# STUDI TENTANG KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA NOHA BOAN KECAMATAN LONG APARI KABUPATEN MAHAKAM ULU

**OLEH:**

**HENDRIKUS KEGAWA**
**NPM.2063201031**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**

**2026**

# STUDI TENTANG KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA NOHA BOAN KECAMATAN LONG APARI KABUPATEN MAHAKAM ULU

OLEH:

HENDRIKUS KEGAWA
NPM.2063201031

Sekripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Serjana Administrasi Publik

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**

**2026**

## HALAMAN PENGESAHAN

| | |
|---|---|
| Judul Sekripsi | : Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu |
| Nama | : Hendrikus Kegawa |
| NPM | : 2063201031 |
| Program Studi | : Administrasi Publik |
| Fakultas | : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik |
| Universitas | : Widya Gama Mahakam Samarinda |

Samarinda, 14 April 2026

Menyetujui,

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| Drs. M. Kasim., M.M .Si | Trisna Waty Riza Eryani,S.Sos., M.Si |
| NIDN.8812560018 | NIDN. 1121038503 |

Mengetahui,
PLT. Dekan

Sudarmadi Bali Groda, S.Pd., M.Pd
NIK. 2014.087.167

Penguji:

| | |
|---|---|
| 1. Drs. M. Kasim., M.M .Si | 1. |
| 2. Trisna Waty Eryani, S. Sos.,M.Si | 2. |
| 3. Muhammad Habibi, S.Sos., M.Kesos | 3 |

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendrikus Kegawa

Npm : 2063201031

Judul Sekripsi :

"Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian ini dalam bentuk Sekripsi ini berdasarkan hasil Penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan yang tercantum sebagai bagian dari laporan Sekripsi Ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan perundang-Undang yang berlaku.

Samarinda, 14 April 2026

yang membuat pernyataan,




Hendrikus Kegawa

NPM.2063201031

# RINGKASAN

HENDRIKUS KEGAWA, Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu, di bawah bimbingan Bapak Drs. M. Kasim, M.M .Si Selaku pembimbing I dan Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II.

Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat sangat dibutuhhkan dalam rangka untuk mendukung pelayanan terhadap masyarakat. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bentuk pelayanan aparatur desa serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan aparatur Desa Di Desa Noha Boan. Fokus penelitian ini meneliti bentuk pelayanan Aparatur Desa berdasar dari Tujuh (7) acuan yaitu Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Pengetahuan Pekerjaan, Kreatifitas. Kerjasama, Ketergantungan, Inisiatif adapun jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penenelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif yakni bertujuan agar memberikan gambaran serta menjelaskan dari variabel yang diteliti, dalam penelitian ini mengambarkan "Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu".

Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan Informan dalam penelitian ini yaitu aparatur desa dan Masyarakat Desa Noha Boan. Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah analisa model interakstif dari Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa bentuk kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu sudah cukup optimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

**Kata Kunci :** Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan Administrasi, Desa

## RIWAYAT HIDUP



Hendrikus Kegawa, lahir pada tanggal 15 September 1998 di Noha Boan, Merupakan Anak ke Empat dari Tiga bersaudara dari pasangan Bapak Godensius Dikin dan Ibu Veronica Buaq Peng.

Peneliti memulai pendidikan pada tahun 2007 di SD Negeri 002 Long Apari, Kutai Barat dan lulus pada tanggal, 8 Juni 2013. Dan melanjutkan SMP Negeri 1 Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu pada tahun yang sama 2013 lulus pada tanggal 11 Juni 2016 dan melanjutkan SMA Negeri 1 Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu pada tahun yang sama 2016 dan lulus pada tangal 13 Mei 2019

Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi di Universitas Widyagama Mahakam Samarinda, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik. Selanjutnya melakukan pengabdian masyarakat berupa Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 bulan pada bulan agustus 2023 di Desa Tanah Merah.

# KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, petunjuk, serta kasih karunia-Nya yang senantiasa menyertai, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi positif dalam bidang ilmu yang digeluti.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penulisan skripsi ini terdapat berbagai kekurangan dan ketidaksempurnaan yang mungkin masih melekat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan karya ini, dan dengan hati terbuka akan menerima setiap masukan tersebut. Selama penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan berupa bimbingan, arahan, dan dukungan semangat dari berbagai pihak yang sangat berarti. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi positif dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini. Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. selaku Rektor Universitas Widyagama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi di Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

2. Bapak Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang yang telah memberikan Kesempatan Kepada Peneliti untuk Menyusun sekripsi ini.

3. Bapak Drs. M. Kasim., M.M .Si. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Trisna Waty Eryani,S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, mendukung dan mempermudah proses penelitian untuk dapat menyelesaikan sekripsi ini dengan tepat waktu.

4. Bapak Ahmad Yani, S.Sos, M.Si selaku ketua Program Studi Fakultas lImu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah membantu kelancaran proses administrasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas WidyaGama Mahakam Samarinda yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama mengikuti masa perkuliahan.

6. Berkat pelayanan yang sigap, keramahan, serta dukungan teknis yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan berbagai prosedur administrasi dengan lebih mudah dan terarah. Untuk itu, penulis menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya atas dedikasi dan kontribusi yang telah diberikan oleh seluruh staf fakultas.

7. Rasa terima kasih yang mendalam kepada Ayah dan Ibu penulis haturkan atas setiap doa, semangat, dan bantuan yang diberikan, terutama ketika penulis berada di titik lelah atau kehilangan arah. Terima kasih pula atas nasihat-nasihat bijak yang tetap disampaikan, meski terkadang perbedaan pendapat kerap terjadi. Kesabaran keluarga dalam menghadapi sikap keras kepala penulis adalah bentuk cinta yang luar biasa. Terima kasih karena selalu menjadi tempat berpulang, sumber semangat, dan pengingat akan tujuan yang sesungguhnya.

8. Kepada teman-teman kelas peneliti yang telah membantu memberikan dukungan kepada peneliti untuk mengerjakan sekripsi ini.

