. Secara umum penyajian data merupakan susunan sekumpulan data yang telah diperkecil sehingga mencapai suatu kesimpulan, iuran singkat dan grafik dapat digunakan untuk penyajian data.

3. Penarikan kesimpulan

Pembuatan kesimpulan merupakan rangkaian kegiatan dalam organisasi yang bersifat utuh, inferensi juga diperiksa selama penelitian, inferensi dibuat dengan cara mencari makna model eksplanatori secara cermat untuk dibuat secara cermat dan hati-hati



dengan membuat beberapa catatan lapangan, menggabungkan data dan diterima secara akurat.

#### **F. Teknik pengabsahan data**

Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai pengumpulan data dan sumber informasi yang ada Menurut (Sygiyono 2006:273) ada tiga triangulasi antara lain :

##### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dalam melakukan penelitian triangulasi sumber membandingkan informasi yang diperoleh dengan verifikasi satu informan ke informan lainnya, sebagai pertanyaan satu informan kemudian ditanya lagi tentang informan yang lain membandingkan informasi yang diperoleh apakah layak untuk diterima atau tidak informasi yang benar-benar tepat.

##### 2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara memverifikasi informasi pada sumber yang sama melalui teknik yang berbeda. Penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk memverifikasikan data yang dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data sebelumnya.

##### 3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dapat mempengaruhi reliabilitas data uji reliabilitas informasi dapat dibuktikan melalui wawancara,

observasional pada waktu yang berbeda secara berulang-ulang hingga informasi tersebut ditemukan data yang benar.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran umum lokasi penelitian

##### 1. Profil Kabupaten Barru

Kabupaten Barru dahulu sebelum terbentuk adalah sebuah kerajaan kecil yang masing-masing dipimpin oleh seorang raja yaitu: Kerajaan Berru (Barru), Kerajaan Tanete, Kerajaan Soppeng Riaja dan Kerajaan Mallusetasi. Seiring dengan perjalanan waktu, maka pada tanggal 24 februari 1960 merupakan tonggak sejarah yang menandai awal kelahiran Kabupaten Daerah TK.II Barru dengan ibukota Barru berdasarkan Undang-Undang Nomor 229 Tahun 1959 Tentang Pembentukan Tk.II di Sulawesi Selatan, Kabupaten Barru terbagi dalam 7 kecamatan dan 55 desa/kelurahan.

Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Barru memiliki batas-batas: Utara – Kota Parepare dan Kabupaten Sidrap; Selatan – Kabupaten Pangkajene Kepulauan; Timur – Kabupaten Soppeng dan Kabupaten Bone; Barat – Selat Makassar.

Kabupaten Barru terdiri dari 7 Kecamatan dan 55 Desa/Kelurahan, yaitu:

- a) Tanete Riaja : Mattirowalie, Harapan, Lompo Riaja, Libureng, Kading, Lompo Tengah, dan Lempang .
- b) Tanete Rilau : Lasitae, Pancana, Lalabata, Corowali, Pao-Pao, Tellumpanua, Lalolang, Tanete, Lipukasi, dan Garessi.

- c) Barru : Sumpang Binangae, Coppo, Tuwung, Anabanua, Palakka, Galung, Tompo, Sepee, Mangempang, dan SIawung.
- d) Soppeng Riaja : Ajakkang, Paccekke, Kiru-Kiru, Mangkoso, Lawallu, Siddo, dan Batupute.
- e) Mallusetasi : Cilellang, Manuba, Nepo, Palanro, Mallawa, Kupa, Bojo dan Bojo Baru.
- f) Pujananting : Bulo-Bulo, Gattareng, Pujananting, Jangan-Jangan, Patappa, Bacu-bacu dan Mattappawalie.
- g) Balusu : Binuang, Madello, Takkalasi, Kamiri, Balusu, dan Lampoko

## 2. Profil Desa Gattareng

Gambaran umum Desa Gattareng adalah usaha menggambarkan secara utuh tentang kondisi desa. Data-data yang disusun diambil dari semua data yang tersedia dan bisa didapatkan. Selain menggunakan data-data yang ada gambaran umum desa ini, diperkaya dengan data-data yang didapat dari hasil survey pemetaan sosial, wawancara, forum grup diskusi, dengan menggunakan metode CLAPP-GSI, maupun pengamatan secara langsung merupakan bagian dari tahapan *Perticipatory Rular Appraisal* (PRA) dan *Rapid Rular Appraisal* (RRA).

Data yang dipakai untuk menggambarkan situasi atau keadaan kependudukan misalkan dalam gambaran umum memakai data hasil survey serta melalui sensus Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat

(PKM), dalam bentuk indept interview dan Forum Grup Diskusi (FGD) kepada masyarakat umum. Hasil data ini memunculkan perbedaan dengan data yang ada di Gattareng. Setelah ditelusuri dan dicek ulang data yang ada di desa adalah data yang disusun dari data hasil sensus penduduk. Sedangkan hasil sekunder ini dilakukan pada bulan november 2010, sehingga pada penyusunan dokumen Desa Gattareng ini, memakai data yang aktual yang didapat dari hasil pendapatan survey di lapangan.

**a. Sejarah Desa Gattareng**

Dahulu seorang Putri Raja Gowa ingin dipersunting oleh tiga pemuda yang tak lain adalah sepupunya sendiri dan ketiga pemuda tersebut tidak ada yang mau mengalah, untuk menghindari terjadinya pertumpahan darah maka putri raja bersarna dayang-dayangnya meninggalkan kerajaan Gowa menuju ke Utara. Disetiap jalan yang dilaluinya ditanam sebuah pohon lontar sebagai arah jalan yang dilewatinya hingga pada pohon Iontar terakhir.

Akhirnya Putri Raja sampai pada tempat yang dipilihnya untuk menetap yaitu sebuah hutan berhawa sejuk dikelilingi pepohonan yang lebat dan tanah yang subur yang kemudian diberi nama Mangngempang (saat ini berada didusun Benrong) sebagai nama salah satu perkampungan Daerah asalnya dan Putri raja tersebut akhirnya di beri nama (Buah Tallitta'na Gowa). Suatu ketika putra Raja Bone bersama pengawalnya berburu Rusa menelusuri hutan belantara bagian

selatan kerajaannya dalam perburuan., seekor anjing milik Putra Raja memisahkan diri dari tuannya menemukan sebuah rumah ditengah hutan yang dihuni oleh serorang gadis cantik yang tak lain adalah putri Raja Gowa, singkat cerita Putra Raja pun jatuh hati dengan keramah tamahan dan kecantikan penghuni rumah itu yang akhirnya menikahi wanita itu. Seiring berjalannya waktu wilayah itu terus berkembang dan karena letaknya yang berada pada ketinggian maka wilayah tersebut diberi nama Gattareng.

Dalam sejarah Pemerintahan Desa Gattareng dahulunya adalah sebuah kerajaan dalam wilayah kerajaan Tanete, dimana Pertamakali dipimpin oleh seorang raja yang pada saat itu tak satupun orang berani menyebutkan namanya, masyarakat percaya bahwa orang yang menyebut namanya akan sakit. Semasa pemerintahan tersebut seorang saudagar berketurunan arab bernama Syekh Muhammad Saleh masuk ke Desa Gattareng dan menyebarkan agama islam dimana pada saat itu Raja Gattareng masuk Islam dan diikuti oleh seluruh keluarga kerajaan, setelah dua hari memeluk agama Islam beliau (Raja Gattareng) meninggal Dunia, maka beliau diberi gelar Petta Matinroe Riteppe'na. Petta Matinroe Riteppe'na memiliki dua orang anak yaitu Andi Kajompi dan Andi Mappedang. Setelah Petta Matinroe Riteppe'na wafat kepemimpinan di Desa Gattareng kemudian dipimpin oleh anaknya yang bernama Andi Mappedang dengan sebutan Petta Gattareng I, kemudian A. Upe yang bergelar Petta Gattareng II yang

merupakan putra dari Andi Mappeabang sekaligus menjadi raja terakhir.

Sistem pemerintahan selanjutnya berganti dari kerajaan menjadi Pemerintahan Sullewatang yang dipimpin oleh A. Palla Kadere dengan sebutan Petta Sulle yang kemudian sistem pemerintahan berubah menjadi sistem pemerintahan Pangarah yang dipimpin oleh Andi Masekoang dengan sebutan Petta Pangarah dan kemudian diganti oleh Andi Mahmud Pg. Sajo, Selanjutnya sistem pemerintahan kembali berubah Distrik yang dipimpin oleh Andi Ahmad Surya yang bergelar KDT (Kepala Distrik Toritorial) yang membawahi beberapa Desa.