9. Pada akhirnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri sendiri atas segala usaha, ketekunan, dan semangat juang yang telah ditunjukkan selama ini. Mampu bertahan dan mengontrol diri di tengah tekanan dari luar maupun dalam, tanpa pernah sekalipun berpikir untuk menyerah, merupakan sebuah pencapaian yang patut dihargai. Walaupun proses penyusunan skripsi ini penuh tantangan dan hambatan, penulis berhasil menyelesaikannya dengan sungguh-sungguh dan seoptimal mungkin. Ini menjadi bukti bahwa kesabaran dan komitmen yang kuat terhadap tujuan mampu membawa hasil yang membanggakan, terutama untuk diri sendiri yang terus bertahan hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan serta keterbatasan, baik dari segi isi, metodologi,

maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati membuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Penulis juga berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, tidak hanya bagi penulis sendiri dalam proses belajar dan pengembangan keilmuan, tetapi juga bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Samarinda,

Peneliti

**Hendrikus Kegawa**
**NPM.2063201031**

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL ..... ii**

**HALAMAN PENGESAHAN ..... iii**

**RINGKASAN.....v**

**RIWAYAT HIDUP.....vi**

**KATA PENGANTAR..... vii**

**DAFTAR ISI .....xi**

**DAFTAR TABEL .....xiv**

**DAFTAR GAMBAR.....xv**

**BAB I PENDAHULUAN .....1**

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah.....6

1.3 Tujuan Penelitian .....7

1.4 Manfaat Penelitian .....9

1.4.1. Manfaat Teoristis.....10

2.4.2. Manfaat Peraktis.....10

**BAB II TINJAUAN TEORI .....11**

2.1 Variabel Penelitian (Teori) .....11

2.1.1 Studi .....12

2.1.1 Pengertian Kinerja.....13

2.1.2 Indikator Kinerja .....15

2.1.3 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja.....19

2.1.4 Aspek-Aspek Kinerja .....22

2.1.5 Standar Kinerja .....23

2.1.6 Penilaian Kinerja.....25

2.2 Aparatur Desa .....26

2.2.1 Desa.....28

2.2.2 Pelayanan Administrasi.....33

2.2.3 pelayanan ..... 34
2.2.4 Administrasi ..... 35
2.3 Kerangka Pikir ..... 38

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 41**
3.1 Jadwal Penelitian ..... 41
3.2 Jenis Penelitian ..... 42
3.3 Lokasi Penelitian ..... 43
3.4 Definisi Konsepsional ..... 44
3.5 Fokus Penelitian ..... 46
3.6 Sumber Data ..... 47
3.6.1 Data Primer ..... 48
3.6.2 Data Sekunder ..... 49
3.7 Teknik Pengumpulan Data ..... 50
3.8 Analisis Data ..... 51

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 55**
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... 55
4.2. Hasil Penelitian ..... 69
4.3. Pembahasan ..... 94

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 103**
5.1. Kesimpulan ..... 103
5.2. Saran ..... 105

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Judul Halaman

3.1 Jadwal penelitian.....42
3.2 Sumber Data Perimer .....49
4.1 Keadaan Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....57
4.2 Keadaan Penduduk Menurut Agama .....57
4.3 Keadaan Penduduk Menurut Mata Pencaharian.....58
4.4 Keadaan Penduduk Menurut Golongan Umur .....59
4.5 Sarana Dan Praserana.....60
4.6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan di Desa Noha Boan.....61
4.7 Jumlah Aparatur Desa Pada Kantor Desa Noha Boan Berdasarkan Setatus Kepegawaian dan Setatus Pendidikan .....62
4.8 Jumlah Aparatur Pemerintah Desa Pada Kantor Desa Noha Boan Menurut Jenis Kelamin .....62
4.9 Fasilitas Pada Kantor Desa Noha Boan.....63

## DAFTAR GAMBAR

Judul Halaman

2.1 Kerangka Pikir .....40

3.1 Analisis Data Intrektif Miles dan Huberman.....54

# BAB 1

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Desa merupakan lembaga yang menyelanggarakan urusan pemerintahan yang terkecil di indonesia yang bertanggung jawab atas penyelangaraan urusan pemerintahan, pembangunan, dan memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat di tingkat Desa. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa, yang bertugas untuk melaksanakan kebijakan dan pelayanan terhadap masyarakat dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Desa yang mengatur tentang penyelangaraan urusan Pemerintahan desa, termasuk hak dan kewajiban desa dan masyarakat desa, serta peraturan desa. Pemerintahan Desa bertugas menciptakan kehidupan yang demokratik, memberikan pelayanan sosial baik sehingga mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejahtera, rasa tenteram dan berkeadilan.

Untuk menjalankan tugas dalam menyelanggarakan pemerintahan desa, setiap pemerintahan desa dilengkapi dengan fasilitas serta infastruktur yang diperlukan, salah satunya adalah keberadaan struktur organisasi. Di dalam struktur ini terdapat Aparatur Pemerintah Desa yang memiliki tugas dan fungsinya masing-masing berdasarkan posisi yang ada. Adanya struktur organisasi dalam pemerintahan desa dengan tugas dan fungsinya bertujuan agar semua fungsi pemertintahan desa dapat dijalankan dengan baik dan menghasilkan kinerja yang optimal.

Kinerja merupakan suatu hal yang perlu bagi sebuah instansi. Kinerja bukan hanya sekedar mencapai hasil saja tetapi juga secara luas perlu memperhatikan aspek-aspek lain untuk melaksankan pekerjaan secara efisien dan efektif. Terkhususnya bagi lembaga publik konsep kinerja yang demikian menjadi perhatian agar menjalankan fungsi dan peran sesuai aturan dan menjadi teladan bagi lainnya. Dengan demikian tidak ada tindakan-tindakan penyimpangan ketika setiap individu ataupun Aparatur melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Desa Noha Boan yang terletak di Kecamatan Long Apari terdiri di daerah perbatasan Kabupaten Mahakam Ulu. Yaitu Kabupaten Mahakam Ulu, memiliki dasar pembentukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2013 tentang pembentukan Kabupaten Mahakam Ulu di Provinsi Kalimantan Timur. Untuk mendorong perkembangan dan kemajuan Provinsi Kalimantan Timur pada umumnya dan kabupaten Kutai Barat pada khususnya, serta adanya aspirasi yang berkembang dalam masyarakat, dipandang perlu meningkatkan penyelangaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Dengan memperhatikan kemampuan ekonomi, potensi, daerah, sosial budaya, politik jumlah penduduk, luas daerah, kemampuan keuangan, tingkat kesejahteraan masyarakat, rentang kendali penyelangaraan pemerintahan, dan meningkatnya beban tugas dan volume kerja di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di Kabupaten Kutai Barat, perlu dilakukan pembentukan Kabupaten Mahakam Ulu di Provinsi Kalimantan Timur untuk mendorong peningkatan pelayanan di bidang

pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan, serta kemampuan dalam pemanfaatan potensi daerah untuk penyelanggaraan otonomi daerah. Mahakam Ulu merupakan Kabupaten baru hasil dari pemekaran wilayah Kabupaten Kutai Barat yang dibentuk pada tahun 2013 yang telah disahkan melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2013 tentang pembentukan Kabupaten Mahakam Ulu di Provinsi Kalimantan Timur. Kabupaten ini terletak di Pulau Kalimantan dengan luas wilayahnya sebesar 15.315 km2. Jumlah penduduk per tahun 2020 sebanyak 35.010 jiwa yang tersebar di lima Kecamatan dan lima puluh kelurahan/desa. Kecamatan Long Apari yang terletak di daerah perbatasan yang dimana kecamatan ini terdiri dari lima kecamatan yaitu Kecamatan Long Bagun, Long Pahangai, Laham, dan Long Hubung. Khususnya di Desa Noha Boan memiliki jumlah penduduk: 606 Jiwa dan terdiri dari 159 KK dengan jumlah laki-laki 327 Jiwa, dan perempuan 279 Jiwa, yang terdiri dari 3 Agama yaitu: Katholik, Islam, dan Protestan.

Aparatur pemerintah Desa merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang ada di desa serta mempunyai tugas dalam membantu kepala desa dalam menjalakan tugas dan wewenang, adapun tugas-tugas kepala desa berdasarkan permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah desa pasal 7 ayat (1) menyatakan ”kepala desa bertugas menyelenggarakaan pemerintahan desa, yang meleksanakan pembangunan dan pembinaan kepada masyarakat, dan pemberdayaan masyrakat. Adapun Peraturan Bupati (perbub) Kabupaten Mahakam Ulu Nomor 3 Tahun 2023 tentang pemberian tambahan penghasilan pegawai Aparatur Sipil Negara di lingkungan

Pemerintah Daerah. Yakni para aparatur Pemerintah desa dituntut sehingga memiliki kewenangan dan rasa tanggung jawabnya terhadap masyarakat yang tulus dan tinggal melaksanakan tugas yang telah di tetapkan untuk melayani masyarakat dengan baik.

Berdasarkan Peraturan Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 pasal 2 mengatur tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintah Desa dan menjelaskan strukur organisasi pemerintah Desa. Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang di sebut dengan nama lain di bantu prangkat desa sebagai unsur penyelengaraan pemerintahan Desa yang terdiri dari serketaris desa, kepala dusun, rukun warga, dan rukun tetangga.

Pemerintahan Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari perlu di ketahui bahwa aparatur pemerintah desa memiliki peran strategis dalam penyelangaraan Administrasi pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat di tingkat desa. Sehingga terciptanya tujuan instansi tersebut sebagaimana mestinya untuk dilakukan penilaian kinerja yang telah di laksanakan pada masa lampau maupun masa yang akan datang. Penilaian yang telah dimaksud untuk menerapkan bagaimana kinerja yang telah dilakukan di setiap Aparatur pemerintah desa apakah sudah memenuhi standar kerja yang dilakukan apa tidak. Tujuan penilaian tersebut untuk mengetahui sebagaimana organisasi yang telah dilakukan dalam pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan Profil Desa Noha Boan 2018, yang terletak di Kecamatan Long Apari, berjarak dari Kabupaten Mahakam Ulu, mencapai 335 km dari Ibu kota Kabupaten yang memiliki jumlah penduduk 606 jiwa dengan jumlah kepala

keluarga 159 KK yang memiliki 10 (sepuluh) Orang Aparatur Pemerintah Desa yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan pembangunan dan harus menjalankan tugasnya dengan profesional, transparan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat desa di dalam tangung jawab tersebut menjadi besar yang memiliki tuntutan dan kinerja apartur pemerintah desa yang lebih optimal.

Adapun aparatur pemerintah desa noha boan sebagai ujung tombak yang mengabdikan diri kepada masyarakat, sedangkan kemajuan kantor desa noha boan yang di tentukan dari aparatur pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya agar dapat di bandingkan dengan kinerja aparatur pemerintah desa dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat.

Berdasarkan dari hasil observasi yang telah dilakukan di kantor Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari peneliti melihat adanya permasalahan sebagai berikut:

a. Kualitas dan pelayanan kerja Aparatur Pemerintah Desa di Kantor Desa Noha Boan yang belum baik, karena masih terdapat beberapa Aparatur pemerintah Desa yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat.
b. Kualitas atau kerja Aparatur Pemarintah desa belum maksimal karena perbandingan dari jumlah aparatur dari pemerinta desa tidak sesuai dengan beban kerja yang di lakukan aparatur pemerintah desa.
c. Pada saat jam kerja, di kantor Desa Noha Boan ada beberapa aparatur Pemerintah Desa yang sering terlambat dan tidak tepat waktu untuk turun ke kantor Desa sehingga pelayanan terhadap masyrakat tidak sesuai dengan Jam

yang seharusnya diselesaikan sehingga masyarakat harus menunggu dan masih ada yang menunda pekerjaannya.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas bahwa kinerja Aparatur Pemerintah Desa dan pelayanan Administrasi di kantor Desa Noha Boan belum maksimal dalam membrikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu maka peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul :

**"Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu"**

## 1.2 Rumusan Masalah

Didalam rumusan masalah peneliti merumuskan masalah yang dimana masalah adalah penyimpangang yang terjadi, dan menjadi sebuah hambatan maka dari itu perlu ada pemecahannya atau solusi untuk di uraikan dari definisi parah ahli:

Menurut sugiyono (2020:206) menjelaskan bahwa "Rumusan masalah adalah panduan awal bagi peneliti untuk penjelajahan pada objek yang diteliti yang merupakan pertanyaan peneliti yang jawabannya dicarikan melalui penelitian".