Sejak pembentukan Desa Gattareng tahun 1955 hingga saat ini telah dipimpin oleh beberapa orang yakni :

**Tabel 4.1 Jumlah pemimpin kepala desa**

No.	Nama Repala Desa	Tahun Menjabat	Keterangan
1.	Andi Massarapping P. Tekko	1955-1960	Defenitif
2.	Puang Habba	1960-1964	Defenitif
3.	Andi Tenri Peppang Petta Baiccu	1964-1967	Defenitif
4.	Andi Latif Upe	1967-1983	Defenitif
5.	Muhammad	1983-1993	Defenitif
	Andi Kalim Atpas	1993-2001	Defenitif
6.	Chaliq Piagam	2001-2003	Defenitif Pjs. Desa Gattareng
7.	A. Mustari. B	2003-2007	Defenitif

8.	Chaliq Piagam	2008-2009	Defenitif Pjs. Desa Gattareng
9.	Syahrir	2009-2016	Defenitif
10.	Sultan, SE	2006-2017	Plt Kepala Desa
11.	Syahrir	2017-2023	Defenitif
12.	Afdal, S.Pd	25 Oktober- 20 Desember 2022	Plh.Kepala Pada masa Cuti Kades defenitif
13.	Syahrir	2023-2029	Defenitif

### h Administratif

Gattareng Secara Geografis berada di ketinggian antara 800- dpl (diatas permukaan laut). Dengan keadaan curah hujan rata-rata dalam pertahun antara 150 Hari s/d 180 hari, serta suhu rata-rata pertahun adalah 25 0C s/d 35 °c. Secara Administrasi Desa Gattareng terletak di Wilayah Kecamatan Pujananting kabupaten Barru, Desa Gattareng terdiri dari 6 Dusun, 15 RT, Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. Batas Wilayah desa yang dinyatakan dalam bentuk Peta Desa ditetapkan dengan Peraturan Bupati. Adapun Luas Wilayah Desa Gattareng adalah 49 Km2 Dengan Batas Wilayah Yaitu:

Utara : Berbatasan dengan Desa Batu Putih (Kabupaten Bone)

Selatan : Berbatasan dengan Desa Bulo-Bu10 (Kab. Barru)

Barat : Berbatasan dengan Desa Pujananting (Kabupaten Barru)

Timur : Berbatasan dengan Desa Samaenre (Kabupaten Bone)



### c. Data Kependudukan

Jumlah penduduk Desa Gattareng termasuk kurang padat atau padat jika dibandingkan dengan luas wilayah desa. Hal ini dapat dilihat dari hasil Pendataan Profil Desa yang dilakukan pada tahun 2022, tercatat jumlah penduduk Desa Gattareng sekitar 2806 jiwa dengan perbandingan laki-laki 1.357 jiwa dan perempuan sebanyak 1.449 jiwa.

Penduduk Desa Gattareng merupakan salah satu aset Desa dalam pelaksanaan pembangunan. Hanya saja sumber manusianya masyarakat belum memadai karena rendahnya pendidikan, sehingga harapan untuk mengubah pola pikir masih rendah. Jumlah penduduk Desa Gattareng dapat dilihat pada table di bawah ini

**Tabel 4.2 Jumlah penduduk Desa Gattareng berdasarkan jenis kelamin**

No.	Jenis kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	1.106
2.	Perempuan	1.135
	Total	2.241

### d. Keadaan Sosial

Perspektif budaya masyarakat di Desa gattareng kental dengan budaya khas Gattareng, yaitu budaya Sipakatau, sipakalebbi yang artinya saling menghargai dan tetap menjaga sifat kesosialan antar sesama. Dari latar belakang budaya , kita bisa melihat aspek budaya

dan sosial yang berpengaruh dalam kehidupan masyarakat. Didalam hubungannya dengan agama yang dianut misanya maupun upacara adat lainnya, Islam sebagai agama mayoritas dianut masyarakat Desa gattareng, dalam menjalankannya sangat kental tradisi budaya Khas Gattareng.

**e. Struktur Pemerintahan Desa**

Susunan organisasi pemerintahan desa terdiri kepala desa dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan Desa. Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan NKRI.

Desa Gattareng dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang merupakan hasil pemilihan langsung oleh masyarakat Desa Gattareng. Dalam menjalankannya pemerintahan kepala desa dibantu oleh sekretaris desa dan para kaur serta staf desa selain itu juga terdapat lembaga pengawas yang berfungsi sebagai pengawas jalannya pemerinatahan. Adapun susunan organisasi pemerintahan Desa Gattareng sesudah di sahkan undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Nama-nama pejabat administrasi pemerintah Gattareng**

No.	Nama	Jabatan
1	Syahrir	Kepala Desa
2	Afdal, S.Pd	Sekretaris Desa
3	Aridha	Kasi Pemerintahan
4	Mariana, S.Sos	Kaur Keuangan

5	-	Kaur Umum dan Perencanaan
6.	-	Kasi Kesra
6	Hasmiati	Staf Desa
7	Rika Saty	Staf Desa
8	Yahya, S.Pd.I	Staf Desa
9	Chalik Piagam	Staf Desa
10	Herdiansyah	Staf Desa
11	Jumrah Nasri	Staf Desa
12	Ismail	Staf Desa
13	M. Tahir	Staf Desa Lainnya

Struktur kepemimpinan Desa Gattareng tidak dapat lepas dari struktur administrasi pemerintahan pada level di atasnya.

1) Pembagian Wilayah Desa

Secara administrasi Desa Gattareng terletak di wilayah Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru yang terdiri dari 6 Dusun dan 15 RT, yaitu :

a. Dusun Patallasang

Kadus : Misram, S.Pd

RT 1 : Saharuddin

RT 2 : Lukman

RT 3 : Amiruddin

b. Dusun Manyengo

Kadus : Jumasse

RT 1 : Mallah. M

RT 2 : Abd. Haling

RT 3 : Abd. Asis

c. Dusun Lempang

Kadus : Masse

RT 1 : Page

RT 2 : Roje

RT 3 : Cammo

d. Dusun Pising

Kadus : Buhari

RT 1 : Umrah. U

RT 2 : Siratang

e. Dusun Benrong

Kadus : Fitri Bahtiar, S.Pd

RT 1 : Latta

RT 2 : Haeruddin. D

f. Dusun Bungaejae

Kadus : Renta

RT 1 : La Jaji

RT 2 : Yamang

2) Visi Misi Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru

Visi :

Terciptanya pemerintahan desa untuk mendukung peningkatan pembangunan secara demokratis, partisipasi, akuntabilitas dan

transparansi dalam penyelenggaraan pemerintah desa yang bernafaskan keagamaan agar terbentuk desa maju dan mandiri.

Penjelasan visi:

- a) Kuat, yaitu terciptanya kerjasama yang baik dengan BPD dan Masyarakat Desa dalam menjaga Keamanan dan Ketertiban.
- b) Demokratis, yaitu pembangunan dalam Desa Gattareng mampu menciptakan suasana yang adil dan senantiasa memperhatikan hak-hak masyarakat di Desa.
- c) Partisipasi, yaitu masyarakat dengan ikhlas ikut melaksanakan pembangunan sedangkan pemerintah desa menghargai dan mendukung keterlibatan masyarakat.
- d) Akuntabilitas, yaitu pengelolaan pembangunan dan pemerintah desa harus dapat dipertanggungjawabkan dihadapan masyarakat desa
- e) Transparansi, yaitu keterbukaan masyarakat dan pemerintah desa dalam pengelolaan pemerintahan desa menjadi prioritas.

Bernafaskan keagamaan pembangunan desa Gattareng berdasarkan pada dasar agama, adat istiadat dan norma yang berlaku dimasyarakat.

Misi:

Pernyataan misi membawa desa kepada suatu fokus. Misi inilah yang harus diemban oleh pemerintah desa. Untuk mewujudkan visi

desa tersebut diatas, maka pemerintah desa Gattareng menetapkan misi sebagai berikut :

a) Misi bidang pelayanan

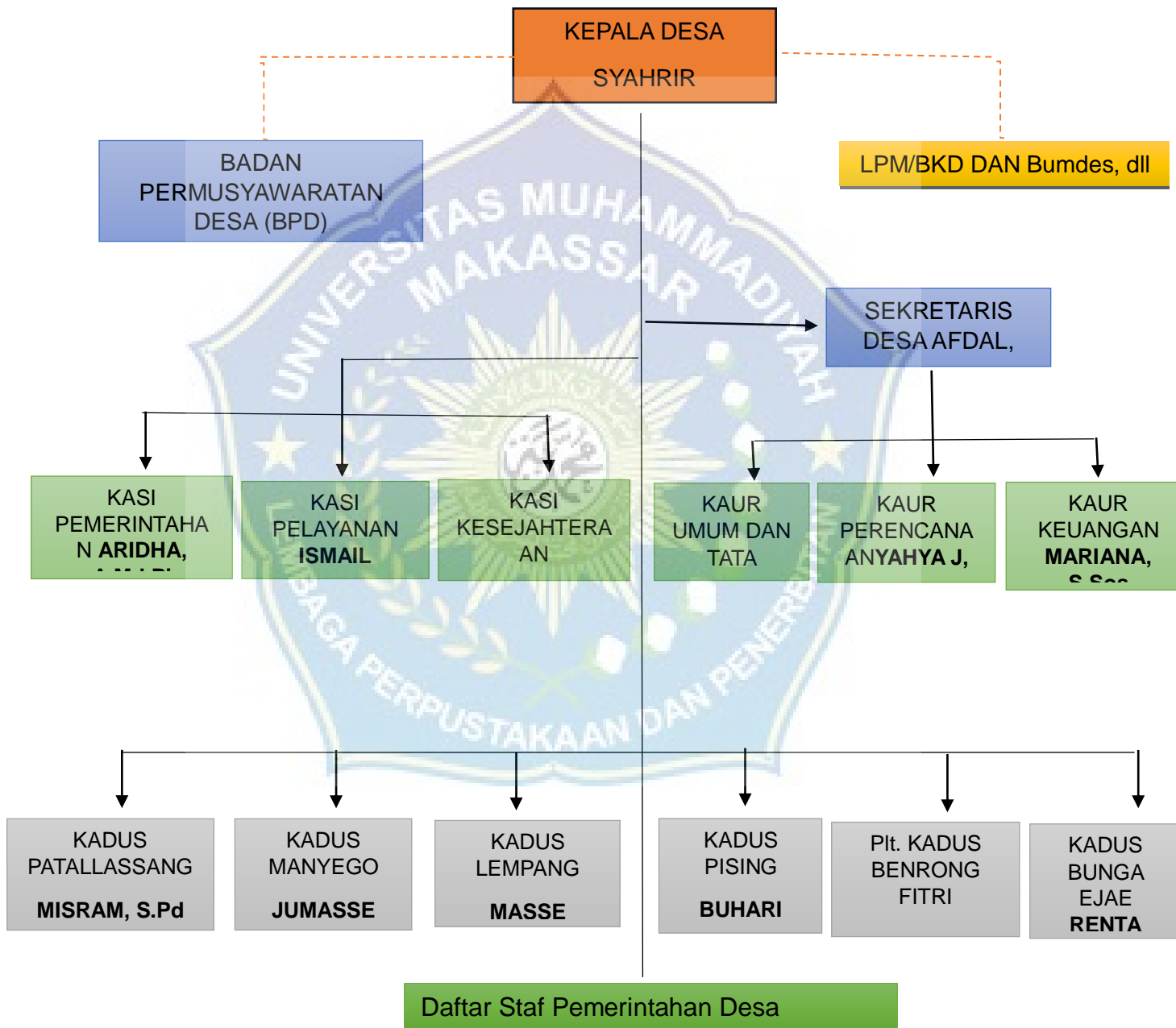
1. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat yang efisien, demokratis, adil dan merata
2. Memantapkan administrasi kependudukan dan data keluarga miskin
3. Meningkatkan kualitas aparatur desa dan Masyarakat melalui pelatihan-pelatihan

b) Misi Pembangunan

Sejalan dengan visi yang telah ditetapkan dan dengan memperhatikan kondisi obyektif yang dimiliki Desa Gattareng, dirumuskan misi pembangunan sebagai berikut :

1. Pembangunan masyarakat melalui Infrastruktur Desa
2. Sumber daya unggulan yang menjadi basis ekonomi untuk kesejahteraan masyarakat Desa Gattareng
3. Partisipatif pelibatan peran serta masyarakat dalam pembangunan yaitu dalam mengidentifikasi berbagai masalah pembangunan, kebutuhan pembangunan, penyusunan rencana program, imprealis dan pengawasan
4. Pemberdayaan masyarakat memberdayakan seluruh potensi SDA, SDM, Sumber Daya Modal dan Teknologi

## STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN DESA GATTARENG



## f. Pemerintahan Desa

Pemerintahan desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa

### a) Kepala Desa

Sebuah Desa dipimpin oleh kepala Desa yang dipilih secara langsung oleh rakyat melalui sebuah pemilihan kepala Desa (pilkades). Masa jabatan adalah 5 tahun, sedangkan seorang lurah biasanya berstatus pegawai Negeri, sedangkan kepala Desa tidak. Untuk mencapai kebutuhan hidupnya, kepala Desa diberi tanah Desa yang biasa disebut tanah carik atau tanah bengkok, kepala Desa bisa menggarap tanah tersebut selama ia menjabat sebagai kepala Desa juga menerima gaji dari pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya, kepala desa menyampaikan laporan kepada Badan Permusyawaratan Desa, setiap tahun, kepala desa juga menyampaikan laporan kepada Bupati, sebab bupatilah berwenang mengangkat dan memberhentikan kepala desa.

Kepala desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan, karena tugasnya tersebut kepala desa memiliki wewenang, yaitu

1. Menyusun dan mengajukan rencana anggaran pendapatan dan belanja desa (RAPB Desa) kepada BPD.



2. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD
3. Mengajukan rancangan peraturan desa
4. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
5. Membina kehidupan masyarakat desa

b) Perangkat Desa

Dalam menyelenggarakan pemerintah desa, kepala desa dibantu oleh perangkat desa lainnya, adalah sekretariat desa, pelaksana teknis, serta unsur kewilayahan. Bagi kepala desa, perangkat desa seperti menteri bagi presiden, perangkat desa membantu tugas-tugas kepala desa untuk melayani warga desa, perangkat desa berasal dari desa setempat, mereka diangkat oleh kepala desa. Namun ada juga perangkat desa yang ditunjuk oleh pemerintah. Di beberapa tempat, ada pula perangkat desa yang dipilih langsung oleh warga desa. Perangkat-perangkat desa dan tugas-tugasnya sebagai berikut:

1. Unsur staf

Perangkat desa dari unsur staf terdiri dari sekretaris desa dan kaur, dalam pemerintahan desa, sekretaris desa membantu kepala desa dalam menjalankan pemerintahan desa. Dalam menjalankan tugasnya, sekretaris desa dibantu oleh kepala urusan atau disebut kaur. Kaur bertugas melayani warga

desa dalam berbagai urusan. Paling banyak ada enam urusan yang ditangani oleh kaur.

Pada kaur tersebut terdiri dari kepala urusan pemerintahan, pembangunan, kesejahteraan rakyat, dan keagamaan, umum, perekonomian, dan keungan. Diantara tugas-tugas mereka adalah sebagai berikut:

- a) Bersama-sama kepala desa dan sekretaris desa menjalankan pemerintahan desa.
- b) Merumuskan dan melaksanakan program pembangunan desa dan kemasyarakatan.
- c) Melayani masyarakat di setiap bidang

## 2. Unsur pelaksanaan

Unsur pelaksanaan teknis lapangan seperti urusan pamong tani desa dan urusan keamanan atau hansip yang bertugas menjaga keamanan desa.

## 3. Unsur kewilayaan

Unsur kewilayaan berfungsi membantu kepala desa dalam bidang pemerintahan. Bidang tugas unsur kewilayaan mempunyai nama yang berbeda. Di daerah pedesaan, unsur kewilayaan diwujudkan dalam bentuk dusun. Dusun terbeentuk dari kumpulan beberapa Rukun Warga (RW) yang berdekatan. Setiap dusun dipimpin oleh seorang kepala dusun, kepala

dusun membantu jalannya pemerintahan desa di tingkat dusun.

Di antaratugas kepala dusun adalah:

- a) Membantu kepala desa dalam bidang administrasi
  - b) Menjalankan sebagian tugas kepala desa yang dilimpahkan pada kepala desa
  - c) Membina kehidupan masyarakat dusun.
4. Badan permusyawaratan desa

Anggota BPD dipilih oleh warga desa dengan cara musyawarah dan mufakat, anggota BPD dipilih dari unsur tokoh agama, tokoh masyarakat, ketua RT, ketua RW, maupun pemangku adat sebagaimana kepala desa, BPD memiliki masa jabatan selama enam tahun, setelah itu dapat dipilih sekali lagi. Keanggotaan BPD ditetapkan berdasarkan keputusan bupati atau wali kota. Tugas BPD adalah mengawasi jalannya pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintahan desa dalam menjalankan tugasnya BPD berwenang menggunakan hal berikut:

- a) Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian kepala desa
- b) Membahas rancangan peraturan desa bersama kepala desa
- c) Mengawasi pelaksanaan peraturan desa
- d) Membentuk panitia pemilihan kepala desa
- e) Menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat
- f) Menyusun tata tertib BPD

- g) Mengayomi adat-istiadat
- h) Menyusun anggaran pendapatan dan belanja desa bersama dengan kapala desa
- i) Melakukan pengawasan terhadap pemerintahan desa

#### 5. Lembaga kemasyarakatan

Selain pemerintahan desa BPD ada lembaga lain yang juga berperan penting dalam menyelenggarakan pemerintahan desa, lembaga tersebut adalah lembaga kemasyarakatan. Lembaga non pemerintah ini dibentuk oleh masyarakat sesuai dengan kondisi dan kebutuhan anantara lain:

##### a) LPMD (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa)

Lembaga ini berkedudukan ditingkat desa yang berperan dalam rangka ikut memperlancar suatu program-program bangunan di tingkat desa. Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa atau Kelurahan (LPMD/ LPMK) lembaga ketahanan masyarakat desa atau kelurahan (LKMD/LKMK) atau sebuah nama lain mempunyai tugas menyusun rancangan pembangunan secara partisipatif, menggerakkan swadaya gotong royong masyarakat, melaksanakan dan mengendalikan pembangunan. Lembaga pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan (LKMD/ LPMK) lembaga ketahanan masyarakat desa atau kelurahan (LKMD/

LKMK) atau sebutan nama lain dengan melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi:

1. Penampungan dan penyaluran aspirasi masyarakat dalam pembangunan
2. Penanaman dan pemupukan rasa persatuan dan kesatuan masyarakat dalam kerangka memperkokoh Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Peningkatan kualitas dan percepatan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat.
4. Menyusun rencana, pelaksanaan, pelestarian dan pengembangan hasil-hasil pembangunan secara partisipatif
5. Penumbuhkembangan dan penggerak prakarsa, partisipasi, serta swadaya gotong royong masyarakat, dan
6. Menggali pendayagunaan dan pengembangan potensi sumber daya alam serta keserasian lingkungan hidup.

b) Tim penggerak PKK

Tim penggerak PKK Desa/ Kelurahan mempunyai tugas membantu pemerintahan/ lurah dan merupakan mitra dalam pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan keluarga.