Menurut Suria Sumatri dalam Roching Mulyani (2021:17) Rumusan masalah merupakan pertanyaan mengenai objek empiris yang jelas batasnya serta dapat didefinisikan faktor yang terkait di dalamnya.

Sedangkan menurut Lexy J. Moleong (2017:122-123) "Masalah penelitian dirumuskan dalam penelitian untuk membatasi studi itu sendiri di samping

diperlukan sebagai kriteria inklusi-eksklusi; sifat perumusan masalah sebelum penelitian akhirnya masih tentatif,nyang berarti masalah masi dapat berkembang sekaligus disempurnakan sewaktu peneliti sudah berada dilapangan".

Berdasarkan latar belakang yang sesuai dengan obyek yang akan di teliti. Maka dari itu peneliti merumuskan masalah yang akan di jawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kinerja aparatur Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian Merupakan arah atau sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan suatu penelitian. Tujuan penelitian menjadi pedoman utama dalam menentukan langkah-langkah penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2019:387) bahwa "secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan Sedangkan secara khusus tujuan penelitian kualitatif adalah untuk di ketahui. Dengan metode kualitatif, maka peneliti dapat menemukan pemahaman luas dan mendalam terhadap situasi social yang kompleks memehami intraksi dalam situasi tersebut sehingga dapat kemukankan hipotesis, pola hubungan yang akhirnya dapat dikembangkan menjadi teori".

Menurut Andi Prastowo (2016:42) mengemukakan bahwa “penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan realitas secara konteksual ini, interpresentasi berperan besar pada pemahaman peneliti terhadap fenomena yang menjadi perhatiannya, dan pemahaman partisipasi terhadap masalah yang di selidiki”.

Menurut Sugiyono (2018:23) “tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami dan mengekspolarisasi fenomena utama pada obyek yang di teliti, sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam dan menemukan sesuatu yang unik”. Sedangkan Menurut sukandarrumidi (2013:111) “tujuan peneliti adalah untuk memperoleh suatu yang baru atau hasil dalam usaha memecahkan suatu masalah yang setiap saat timbul”.

1. Untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi di desa noha boan kecamatan long apari kabupaten mahakam ulu provinsi kalimantan timur.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung yang dihadapi aparatur pemerintah desa noha boan kecamatan long apari kabupaten mahakam ulu provinsi kalimantan timur.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Pada saat melakukan kegiatan penelitian tentu memiliki tujuan yang ingin di capai dan mempunyai manfaat untuk seperti diri sendiri dan juga untuk orang lain, sehingga peneliti menerapkan bahwa kegunaan penelitian ini, terlebih dahulu dan dipaparkan pendapat para ahli sebagai berikut:

Menurut sugiyono (2019:387) bahwa “Setiap penelitian diharapakan memiliki manfaat. Manfaat tersebut bisa bersipat teoristis, yaitu pengembangan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah. Bila peneliti kualitatif dapat menemukan teori, maka akan berguna untkuk menjelaskan, memprediksikan, dan mengendalikan suatu gejala”.

Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2017:401) “Manfaat penelitian dirumuskan secara singkat dan dengan bahasa yang tepat. Kegunaan penelitian baik bagi dunia ilmu pengetahuan, bidang ilmu itu sendiri dan masyarakat pada umumnya”. Lalu Menurut Sugiyono (2015:397 “Manfaat Penelitian bisa bersifat teoristis dan praktis. Peneliti lebih bersifat teoristis, yaitu pengembangan ilmu,namun juga tidak menolak manfaat praktisnya”.

Berdasarkan dari hasil devinisi di atas maka disimpulkan bahwa manfaat penelitian yang di lakukan tentu sudah pasti mempunyai manfaat dan memberikan kegunaan bagi dunia pengetahuan. Maka dari hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara teoristis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoristis

1. Hasil penelitian ini di harapkan dapat berkontribusi bagi lingkungan akademik menjadi refrensi berkaitan dengan kinerja Aparatur desa serta sebagai sumber pengembangan ilmu administrasi publik.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu sosial terutama yang berkaitan dengan kinerja aparatur desa dan mewujudkan kinerja yang lebih baik lagi.

2.4.2. Manfaat Peraktis

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi Kantor Desa Noha Boan sebagai bahan pengetahuan dan dapat bermanfaat sebagai tambahan ilmu tentang kinerja yang baik sehingga dapat menciptakan Aaparatur Pemerintah Desa yang efektif.
2. Bagi Aparatur pemerintah desa adalah hasil peneliti ini di harapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada perangkat pemerintah desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta kinerja yang optimal.

# BAB II

# TINJAUAN TEORI

## 2.1 Variabel Penelitian (Teori)

Pada penelitian ini tentu akan melalui tahapan dari awal hingga selesai dimana peneliti akan berusaha agar kajian ini didasari oleh suatu bidang ilmu yang pasti akan memiliki relevansi yang signifikan dan tidak akan lepas dari teori yang dapat memberikan penjelasan mengenai setiap hubungan materi dengan berbagai aspek serta solusi yang ada. Oleh karena itu, semua data yang diperoleh dari penelitian ini harus memiliki dasar teori ilmiah yang menjadi pedoman.

Hal ini sesuai dengan apa yang telah dinyatakan oleh Lexy J. Moleong (2018:57) bahwa "Teori adalah aturan menjelaskan suatu proposal yang berkaitan dengan beberapa fenomena alamiah dan terdiri atas referensi simbolik dan hubungan-hubungan yang tepat diamati diantara kejadian-kejadian yang tepat diukur, Mekanisme atau setruktur yang diduga mendasari hubungan-hubungn yang disimpulkan dan menifestasi hubungn empiris apapun secara langsung".