Tugas penggerak kerja atau kelurahan meliputi:

1. Menyusun rencana kerja PKK Desa/ Kelurahan, sesuai dengan hasil rekarda Kabupaten.
2. Melaksanakan kegiatan sesuai jadwal yang disepakati
3. Menyuluh dan menggerakkan kelompok PKK dusun atau lingkungan RT, RW dan desa wisma agar dapat mewujudkan kegiatan-kegiatan yang telah di susun dan disepakati.
4. Menggali, menggerakkan dan mengembangkan potensi masyarakat khususnya keluarga untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan.
5. Melaksanakan kegiatan penyuluhan kepada keluarga-keluarga yang mencakup kegiatan bimbingan dan motivasi dalam upaya mencapai keluarga sejahtera.
6. Mengadakan pembinaan dan bimbingan mengenai pelaksanaan program kerja
7. Berpartisipasi dalam pelaksanaan program instansi yang berkaitan dengan kesejahteraan keluarga di desa/ kelurahan.
8. Membuat laporan hasil kegiatan kepada tim penggerak PKK kecamatan dengan tembusan kepada ketua Dewan penyantun Tim Penggerak PKK setempat.

9. Melaksanakan tertip administrasi.

10. Mengadakan konsultasi dengan ketua dewan Penyantun

Tim Penggerak PKK setempat. Tim penggerak PKK/

Desa/ Kelurahan dalam melaksanakan tugasnya

mempunyai fungsi: Penyuluh, motivator dan penggerak

masyarakat agar mau dan mampu melaksanakan

program PKK dan fasilitator, perencanaan, pelaksanaan,

pengendali, Pembina dan pembimbing penggerak PKK.

c) RT dan RW

RT dan RW mempunyai tugas membantu pemerintahan

desa dan lurah dalam penyelenggaraan urusan

pemerintahan. RT dan RW dalam melaksanakan tugasnya

mempunyai fungsi:

1. Pendapatan kependudukan dan pelayanan administrasi pemerintahan lainnya.

2. Pemilihan keamanan, ketertiban dan kerukunan hidup antar warga.

3. Pembuatan gagasan dalam pelaksanaan pembangunan dengan mengembangkan aspirasi dan swadaya murni masyarakat di wilayahnya.

4. Penggerak swadaya gotong-royong dan partisipasi masyarakat di wilayahnya.

d) GAPOKTAN (Gabungan Kelompok Tani)

Merupakan wadah bagi kelompok tani ditingkat desa, kegiatan yang menjadi rutinitas adalah pertemuan kelompok tani tingkat desa yang dilaksanakan secara bergilir setiap bulan di masing-masing kelompok tani kegiatan yang dilakukan;

1. Pendampingan program aksi mandiri pangan
2. Pengelolaan PUAP (Program Usaha Agrobisnis Perdesaan)

**g. Permasalahan Potensi**

Berbagai permasalahan di desa Gattareng secara umum kurangnya seputar pembangunan sarana prasarana dalam bentuk fisik tekhusus di infrastruktur jalan hingga sarana transportasi keluar daerah masih susah. Permasalahan di desa merupakan hal yang akan dicapai melalui pembangunan jangka menengah yang dijabarkan dalam rencana pembangunan tahunan secara bertahap dengan skala prioritas yang mendesak diantaranya sebagai berikut:

a) Bidang pemerintahan

Permasalahan ini muncul karena masih banyak usulan dari masyarakat desa maupun aparat pemerintahan desa yang belum direalisasikan. Permasalahan di Bidang Pemerintahan Desa Gattareng yang muncul antara lain :

- 1) Belum Optimalnya kinerja dan kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa



- 2) Terbatasnya sarana Pendukung dalam pelayanan Publik
  - 3) Kondisi Sarana dan Prasarana kantor yang rusak
  - 4) Belum terjaminnya keabsahan identitas dan kepastian
  - 5) Hukum atas dokumen kependudukan
  - 6) Pengelolaan administrasi aset belum optimal
  - 7) Belum optimalnya penggunaan Sistem informasi Desa
  - 8) Kepemilikan dokumen administrasi pertanahan masih rendah
  - 9) Masih tingginya kasus konflik Pertanahan
  - 10) Belum adanya penetapan dan penegasan Batas Tanah
- b) Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa

Adapun Permasalahan di Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa adalah sebagai berikut :

Kesejahteraan Tenaga Pengajar

- 1) Rendahnya PAUD/TK/TPA
- 2) Ketersediaan sarana dan prasarana PAUD belum memadai
- 3) Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang keagamaan
- 4) Belum tersedianya taman baca di Desa
- 5) Kebutuhan masyarakat terhadap gedung serbaguna desa
- 6) Masih adanya siswa putus sekolah karena masalah biaya
- 7) Ketersediaan obat-obatan Polindes masih kurang
- 8) Masih terapat kasus stunting dan gizi buruk
- 9) Pencegahan dan pengendalian penyakit belum maksimal
- 10) Belum optimalnya peran dan fungsi kader kesehatan

11) Masih banyaknya warga yang belum memiliki jaminan kesehatan

12) Tidak adanya tempat pembangunan sampah dan bank sampah

13) Masih adanya rumah warga yang tidak layak huni

14) Sektor pariwisata belum berkembang dengan baik

c) Bidang Pembinaan Kemasyarakatan Desa

Diantara permasalahan yang muncul pada Bidang Pembinaan Kemasyarakatan Desa adalah sebagai berikut :

- 1) Masih kurangnya sarana Poskamling
- 2) Masih sering terjadi gangguan Kamtibmas
- 3) Belum terbentuknya Siskamling
- 4) Masih minimnya Pelatihan Keamanan Lingkungan

Tabel 4.4 Jenis-Jenis Pelayanan

No.	Jenis pelayanan	Standar pelayanan
1.	Surat Keterangan Kartu keluarga (KK)	3 Hari
2.	Surat Keterangan Pembuatan KTP	1-3 Hari
3.	Surat keterangan Akte Kelahiran	30 Menit
4.	Surat pengantar	20 Menit

## B. Hasil Penelitian

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang baik untuk memenuhi harapan dan tanggung jawab serta kebutuhan pelanggan dengan

kata lain dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan. Pelayanan prima juga termasuk dalam bentuk sikap, perilaku, tindakan terhadap masyarakat.

Peneliti membahas lebih lanjut bagaimana “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru” dengan menggunakan beberapa indikator yang meliputi indikator kinerja pegawai dalam Agus Dwiyanto yaitu (1) Daya Tanggap (2) Produktivitas (3) Ketepatan Waktu dan (4) Disiplin Kerja. Maka dari itu berkaitan dengan pembahasan singkat diatas, maka selanjutnya akan diuraikan sebagai berikut:

### **1. Daya tanggap**

Daya tanggap adalah membantu atau memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, termasuk kecekatan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Daya tanggap juga mengacu pada kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu kebutuhan masyarakat, dalam hal ini pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat, akurat dan efisien. Sebab hasil kerja pemerintah sangat ditentukan oleh tanggung jawabnya terhadap masyarakat. Seorang administrator dianggap responsif apabila mempunyai keterampilan atau kualifikasi profesional.

a. Memiliki kesigapan dalam melayani masyarakat

Peneliti hendak mengetahui lebih jelas kesigapan pemerintah desa dalam melayani masyarakat, berikut peneliti akan memaparkan hasil wawancara dengan informan SH selaku Kepala Desa Gattareng sebagai berikut:

“ saya rasa pegawai disini sudah cukup tanggap dalam melayani masyarakat, tentunya dalam hal pelayanan sudah memiliki respon yang baik, dan sudah cukup kompeten jika berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat”. (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2024).

Sesuai dengan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah menganggap bahwa kesigapan atau daya tanggap sudah cukup baik, dan cukup kompeten serta respon yang telah diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi peraturan yang telah ada mengenai pelayanan.

Lebih lanjut wawancara yang telah dilakukan dengan informan AR selaku Kasi Pemerintah Desa Gattareng terkait kesigapan dalam melayani masyarakat sebagai berikut:

“ Ya seperti biasa melayani masyarakat seperlunya, termasuk pelayanan surat-surat keterangan sesuai dengan aturan, sesuai jadwal yang telah ditentukan mulai dari jam buka kantor jam 08.00 pagi sampai jam 16.00 sore, dan untuk kesigapannya dalam melayani untuk waktu yang ditentukan kadang terkendala di kerjaan luar seperti masyarakat yang datang ke rumah untuk mengurus kependudukan” (Hasil wawancara tanggal 23 Februari 2024).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kesigapan dalam melayani masyarakat sesuai dengan aturan. Akan tetapi dalam pelayanan pemerintah masih melayani masyarakat

diluar dari jam kantor sehingga keluar dari aturan yang telah ditentukan. Peneliti menilai bahwa kesigapan pemerintah desa masih kurang dalam memenuhi kewajibannya.

Berikut hasil wawancara dengan informan MR selaku masyarakat desa Gattareng adalah sebagai berikut:

“ sudah memberikan pelayanan yang cepat, sigap dan efisien dari pihak pemerintah. contohnya pembuatan surat keterangan hanya sepuluh menit sudah selesai, saya rasa bahwa kemampuan merespon pegawai cepat terhadap kebutuhan masyarakat yang sangat penting.”(Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang cepat, sigap dan efisien dari pihak pemerintah seperti pembuatan surat keterangan yang diselesaikan dalam waktu 10 (sepuluh) menit. Masyarakat merasa bahwa kemampuan pemerintah untuk merespon dengan cepat terhadap kebutuhan masyarakat sudah baik.

b. Kecekatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat

Untuk mengetahui lebih jelas kecekatan pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, berikut wawancara bersama informan SH selaku Kepala desa Gattareng.

“ Masalah urusan-urusan administrasi dan sebagainya langsung di layani karena masing-masing ada bagiannya. contohnya Kasi pelayanan, Kasi Pemerintahan dengan cepat melayani masyarakat seperti pengurusan KTP, sehingga masyarakat tidak kesusahan lagi untuk turun ke bawa urus surat-suratnya, tinggal pegawai yang upload

langsung ke bawa” (Hasil wawancara tanggal 22 Februari 2024).

Sesuai dengan wawancara di atas dapat diketahui bahwa kepala desa sudah mengatakan pemerintah sudah mempunyai masing-masing bagiannya sehingga masyarakat langsung di layani dengan baik, seperti bagian pemerintahan melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti pembuatan KTP memerlukan waktu selama tiga hari untuk diselesaikan. Kemudian masyarakat tidak perlu lagi ke kantor capil untuk melengkapi berkasnya karena telah dikirim secara online.

Lebih lanjut untuk mengetahui kecekatan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berikut wawancara dengan informan PG sebagai tokoh masyarakat desa Gattareng yaitu sebagai berikut:

“ kalau masalah kecekatan pegawai disini sudah bagus, cepat di kasi pelayanan dan sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan, kan mereka punya bagian atau tugasnya masing-masing jadi cekatanlah melayani masyarakat disini (Hasil wawancara pada tanggal 01 Maret 2024)’

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemerintah desa dalam hal kecekatan sudah sangat bagus, cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugasnya masing-masing sehingga apa yang menjadi kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Berikut hasil wawancara dengan informan RU sebagai masyarakat desa Gattareng sebagai berikut:

“pemerintah disini sudah bertindak dengan cepat dan tanggap dengan kebutuhan kita, saya menilai kecekan pemerintah dari cepatnya merespon masalah dan permintaan yang disampaikan tentang pelayanan”(Hasil wawancara pada tanggal 02 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah bertindak dengan cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga masyarakat menilai kecekan dari cepatnya merespon permasalahan dan permintaan pemerintah sudah bagus.

## **2. Produktivitas**

★ Produktif merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Produktivitas kerja juga bisa melihat sejauh mana hasil dari pekerjaan yang dilakukan, usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan, dan apakah usaha tersebut membuahkan hasil dalam meningkatkan kinerja pemerintah.

### **a. Memprioritaskan pekerjaan**

Adapun hasil wawancara peneliti dengan informan RS selaku staf pelayanan di kantor desa Gattareng mrngatakan bahwa:

“Kalau pemerintah desa segala bentuk pekerjaan itu prioritas apalagi di desa terbagai atas beberapa topoksi kepala desa hanya tim pembina dan yang melaksanakan topoksinya adalah Kaur Kasi yang memiliki topoksi di bidang pelayanan kependudukan ada yang menangani,

bidang pembangunan desa ada yang menangani dan insyaallah kami akan terus berusaha prioritas pemerintah ke arah yang mementingkan masyarakat. Intinya yang kita perhatikan persoalan kebutuhan masyarakat bukan kepentingan pribadi” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa memiliki topoksi kerja masing-masing , maka priotitas kerjanya sesuai tugas, tanggung jawab dan wewenang tiap bagian yang ada. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pemerintah desa telah memprioritaskan pekerjaannya dan memperhatikan setiap kebutuhan masyarakat diatas kepentingannya sendiri sehingga tugas dan fungsi pemerintah berjalan dengan baik.

Selanjutnya wawancara dengan informan RU selaku tokoh masyarakat desa Gattareng terkait prioritas kerja pemerintah desa adalah sebagai berikut:

“ memang pemerintah memprioritaskan pekerjaannya tapi masih ada sebagian pegawai yang membedakan status sosial masyarakat disini Contohnya ada masyarakat yang dekat dengan pegawai pemerintah atau keluarganya dia yang dilayani lebih dulu” (Hasil wawancara pada tanggal 02 Maret 2024).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa pemerintah desa tentu memprioritaskan masyarakat dengan baik, apapun kepentingannya akan diberikan pelayanan. Tetapi masih ada pemerintah desa yang membeda- bedakan status sosial masyarakat saat memberikan pelayanan.



Berikut wawancara dengan informan AR selaku kasi pemerintahan desa Gattareng yaitu sebagai berikut:

“pastilah kita prioritaskan namanya juga tugas kita sebagai pemberi layanan, tapi berbicara puas atau tidak ya tergantung dari masyarakatnya sendiri apakah puas atau tidak tapi kami selalu mengusahakan yang terbaik” (Hasil wawancara pada tanggal 23 Ferbruari 2024).

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam hal prioritas tentu pemerintah melaksanakan tugasnya dengan baik sebagai pemberi layanan, akan tetapi pemerintah belum mengetahui apakah masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan atau belum.

b. Kualitas kerja yang baik

Untuk melihat kualitas kerja pemerintah desa Gattareng maka peneliti melakukan wawancara dengan RS selaku Kasi Pemerintahan desa Gattareng yaitu sebagai berikut:

“kami tidak memiliki target penilaian tetapi intinya kami selalu berupaya bagaimana caranya supaya pelayanannya memuaskan masyarakat. Kami juga selalu berupaya supaya masyarakat tidak terkendala dalam pelayanan” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024).

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemerintah desa belum memiliki target penilaian kepada masyarakat tentang kualitas kerja pemerintah dalam pelayanan, tetapi pemerintah selalu berupaya memuaskan masyarakat agar tidak terkendala dalam pelayanan.

Selanjutnya wawancara dengan informan MR selaku masyarakat desa Gattareng terkait kualitas kerja pemerintah sebagai berikut:

“ menurut saya kualitas kerja yang paling penting adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan pekerjaannya, disini pemerintah sudah baik dalam hal kemampuan melayani masyarakat ramah dan sopan. Pemerintah desa sudah sadar akan pentingnya memberikan pelayanan yang baik dan berkontribusi pada tugas-tugas yang diberikan (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa Gattareng sudah baik dalam hal kuantitas karena mampu beradaptasi dengan pekerjaannya. Kemampuan pegawai yang ramah dan sopan melayani masyarakat, pemerintah telah sadar betapa pentingnya memberikan pelayanan.

Lebih lanjut berikut wawancara dengan informan SH selaku kepala desa Gattareng adalah sebagai berikut:

“ kalau persoalan kualitas saya rasa tergantung dari masyarakatnya apakah sudah puas menerima pelayanan atau bagaimana, tapi kita pemerintah desa pasti kami upayakan” (Hasil wawancara pada tanggal 22 Februari 2024).

Sesuai dengan wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam persoalan kualitas pelayanan pemerintah desa pasti akan mengupayakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan tergantung dari masyarakat apakah puas dengan pelayanan pemerintah.