Menurut Kelinger (2018:9) "Teori adalah sekumpulan konsep yang saling berhubungn yang mengandung pandangan sitematis tentang fenomena dengan menjelaskan hubungn antara variabel, dengan tujuan untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena tersebut.

Menurut Sitirahayu Haditomo dalam Sugyono (2019:85) mengemukakan bahwa "Suatu teori akan memperoleh arti yang penting, bila ia lebih banyak dapat melukiskan, menerangkan, dan meramalkan gejala yang ada".

Selanjutnya menurut Sugyono (2019:86) mengatakan bahwa “Teori adalah alur logika atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis”.

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di atas menurut para ahli maka peneliti menyimpulkan bahwa teori merupakan sekumpulan konsep dan prinsip yang saling terhubung, digunakan untuk menjelaskan, memahami, dan meramalkan fenomena dengan cara yang sistematis dan ilmiah. Terori tidak hanya menyajikan penjelasan mengenai hubungan antara variabel, tetapi juga menjadi landasan bagi peneliti dalam merumuskan krangka berpikir dan memandu proses penelitian.

### 2.1.1 Studi

Secara umum, studi berasal dari kata *study* yang berarti kegiatan mempelajari, menelaah, atau melakukan penelitian terhadap suatu objek yang tertentu secara sistematis.

Menurut Moleong (2017:6): studi merupakan kegiatan sistematis yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2017:6): studi atau penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan.

Menurut Arikunto (2010:3): studi adalah kegiatan yang dilakukan untuk memahami sesuatu secara mendalam, baik berupa fenomena sosial, perilaku manusia, maupun gejala alam.

### 2.1.2 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tangung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi, (Suyadi, dalam Yuni 2021: 21). Kinerja karyawan baik ketika individu sangat berkualitas, mau bekerja karena mereka dibayar atau dihargai sesuai kesepakatan, dan memiliki harapan dari perusahaan.

Pelayanan birokrasi merupakan bagian penting pelayanan lembaga teknis pemerintah yang bertujuan untuk menstimulasi terjadinya wilayah perubahan dinamika organisasi penyelenggara pelayanan publik melalui pengembangan kualitas pelayanan yang menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan public sebagai pelanggan. Kinerja pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan pelanggan yang memegang peranan penting bagi eksistensi organisasi pelayanan publik. Kinerja lembaga teknis pemerintah disemua level adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan lembaga teknis pemerintah sebagai keberhasilan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Perkembangan dan kemajuan suatu daerah dapat dilihat dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Kebijakan pelayanan birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur. Selain sebagai tahapan proses, pelayanan juga membutuhkan kejelasan

dari pihak yang akan melaksanakan kebijakan itu dan pilihan pada teknik implementasi. pedekatan pertama pada seputar siapa melaksanakan pelaksana atau para pihak yang terlibat dalam implementasi untuk menerapkan pelayanan, secara umum tugas implementasi kebijakan adalah membentuk linkage yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Guna mewujudkan kepuasan pelanggan oleh birokrasi banyak upaya yang sudah ditempuh oleh pemerintah, namun pada tatacara realitas belum menunjukkan hasil yang maksimal. Masih ada beberapa permasalahan dan kendala di lapangan sehingga pelayanan kepada masyarakat memberikan kepuasan secara optimal Terkait dengan berbagai kendala yang dihadapi terutama pencapaian sasaran strategis, kondisi tersebut menunjukan kinerja sumber daya dan lembaga yang masih relatif rendah.

Menurut Mangkuprawirya, Safri, dan Vitalaya (dalam Sitinjak dkk.,2021: 3), Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seorang individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya dalam berjuang untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum atau melanggar moral atau etika.

Menurut Mangkunegara (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:105) “Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan ata menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.”

Kemudian Menurut Afandi (2018:83) “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian ujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertantangan dengan moral dan etika.”Sedangkan Menurut Griffin dalam Sinabela (2016:48), bahwa“Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja”.

Menurut Sutrisno (2017:172) “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.”

Berdasarkan dari hasil teori-teori yang dikemukakan di atas menurut ahli, maka peneliti menyimpulkan bahwa proses kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dalam suatu pekerjaan yakni dimana proses yang di laksanakan sesuai tanggung jawabnya dalam pencapaian sebuah organisasi.

### 2.1.3 Indikator Kinerja

Kinerja aparatur daerah harus ditingkatkan, terutama dengan adanya perencanaan program pemerintahan daerah dalam hal pelayanan. Oleh karena itu kesiapan aparatur perlu diseimbangkan dengan kualitas sumber daya manusia yang mampu menjalankan dengan kesiapan yang lebih baik lagi. Indikator kinerja sebagai suatu alat ukur yang digunakan untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah: (1) Kualitas Kerja, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan Waktu, (4) Efektifitas, (5) Kemandirian.

1. Kualitas Kerja Pegawai

   Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas Kerja

   Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

   Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimakan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016:261). Kinerja karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

4. Efektivitas Penggunaan Biaya

   Efektivitas disini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam pengunaan sumber daya (Robbins,2016:261). Bahwa dalam pemenfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal,

informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

5. Kemandirian

   Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016:261). Kinerja Karyawan itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektivitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja.

Selanjutnya Menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator Kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja

   Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

2. Kualitas hasil kerja

   Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya

3. Efesiensi dalam melaksanakan tugas

   Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

4. Disiplin kerja

   Taat kepada hokum dan praturan yang berlaku.

5. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

6. Ketelitian

   Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan atau belum.