### **3. Ketepatan waktu**

Ketepatan waktu merupakan kemampuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Ini mencakup kesediaan untuk memulai, menyelesaikan, atau memenuhi suatu aktivitas pada waktu yang telah ditentukan. Visi dan misi suatu organisasi akan tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai dapat dilaksanakan, dalam hal ini ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan pekerjaan selesai pada saat dibutuhkan.

a. Penyelesaian tugas

Dalam wawancara berikut ini, peneliti paparkan mengenai penyelesaian tugas pegawai sehingga pemerintah desa dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu. Berikut wawancara dengan informan PG sebagai masyarakat desa Gattareng adalah sebagai berikut:

“ Kalau masalah waktu penyelesaian tugas pemerintah cepat untuk melayani masyarakat terkait kebutuhan seperti surat pengantar hanya 15 menit sudah jadi sangat cepat sehingga kita tidak menunggu lama.” (Hasil wawancara pada tanggal 01 Maret 2024).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa pemerintah desa telah menyelesaikan tugasnya dengan baik dalam hal surat menyurat, masyarakat tidak akan menunggu lebih lama karena pemerintah menyelesaikan tugasnya dengan cepat dalam waktu 15 menit.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti terkait penyelesaian tugas dalam pelayanan dengan informan AR selaku staf kasi pemerintahan desa Gattareng sebagai berikut:

“ alhamdulillah selama ini kami sudah menyelesaikan tugas dengan baik dalam melayani masyarakat karena semua ada batasan waktunya kecuali terjadi masalah mati lampu atau jaringan yang kurang bagus maka pelayanan akan terlambat diselesaikan (Hasil wawancara pada tanggal 23 Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa selama ini pemerintah desa sudah menyelesaikan tugasnya dengan baik dalam pelayanan karena semua memiliki standar waktu yang telah ditentukan. Akan tetapi masih ada terkendala masalah listrik yang mati dan jaringan sehingga menjadi penghambat dalam proses pelayanan.

Berikut ini wawancara dengan informan RS selaku staf pelayanan desa Gattareng terkait ketepatan waktu dalam pelayanan yaitu sebagai berikut:

“ kalau proses ketepatan waktu sebenarnya kami berupaya untuk selalu hadir setiap saat, bahkan kami sebenarnya apel pagi tapi kadang ada teman-teman yang tinggal jauh dia tinggalkan rumah pagi-pagi tapi terkendala di jalan, terlambat tapi pasti ada orang di kantor melayani” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024).

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam proses ketepatan waktu pemerintah selalu mengupayakan untuk hadir setiap saat di kantor, bahkan pemerintah apel pagi. Namun terkadang ada teman-teman yang tempat tinggalnya jauh

berangkat pagi tapi terkendala di jalan, tetapi pasti ada pegawai di kantor melayani.

b. Kehadiran pada waktu yang ditentukan

Berikut ini wawancara dengan informan RU salah satu masyarakat desa sebagai berikut:

“ Katanya pemerintah telah menerapkan kepada pegawainya apel pagi dan apel sore sesuai dengan aturan yang ada, tetapi kalau kita datang harus menunggu krn kantor belum buka. Sehingga yang menjadi persoalan itu masalah ketepatan waktu kehadiran, saya pernah ke kantor jam 10 tetapi pegawai belum ada yang datang sama sekali” (Hasil wawancara pada tanggal 02 Maret 2024).

Berdasarkan wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam hal kehadiran pemerintah desa masih kurang karena beberapa aparat pemerintah yang tidak hadir pada saat jam kerja dan datang terlambat. Sedangkan pemerintah telah menerapkan apel pagi dan apel sore untuk dilaksanakan pegawai akan tetapi tidak diterapkan.

Contoh dokumentasi bahwa pada saat jam kerja belum ada pegawai yang datang dan kantor belum terbuka.



Salah satu masyarakat juga mengatakan bahwa:

“ ya masih banyak pegawai yang belum datang sesuai dengan jam masuk kantor yaitu jam 8, ada yang datang kesiangin ada yang tidak hadir sama sekali hanya 2 orang saja yang datang ke kantor” (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih banyak pegawai pemerintah desa yang terlambat masuk sesuai dengan jam kantor yang telah ditentukan, dan masih ada pegawai yang tidak hadir sama sekali bahkan hanya beberapa orang yang berada dalam kantor.

Lebih lanjut wawancara dengan informan RA sebagai masyarakat desa Gattareng sebagai berikut:

“ itumi saya bilang kadang ada pekerjaan di rumah jadi lambat, kita pemerintah kadang memang terlambat masuk kantor tapi kami bisa melayani masyarakat 24 jam di rumah. (Hasil wawancara pada tanggal 23 Februari 2024).

Berdasarkan wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemerintah memang selalu menyinggung bahwa terkadang ada pekerjaan di rumah sehingga terlambat masuk kantor, pemerintah memang sering terlambat masuk tapi masih bisa melayani masyarakat di rumah selama 24 jam.

#### **4. Disiplin kerja**

Disiplin kerja mencakup kepatuhan dan ketaatan terhadap aturan, norma, serta tat tertib yang berlaku di lingkungan kerja. Hal ini melibatkan tanggung jawab, dedikasi dan konsisten dalam menjalankan tugas serta mematuhi kebijakan pemerintah.

##### **a. Tanggung jawab**

Berikut peneliti lampirkan hasil wawancara mengenai tanggung jawab pegawai dengan informan RS selaku staf pelayanan pemerintah desa Gattareng adalah sebagai berikut:

“Itu pastilah bertanggung jawab dengan apa yang menjadi tugas kita masing-masing, juga pembagian kerjanya sudah rata kepada seluruh staf sehingga tugasnya dilaksanakan seefektif mungkin. Tetapi masih ada kendala di bagian pembuatan KK karena lewat dari 3 hari belum selesai-selesai di kerjakan” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024).

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam hal tanggung jawab pelayanan belum sesuai dengan standar penyelesaian, karena pemerintah menyelesaikan tugasnya lewat 3 (Tiga) hari dari batas waktu yang telah ditentukan.

Hal ini diperkuat dengan wawancara lain bersama informan MR salah satu masyarakat desa gattareng sebagai berikut:

“ tanggung jawab sudah bagus tapi untuk disiplin kerja lebih ke masalah kehadiran saja. Kita lihat langsung saat ke kantor hanya 2 orang yang stanbay di tempat, ada yang sama sekali tidak datang, lebih sedikit yang hadir” (Hasil wawancara pada tanggal 04 Maret 2024).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa untuk masalah tanggung jawab sudah baik, hanya saja pemerintah masih kurang disiplin dalam waktu kehadiran. Masyarakat dapat melihat secara langsung bahwa hanya beberapa orang yang stanbay di tempat.

Berikut wawancara dengan informan PG selaku masyarakat desa Gattareng yaitu sebagai berikut:

“ tentu pemerintah bertanggung jawab ketika kita butuh surat keterangan dan sebagainya pihak pegawai langsung melayani, kami sebagai masyarakat juga merasa aman karena bisa mempercayakan berkas-berkas penting kita untuk di uruskan tanpa takut hilang” (Hasil wawancara pada tanggal 01 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah sudah baik dalam hal tanggung jawab, sehingga masyarakat merasa aman ketika mempercayakan urusan berkas penting kepada pemerintah tanpa takut hilang.

b. Kehadiran di tempat kerja

Kemudian wawancara selanjutnya dilakukan untuk mengetahui kehadiran pegawai di tempat kerja pada saat jam kantor dengan informan RS selaku staf pelayanan desa gattareng mengatakan bahwa:

“ kita sudah taulah kalau pegawai disini selalu stanbay di kantor tidak pernah berkeliaran, karena kita punya tugas yang selalu dikerjakan sehingga kita tidak akan keluar kantor kecuali jam istirahat dan jam pulang” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Februari 2024).

Dari wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kehadiran pegawai Desa Gattareng di tempat kerja sudah baik, karena pegawai mempunyai tugas yang selalu di kerjakan sehingga tidak berkeliaran di luar jam kantor.

Selanjutnya hal serupa juga disampaikan oleh SH selaku kepala desa Gattareng mengenai kehadiran di tempat kerja dalam pelayanan mengatakan bahwa:



“ sejauh ini pegawai belum ada yang bolos kerja saat mengerjakan pekerjaannya semua sesuai dengan aturan yang ada kalau jam istirahat ya waktunya istirahat kalau jam kerja ya kerja, kalau ada pegawai yang tidak patuh akan saya pecat” (Hasil wawancara pada tanggal 22 Februari 2024).

Berdasarkan wawancara di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa kehadiran di tempat kerja sejauh ini pegawai telah disiplin belum ada yang bolos semua sesuai dengan aturan yang berlaku pada saat jam istirahat maka pegawai juga istirahat. Kepala desa menegaskan bahwa jika ada pegawai yang tidak patuh pada aturannya maka akan di keluarkan.

Berikut hasil wawancara dengan informan RU selaku masyarakat desa Gattareng adalah sebagai berikut:

“ ya kami melihat pegawai tidak ada yang berkeliaran di luar jam kantor mereka masih disiplin dalam hal kerja, sehingga pelayanan yang kami harapkan sesuai” (Hasil wawancara pada tanggal 01 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat melihat pegawai melakukan tugasnya dengan baik, tidak berkeliaran saat jam kantor sehingga pelayanan yang diterima sesuai harapan masyarakat.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai Kinerja Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, yang menggunakan 4 (empat) indikator yang meliputi sebagai berikut:

## 1. Daya Tanggap

Dapat diketahui bahwa daya tanggap pemerintah desa dalam pelayanan prima sudah cukup baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Dalam pembuatan surat keterangan pegawai cukup cekatan, karena standar pelayanan membutuhkan 30 menit dalam penyelesaiannya akan tetapi dari pihak pemerintah desa dapat di selesaikan dalam waktu 20 menit sehingga pelayanan yang diberikan cukup sigap dan cekatan.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan Buhadi yang mengatakan bahwa ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang diperlukan masyarakat dan pelaksanaannya yang cepat, cekatan, serta memenuhi standar yang telah ada.

Dari pembahasan diatas, peneliti menilai bahwa Kualitas pelayanan meliputi kecekatan dan kesesuaian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang prima harus memenuhi atau melebihi harapan masyarakat dalam hal efektivitas dan efisiensi.

Berkaitan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam hal daya tanggap seperti kesiapan pemerintah dalam melayani masyarakat sudah baik, karena sigap merespon kepentingan masyarakat. Sedangkan dalam hal kecekatan pegawai cepat memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya masing-masing.

## 2. Produktivitas

Hasil ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya manusia yang diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Dapat diketahui bahwa produktivitas dalam pelayanan prima di desa Gattareng sudah cukup baik, pemerintah memprioritaskan pekerjaannya secara penuh dengan ramah dan sopan. Pemerintah memiliki topoksi dan tugas masing-masing seperti staf kasi pemerintahan topoksinya sebagai pemberi layanan kependudukan.

Penelitian ini relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Deni Triyanto bahwa produktivitas kinerja dalam memberikan pelayanan cukup cepat dan tanggap, serta mempunyai sikap yang sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan begitu dapat disimpulkan bahwa produktivitas kinerja dalam pelayanan prima di Desa Gattareng sudah baik.

Berdasarkan pembahasan diatas pemerintah desa yang produktif akan terus mencari cara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan mereka. Inovasi dalam teknologi dan proses kerja dapat membantu meningkatkan produktivitas.

Adapun dalam produktivitas terkait prioritas kerja pemerintah telah memprioritaskan pekerjaannya diluar kepentingan kantor. Kemudian untuk kualitas kerja, pemerintah selalu berupaya memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, dan pemerintah terus berupaya agar masyarakat tidak terkendala dengan masalah pelayanan.

### 3. Ketetapan waktu

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa rata-rata waktu pelayanan adalah 15 menit dalam pengurusan surat pengantar. Pemerintah telah menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan standar pelayanan sehingga dalam hal ketepatan waktu sudah cukup baik. Tetapi dari segi kehadiran pegawai masih kurang, penyebabnya karena pemerintah sering terlambat masuk bahkan tidak masuk kantor.

Hasil penelitian peneliti relevan dengan penelitian terdahulu bahwa ketepatan waktu kurang baik karena dalam memanfaatkan waktu pada saat memasuki jam kerja kurang efisien dan efektif jadi banyak waktu yang terbuang sia-sia sehingga menghambat proses pelayanan.

Dalam ketepatan waktu kehadiran dapat menggunakan standar tertentu untuk menilai seperti ketepatan waktu dalam memenuhi tugas dan tenggat waktu yang telah ditentukan. Penelitian yang mengadopsi standar yang ketat akan menemukan tingkat ketepatan waktu yang masih rendah.

Berkaitan dengan hasil observasi peneliti bahwa untuk ketetapan waktu pemerintah perlu meningkatkan kehadirannya saat masuk jam kerja, karena masyarakat yang datang ke kantor pada pukul 9 untuk mengurus surat keterangan harus menunggu karena kantor belum terbuka. peneliti menyatakan bahwa Pemerintah desa dapat meningkatkan kehadiran pegawai dengan menerapkan aturan jam masuk kerja seperti (apel pagi dan apel sore) seperti yang dikatakan

pegawai bahwa ada aturan itu. sehingga tidak terlambat lagi, jika ada pemerintahan yang tidak hadir tepat waktu maka diberikan sanksi karena telah melanggar aturan.

#### 4. Disiplin kerja

Berdasarkan penelitian diatas dapat diketahui bahwa disiplin kerja pemerintah kurang efektif, penyebab lamanya pembuatan KK (Kartu Keluarga), dikarenakan staf pemerintahan menyelesaikannya selama 4 hari sehingga melewati standar pelayanan yang telah ditentukan yaitu selama 1-3 hari.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahma di kantor desa bahwa disiplin kerja pemerintah belum dikatakan efektif karena belum tepat waktu, berdasarkan standar yang telah di tetapkan serta mampu melaksanakannya, sehingga tidak melanggar tugas dan wewenang yang telah diberikan kepadanya.

Berdasarkan pembahasan diatas, disiplin kerja dapat membantu mengurangi keterlambatan pemerintah desa dalam menyelesaikan tugas-tugasnya serta tidak mengalami keterlambatan, dengan cara meminimalisir risiko kegagalan dalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa disiplin kerja pemerintah dalam hal penyelesaian tugas masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang Kinerja Pemerintah Desa Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru penulis menyimpulkan bahwa:

1. Bagaimana daya tanggap pemerintah dalam pelayanan prima di desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, pertama kesigapandalam memberikan pelayanan, cepat merespon masyarakat. Kedua kecekatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, menyelesaikan pelayanan lebih awal dari batas yang telah ditentukan.
2. Bagaimana produktivitas pemerintah dalam pelayanan prima di desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, memprioritaskan pekerjaannya, segala bentuk pekerjaan pemerintah akan diprioritaskan seperti pembuatan KTP, KK, Akte kelahiran.
3. Bagaimana ketepatan waktu pemerintah dalam pelayanan prima di desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru , dalam hal penyelesaian tugas pemerintah melakukan tugasnya masing-masing berdasarkan standar pelayanan.
4. Bagaimana disiplin kerja pemerintah desa dalam pelayanan prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, dalam hal ini disiplin kerja perlu ditingkatkan hasil kerjanya agar dapat efektif

dalam memenuhi tanggung jawab sebagai pemberi layanan berdasarkan topoksi dan tugas masing-masing. Pada awalnya mungkin disiplin itu penting karena suatu pemaksaan namun karena adanya pembiasaan dan proses latihan yang terus menerus maka disiplin dilakukan atas kesadaran dalam diri sendiri dan dirasakan sebagai kebutuhan dan kebiasaan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil yang telah disimpulkan diatas maka ada beberapa saran yang penulis kemukakan terkait dengan Kinerja pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan prima di Desa Gattareng.

1. Diperlukan adanya peningkatan yang lebih terhadap kehadiran sehingga mencapai pelayanan yang terbaik, dan mengikuti peraturan yang berlaku di pemerintahan Desa Gattareng baik yang tertulis.
2. Pemerintah desa harus memberikan dorongan kepada pegawai untuk mengikuti berbagai pelatihan sehingga pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama lagi dalam proses pembuatan KK, dan menciptakan inovasi baru.
3. Pihak pemerintah perlu membuat kotak saran agar mereka mengetahui apa yang menjadi keluhan atau kekurangan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifani, M. A., Anita, A. F., Fauziyah, A. N., & Gunawan, A. (2022). Efektivitas Penerapan Budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) Dalam Perwujudan Pelayanan Prima Di Kantor Kelurahan Cisurupan Kota Bandung. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(1), 59–69. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i1.34>
- Asrini, A., Sudarmi, S., & Parawu, H. E. (2019). Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Sound Governance Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 354–370. <https://doi.org/10.26618/kjap.v5i3.2942>
- Dr. Elvera, SE., Ms., & Yesita Astarina, SE, Ms. (2021). *Metode Penelitian*.
- Golla, J., & Kairupan, A. R. J. (2018). Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Guarango, P. M. (2022). Prinsip Pelayanan Prima Dalam Memeberikan Pelayanan Administrasi Kebutuhan Masyarakat Desa Puten Kecamatan Bumiaji Kota Batu. *Malang*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Izza, N. A. K. (2022). Penyelenggaraan pelayanan publik dalam membangun pelayanan prima di dinas kependudukan dan catatan sipil di kota batam. *Skripsi Universitas Putra Batam*, 17.
- Kunta, H. A., & Hartono, R. S. (2021). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima Di Kabupaten Bekasi. *Governance*, 9(2), 2. <https://doi.org/10.33558/governance.v9i2.3162>
- Kurnia, A., & -, A. (2022). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. *Jurnal ADMINISTRATOR*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.55100/administrator.v4i1.42>
- Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 1–8. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1659%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/1661/1334>
- Masyarakat, P. K., & Linung, V. (2021). Analisis Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *Skripsi Universitas*