7. Kejujuran

   Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

8. Kreativitas

   Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

Berdasakan berbagai indikator kinerja yang telah di terapkan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa indikator kinerja merupakan kualitas dan kemampuan seorang pegawai mampu dalam mengelola pekerjaannya agar menjadi lebih efektif dan efisien guna untuk mencapai target yang telah direncanakan oleh organisasi atau instansi dalam melaksanakan tanggung jawabnya secara kuantitas dan berkualitas. Maka peneliti mengambil indikator yang tepat untuk mendukung penelitian ini agar tidak berhalangan dan lancar. Adapun indikator yang peneliti gunakan adalah teori dari pendapat ahli Menurut Miner (dalam Edison 2017:192) yang terdiri dari:

1. Kualitas Kerja.
2. Kuantitas Kerja.

3. Penggunaan Waktu.
4. Pelayanan Administrasi

### 2.1.1.2 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja

Dalam dunia kerja, yakni terdapat banyak faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan pokok, maupun tanggung jawabnya Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai bisa berasal dari internal dan eksternal organisasi atau dari pegawai itu sendiri serta dari lingkungan sekitar organisasi. Akan lebih muda tercapai sesuai visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan. Namun demikian sebaliknya, jika kinerja pegawai buruk, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah organisasi akan lebih sulit tercapai.

Dari uraian yang telah dicantumkan di atas, maka peneliti akan mengemukakan pendapat para ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

Menurut Davis dalam Mangkunegara (2017:67),menyatakan bahwa faktor- Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

   Kemampuan pegawai mencakup potensi intelektual (IQ) dan pengetahuan keterampilan *(realiti*). Bahwa seorang pegawai yang mempunyai IQ tinggi, didukung oleh pendidikannya cukup untuk posisinya, serta ahli dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, yang akan lebih cepat mencapai hasil dan kerja yang diinginkan.

2. Faktor Motivasi (*motivastion*)

Motivasi yang dibentuk oleh sikap seorang keryawan saat menghadapi kondisi pekerjaan. Motivasi adalah keadaan yang mendorong karyawan untuk fokus pada pencapaian tujuan organisasi. Sikap mental adalah keadaan pisikologis yang mendorong karyawan untuk berusaha mencapai hasil kerja seoptimal mungkin.

Selanjutnya Menurut Amstrong Gary (dalam Nuraini Triyono 2013:151), kinerja tidak dengan sendirinya, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adapun faktor kinerja tersebut ialah sebagai berikut:

1. Faktor Individu

   Faktor Individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen dan sebagainya

2. Faktor Kepemimpinan

   Faktor kepemimpinan berkaitan dengan dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan.

3. Faktor Rekan Kerja

   Faktor rekan kerja berkaitan dengan sistem atau metode kerja dan fasilitas yang ada.

4. Faktor Sistem

   Faktor sistem berkaitan dengan sistem atau metode kerja dan fasilitas yang ada.

5. Faktor Situasi

   Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

Sedangkan pandangan lain menurut Sedarmayanti (2016:135) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, antara lain:

1. Prestasi kerja hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja
2. Keahlian dalam tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya keahlian ini bisa dalam bentuk kerja sama, komunikasi, insentif dan lainnya.
3. Perilaku dan sikap perilaku pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawah dalam melaksanakan tugas-tugasnya pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, bertanggung jawab dan disiplin.
4. Kepemimpinan merupakan aspek manajarial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

Menurut Pravitasari (dalam Musrsidi dan Iqbal, 2020: 17) faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu:

1. Stres kerja

   Stres kerja merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja. Yakni tekanan dan stres kerja yang dialami karyawan mempengaruhi kinerja mereka sendiri

2. Motivasi

   Pemberian motivasi dapat meningkatkan semangat kerja dan meningkatkan kinerja karyawan. Pekerja membutuhkan dorongan dan motivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain, kepemimpinan, prestasi, sikap dan prilaku pegawai, dan kemampuan teknis pegawai dalam tugasnya.

#### 1.1.1.4 Aspek-Aspek Kinerja

Menurut Prawirosentono (dalam Syah, 2021: 26) menyatakan bahwa aspek-aspek yang terdapat dalam kinerja ada delapan yaitu:

1. Kuantitas kerja (*quantity of work*) adalah jumlah kerja yang dihasilkan dalam suatu priode yang telah ditentukan.
2. Kualitas kerja (*quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian yang telah ditentukan.
3. Pengetahuan pekerjaan (job knowledge)adalah luasnya ilmu pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilan karyawan.
4. Kreativitas (*creativeness*) adalah gagasan -gagasan yang muncul dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul.
5. Kerjasama (*cooperation*) adalah kesediaan untuk bekerjasama dengan organisasi atau sesama anggota organisasi.
6. Ketergantungan (*dependability*) adalah kesadaran untuk mendapatkan kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. Inisiatif (*inisiative*) adalah semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam melaksanakan tanggung jawab karyawan
8. Kualitas personal (*personal qualities*) adalah hal-hal yang menyangkut kepribadian, kepemimpinan, dan integritas pribadi.

Menurut Mangkunegara (dalam Chaerudin, dkk. 2020:34) mengemukakan bahwa aspek-aspek kinerja yaitu:

1. Hasil kerja adalah seberapa besar seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya.
2. Kedisplinan adalah ketepatan dalam menjalankan tugas dan cara seseorang karyawan menyelesaikan pekerjaanya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan.
3. Tanggung jawab dan kerja sama adalah sikap seseorang untuk bekerja dengan baik dalam pengawasan maupun tidak.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijelaskan di atas maka, aspek-aspek kinerja yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, kedisplinan, tanggung jawab, dan kerjasama.

#### 2.1.1.5 Standar Kinerja

Dalam lingkup pemerintahan desa, performa aparatur desa memegang peranan penting dalam menciptakan layanan publik yang optimal dan tepat sasaran, khususnya dalam hal administrasi. Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut, dibutuhkan tolok ukur kinerja yang spesifik dan dapat diukur. Standar kinerja ini berfungsi sebagai acuan dalam menilai pelaksanaan tugas serta tanggung jawab aparatur desa, apakah telah sesuai dengan harapan, tujuan organisasi, dan tingkat kepuasan masyarakat.

Menurut Abdullah M. Ma'ruf, (2014:114) standar kinerja adalah tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi dan berfungsi sebagai (*benchmark),* tujuan, atau target tergantung pendekatan yang digunakan. Standar

kinerja yang baik harus realistis, dapat diukur, dan harus didukung oleh proses evaluasi yang efektif.