*Tribuwana Tunggadewi.*

- Mulasari Hesty, & Suratman Bambang. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9, 198–210.
- Rahayu, I. (2020). Kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan prima di desa tegalsari barat kecamatan ampelgading kabupaten pemalang skripsi. *Skripsi Pancasakti Tegal*.
- Sari, A. P. D. N., Djumlani, A., & Irawan, B. (2019). Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 326–338. [https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=17&ved=2ahUKEwj5m\\_a06LDjAhUKto8KHZLpC\\_Y4ChAWMAZ6BAgGEAI&url=http%3A%2F%2Fjournals.unmul.ac.id%2Findex.php%2FJAR%2Farticle%2Fdownload%2F52%2Fpdf&usq=AOvVaw0nqYRayhHo4UZ8vIHxUOb3](https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=17&ved=2ahUKEwj5m_a06LDjAhUKto8KHZLpC_Y4ChAWMAZ6BAgGEAI&url=http%3A%2F%2Fjournals.unmul.ac.id%2Findex.php%2FJAR%2Farticle%2Fdownload%2F52%2Fpdf&usq=AOvVaw0nqYRayhHo4UZ8vIHxUOb3)
- Suparti, H. (2022). Performance of Village Government in the Implementation Public Services in Tanta Hulu Village, Tanta District, Tabalong .... *Jurnal PubBis: Vol, 6(2)*, 182–191. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v6i2.644>
- Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 6. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v6i4.236>
- Ubaidillah, U., & Efendi, R. N. (2022). Analisis Karakter disiplin Peserta Didik Sekolah Dasar dalam Muatan Pembelajaran Matematika. *Journal of Basic Education Research Jambi*, 3(1), 10–15. <https://doi.org/10.37251/jber.v3i1.206>



## Lampiran: Permohonan Izin Penelitian


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
**LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Jl. Sultan Ajudan No. 259 Telp 0866972 Fax (0411)365588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unmuhmka.ac.id

Nomor : 3578/05/C.4-VIII/II/1445/2024  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

02 February 2024 M

21 Rajab 1445

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal &amp; PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0154/FSP/A.6-VIII/II/1445H/2024 M tanggal 2 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NUR ASISA  
No. Stambuk : 10561 1119920  
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Responsibilitas Pemerintah Desa dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di Desa Gattareng Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 7 Februari 2024 s/d 7 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Ariet Muhsin, M.Pd  
NBM 1127761

Lampiran: Surat izin dari PTSP pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor	: 2636/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Barru
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3578/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 02 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NUR ASISA	
Nomor Pokok	: 105611119920	
Program Studi	: Ilmu Adm. Negara	
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)	
Alamat	: Jl. Sit. Alauddin No. 259, Makassar	
	: PROVINSI SULAWESI SELATAN	

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara , dengan judul :

**" RESPONSIBILITAS PEMERINTAH DESA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI DESA GATTARENG KECAMATAN PUJANANTING KABUPATEN BARRU "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **02 Februari s.d 02 Maret 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan kelentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 02 Februari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. *Portinggal*.

## Lampiran: Surat izin dari kantor Bupati Barru



**PEMERINTAH KABUPATEN BARRU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. Iskandar Umar Telp. (0427) 21662, Fax (0427) 21410  
<http://dpmptspk.barrukab.go.id> ; e-mail : [barruidpmptspk@gmail.com](mailto:barruidpmptspk@gmail.com) Kode Pos 90711

Nomor : 056/IP/DPMTSP/II/2024  
 Lampiran : 1 -  
 Perihal : Izin Penelitian

Barru, 15 Februari 2024  
 Kepada  
 Yth. Kepala Desa Gattareng

di -  
 Tempat

Berdasarkan Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 2636/S 01/PTSP/2024 perihal tersebut di atas, maka Alehoriswul di bawah ini :

Nama : NUR ASISA  
 Nomor Pokok : 105611119910  
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
 Pekerjaan : MAHASISWA (S1)  
 Alamat : LEMPANG DESA GATTARENG KEC. PUJANANTING KAB. BARRU

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal 15 Februari 2024 s/d 15 Maret 2024, dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**RESPONSIBILITAS PEMERINTAH DESA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI DESA GATTARENG  
 KECAMATAN PUJANANTING KABUPATEN BARRU**


Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara (i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

Kepala Dinas,

  
 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
 Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru  
**ANDI SYUKUR MANKAWARU, S.STP,M.Si**  
 Pembina Utama Muda, IV/c  
 NIP. 19770329 199612 1 001

**TEMBUSAN :** disampaikan Kepada Yth

1. Bapak Bupati (sebagai laporan);
2. Kepala Bappeda/Kab. Barru;
3. Camat Pujananting Kab. Barru;
4. Ketua LPM UNISMUH Makassar;
5. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran Surat Keterangan telah meneliti di kantor desa Gattareng



**PEMERINTAH KABUPATEN BARRU**  
**KECAMATAN PUJANANTING**  
**DESA GATTARENG**

*Jln Andi Mappeabang No. 3 Manyengo KodePos 90762*

**SURAT KETERANGAN**  
 No. 35/KEI/DGT/III/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini a.n Kepala Desa Gattareng Kecamatan Pujananting  
 Kabupaten Barru :

Nama : **A. MARIANA, S.Sos**  
 Jabatan : Kaur Keuangan Desa Gattareng  
 Alamat : Dusun Manyengo, Desa Gattareng Kec.Pujananting Kab.Barru

Menerangkan Bahwa sesungguhnya saudari :

Nama : **NUR ASISA**  
 Nomor Pokok : 105611119920  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Alamat : Dusun Lempang Desa Gattareng Kec.Pujananting kab.Barru

Mahasiwi tersebut benar-benar melaksanakan kegiatan Penelitian di Desa Gattareng Kec.Pujananting  
 Kab.Barru pada tanggal 15 Februari 2024 s/d 15 Maret 2024 dengan judul penelitian

**" RESPONSIBILITAS PEMERINTAH DESA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI DESA  
 GATTARENG KECAMATAN PUJANANTING KABUPATEN BARRU ".**

Demikian Surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana  
 mestinya.

Manyengo, 15 Maret 2024  
 A.n Kepala Desa Gattareng  
 Kaur Keuangan  
  
**A.MARIANA, S.Sos**



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO 259 Makassar 90221 Tlp (0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Nur Asisa  
Nim : 105611119920  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	16 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 29 April 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
Nur Saifullah S. Hum, M.I.P.  
NPM. 964 591

## BAB I NUR ASISA 105611119920

### ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	Diana Puspita Sari, Nur Aini Masruroh, Anna Maria Sri Asih. "Economic and environmental benefits of e-waste management networks design in Yogyakarta province, Indonesia", Journal of Industrial Engineering and Management, 2024 Publication	3%
2	core.ac.uk Internet Source	3%
3	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.uns.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%



## BAB II NUR ASISA 105611119920

### ORIGINALITY REPORT

# 16%

SIMILARITY INDEX

# 12%

INTERNET SOURCES

# 0%

PUBLICATIONS

# 7%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

**1**
[digilibadmin.unismuh.ac.id](http://digilibadmin.unismuh.ac.id)

Internet Source

9%

**2**

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

6%

**3**

Submitted to Universitas Mulawarman

Student Paper

2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



turnitin



## BAB III NUR ASISA 105611119920

## ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	ejournal.iainbengkulu.ac.id Internet Source	2%
2	jurnal.ppjb-sip.org Internet Source	2%
3	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper	2%
4	nanopdf.com Internet Source	2%
5	www.researchgate.net Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches &lt; 2%

Exclude bibliography On

## BAB IV NUR ASISA 105611119920

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

gerbangpemuda.blogspot.com  
Internet Source

5%

2

Submitted to State Islamic University of  
Alauddin Makassar  
Student Paper

2%

3

repository.iainpare.ac.id  
Internet Source

2%

Exclude quotes

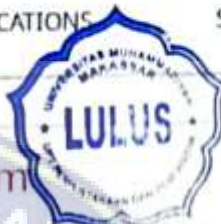
On

Exclude matches

On

Exclude bibliography

On



turnitin by



# BAB V NUR ASISA 105611119920

ORIGINALITY REPORT

**4%**

SIMILARITY INDEX

**4%**

INTERNET SOURCES

**0%**

PUBLICATIONS

**0%**

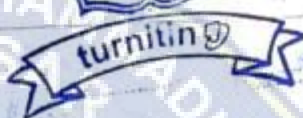
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

**1**

repository.unsoed.ac.id  
Internet Source

**4%**



Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%



Lampiran: Lokasi tempat penelitian di kantor desa Gattareng



Lampiran:

**Wawancara bersama informan Kepala desa Gattareng**



**Lampiran : Wawancara bersama staf kasi pemerintahan desa Gattareng**



**Lampiran: Wawancara bersama staf kasi pelayanan di kantor desa Gattareng**



Lampiran: Wawancara bersama salah satu masyarakat desa Gattareng



## RIWAYAT HIDUP



Nur Asisa, atau dikenal dengan panggilan Asisa Sisa.

Lahir pada Tanggal 21 Maret 2003 di Kabupaten Barru.

Merupakan anak pertama dari 2 bersaudara dari pasangan Ayahanda Muhtang dan Ibunda Nasira.

Peneliti mulai memasuki pendidikan taman kanak

kanak (TK) di TK Dharma Wanita Lempang pada tahun 2007. Kemudian pada tahun 2008 peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SD inpres Lempang dan tamat pada tahun 2014. Kemudian pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan di Smp Negeri 3 Pujananting selama 3 tahun. Kemudian pada tahun 2017 peneliti melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di Sma Negeri 1 Barru selama 3 tahun dan berhasil menamatkan studinya pada tahun 2020. Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi strata (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.