Selanjutnya Menurut Wilson (dalam Da Silva 2012:53) “Standar kinerja adalah “tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembanding (*benchmark*) atas tujuan atau target yang ingin dicapai, sedangkan hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standarkinerja”.Yakni standar kerja yang dijelaskan Menurut Abdulah M. Ms’ruf (2014:155) memiliki fungsi antara lain:

1. tingkat kinerja yang di harapkan: Standar kinerja menetapkan tingkat kinerja yang diharapkan dari individu atau kelompok kerja dalam suatu organisas.
2. Dasar evaluasi kinerja:Standar kinerja menjadi dasar untuk mengevaluasi kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Evaluasi ini digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta untuk memberikan umpan balik dan pengembangan.
3. Kriteria atau Karakteristik Orang yang Memiliki Kinerja Tinggi:Orang yang memiliki kinerja tinggi biasanya memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil risiko, memiliki tujuan yang realistis, dan memiliki rencana kerja yang menyeluruh.

Adapun standar kinerja Menurut M. Ma’ruf (2014:115-116), standar kinerja harus memiliki beberapa persyaratan agar dapat digunakan sebagai tolok ukur (*banchmark*). persayaratn antara lain:

1. Harus relefan dengan strategi organisasi
2. Mencerminkan tanggung jawab karyawan secara keseluruhan
3. Memperhatikan faktor-faktor di luar kontrol karyawan
4. Mempertimbangkan teknologi dan proses produksi
5. Bersifat sensitif, mampu membedakan antara kinerja yang dapat diterima dan yang tidak.
6. Memberikan tantangan kepada karyawan.

#### 2.1.1.6 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja yakni proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan menyatakan bahwa penilaian kinerja sebagai perangkat yang digunakan untuk mengukur standar yang ditetapkan oleh manajemen sumber daya manusia. Menurut Fauzi dan Hidayat (2020): Penilaian kinerja adalah proses di mana organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan dan akuntabilitas pegawai.

Adapun Menurut Kasmir (2016:184) bahwa penilaian kinerja merupakan"Suatu sistem yang dilakukan secara priodik untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja individu".Sedangkan Menurut *Harvad Business Essentials* yang dikutip Widodo (2016:188) "Penilaian kinerja adalah suatu metode formal untuk mengukur seberapa baik kinerja individu melakukan pekerjaan dalam hubungan dengan tujuan yang diberikan. Maksud utama dalam penilaian kinerja adalah mengomunikasikan tujuan personal, memotivasi kinerja baik. Memberikan

umpan balik konstruktif, dan mendapatkan tahapan untuk rencana pengembangan yang efektif".

Berdasarkan definisi diatas Menurut para ahli maka peneliti menyimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses untuk mengamati dan menilai suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sebagaimana kinerja yang dilakukan dapat berjalan dengan baik apa tidak.

### 2.1.2 Aparatur Desa

Aparatur Desa adalah sekumpulan individu yang memiliki tugas untuk mendukung kepala desa dalam menjalankan fungsi pemerintahan pembangunan, pembinaan, dan pengembangan masyarakat di tingkat desa. Aparatur desa adalah elemen krusial, dalam strukbur, pemeintahan desa. Istilah aparat mengacu pada pegawai yang tidak hanya mencakup pegawai negeri, dengan status sebagai, pegawai negeri tetapi juga, melibatkan mereka yang berpartisipasi dalam, kegiatan pemerintahan.

Apparatur desa merupakan bagian penting dari suatu organisasi, yang terdiri, dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya yang temasuk dalam aparatur desa.yakni Aparatur desa, diatur oleh, Peraturan Menteri Dalam, Negeri, Nomor 84 Tahun 2015 yang mengatur tentang Struktur organisasi dan tata kerja pemerintahan desa.

Pasal 1 angka 2 dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Mengenai Aparatur Sipil Negara (UU ASN) menyatakan bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara, yang selanjutnya dikenal sebagai Pegawai ASN, mencakup Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

Keduanya adalah individu yang diangkat secara resmi oleh Pejabat Pembina Kepegawaian untuk menjalankan tugas dalam posisi pemerintahan atau tanggung jawab Negara lainnya, dan berhak menerima penghasilan dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut ketentuan tersebut, secara jelas tidak dinyatakan bahwa Perangkat Desa termasuk dalam kategori Pegawai ASN, karena UU ASN hanya mencakup dua jenis pegawai: PNS dan PPPK. Oleh sebab itu, sangat penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna menentukan apakah status hukum prangkat Desa dapat dikatagorikan sebagai bagian dari PNS atau PKK. Dalam pasal 1angka 5 peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2017 tentang pengangkatan dan pemberhentian perangkat Desa (Permendagri 67/2017), dijelaskan bahwa perangkat Desa adalah bagian dari tenaga pendukung yang bertugas membantu Kepala Desa dalam merumuskan dan menjalankan kebijakan. Mereka merupakan bagian dari struktur sekretariat Desa sebagai elemen administratif, sekaligus pelaksanaan teknis dan kewilayahan yang mendukung peran Kepala Desa. Ketentuan mengenai cara pengangkatan perangkat Desa diatur dalam Pasal 49 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa (UU Desa), yang menyatakan bahwa pengangkatan dilakukan oleh Kepala Desa setelah berkonsultasi dengan Camat yang mewakili Bupati atau Walikota.

Dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, Perangkat Desa bertanggung jawab langsung kepada Kepala Desa. Sementara itu, proses pengangkatan pegawai Negeri Sipil dan PPPK merupakan hak penuh dari pejabat

pembina kepegawaian, seperti yang diatur dalam Pasal 1 angka 14 UU ASN, yang menyatakan bahwa Pejabat Pembina Kepegawaian (PKK) adalah pejabat yang memiliki kewenangan untuk menetapkan, mengangkat, pemerintahan, serta memberikan Pegawai ASN, serta melaksanakan pembinaan manajemen ASN di instansi pemerintah sesuai dengan praturan yang berlaku.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia apartur adalah perangkat, alat (Negara, Pemerintahan); para pegawai (Negeri). Sedangkan Menurut Hernita Harydiyani (2015 : 215) “aparatur adalah orang-orang yang menjalankan roda pemerintah dan pembangunan”.

Aparatur desa memiliki peran krusial dalam kesuksesan pembangunan di tingkat desa. Walaupun mereka bukan pegawai negeri sipil (ASN), tanggung jawab yang diemban tetap sangat besar dalam upaya meningkatkan kesejahteraan warga desa. Oleh sebab itu, sangat penting untuk memberikan perhatian khusus serta dukungan yang memadai kepada aparatur desa, agar mereka mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan sebaik-baiknya dan memberikan kontribusi optimal bagi kemajuan desa.

### 2.1.3 Desa

Desa merupakan entitas pemerintahan paling dasar yang memiliki otoritas untuk mengelola dan menyelenggarakan urusan masyarakat lokal, berdasarkan asal-usul serta tradisi yang diakui dalam tatanan pemerintahan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa, desa diartikan sebagai suatu komunitas hukum yang memiliki batas wilayah tertentu dan diberi kewenangan untuk mengatur serta mengurus kepentingan pemerintahan dan

masyarakat setempat, yang didasarkan pada prakarsa warga, hak asal-usul, dan/atau hak-hak tradisional yang dijunjung dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa Sebagai ujung tombak dalam struktur pemerintahan, desa memegang peranan penting dalam pelaksanaan layanan publik, khususnya dalam hal pelayanan administrasi kepada masyarakat. Aparatur desa bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas administratif pemerintahan desa, seperti pengelolaan data kependudukan, pengurusan dokumen resmi, serta layanan administratif lainya yang diperlukan oleh warga desa. Menurut N.Daldjoeni (2018:4) Desa dalam arti umum juga dapat dikatakan sebagai pemukiman manusia yang layaknya di luar kota dan penduduknya bermata pencaharian dengan bertani atau bercocok tanam.

Selanjutnya Menurut H.A.W. Widjaja (2018:3) Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewah.

Adapun Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia 16, desa adalah kesatuan wilayah dengan banyak keluarga dengan sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh kepala desa) atau desa adalah kumpulan rumah di luar kota yang membentuk satu kesatuan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 pasal (1) ayat (1) sebagaimana yang dimaksud dengan:”Desa adalah desa dan desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat

hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang di akui dan di hormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selanjutnya Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa bahwa Desa dalam susunan dan tata cara penyelengaraan pemerintahan dan pembangunan perlu diatur tersendiri dengan Undang-Undang; sesuai peraturan Mentri Dalam Negri Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 pasal 78-pasal 82 Tentang Desa:

1. Pasal 78

   Pembangunan Desa bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa dan kualitas hidup manusia serta penanggulangan kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan dasar, pembangunan sarana dan prasarana Desa, pengembangan potensi ekonomi lokal, serta pemanfaatan sumber daya alam dan lingkungan secara berkelanjutan. Pembangunan Desa meliputi tahap perencanaan,pelaksanaan, dan pengawasan. Pembangunan Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengedepankan kebersamaan, kekeluargaan, dan kegotongroyongan guna mewujudkan pengarusutamaan perdamaian dan keadilan sosial.

2. Pasal 79

   Pemerintah Desa menyusun perencanaan pembangunan Desa sesuai dengan kewenangannya dengan mengacu pada perencanaan pembangunan

Kabupaten/kota. Perencanaan pembangunan Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara berjangka meliputi:

a. Rencana pembangunan jangka menengah Desa untuk jangka waktu 6 (enam) tahun; dan

b. Rencana pembangunan tahunan Desa atau yang disebut Rencana kerja pemerintah Desa, merupakan penjabaran dari rencana pembangunan jangka menengah Desa untuk jangka waktu 1(satu) tahun.

3. Pasal 80

Perencanaan pembangunan Desa sebagaimana dimaksud dalam pasal 79 diselengarakan dengan mengikut sertakan masyarakat Desa. Dalam menyusun perencanaan pembangunan Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemerintah desa wajib menyelengarakan musyawarah perencanaan pembangunan desa. prioritas, program, kegiatan, dan kebutuhan pembangunan Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dirumuskan berdasarkan penilaian terhadap kebutuhan masyarakat Desa yang meliputi:

a. Peningkatan kualitas dan akses terhadap pelayanan dasar;

b. Pembangunan an pemeliharaan infrastruktur dan lingkungan berdasarkan kemampuan teknis dan sumber daya lokal yang tersedia;

c. Pengembangan ekonomi pertanian bersekala produktif;

d. Peningkatan kualitas ketertiban dan ketentraman masyarakat Desa berdasarkan kebutuhan masyarakat Desa.

4. Pasal 81

   Pembangunan Desa dilaksanakan sesuai dengan Rencana kerja pemerintah Desa. Pembangunan Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh pemerintah Desa dengan melibatkan seluruh masyarakat desa dengan semangat gotong royong. Pelaksanaan pembangunan desa sebagaimana di maksut ayat (1) dilakukan dengan memanfaatkan kearifan lokal dan sumber daya alam desa. Pembangunan lokal bersekala desa dilaksanakan sendiri oleh Desa. Pelaksanaan program sektoral yang masuk ke Desa diinformasikan kepada pemerintah Desa untuk diintegrasikan dengan pembangunan Desa.

5. Pasal 82

   Masyrakat Desa berhak mendapatkan informasi mengenai rencana dan pelaksanaan pembangunan desa Masyrakat Desa berhak melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pembangunan Desa.kepada pemerintah Desa dan badan permusyawaratan Desa. Pemerintah Desa wajib menginformasi perencanaan dan pelaksanaan rencana pembangunan jangka menengah Desa, dan rencana pemerintah desa dan kerja pemerintah Desa ,Anggaran pendapatan dan belanja Desa kepada masyrakat Desa. Masyrakat desa berpartisipasi dalam musyawarah Desa untuk menanggapi laporan pelaksanaan pembangunan Desa Bagian kedua pembangunan kawasan perdesaan.

Berdasarkan pengertian tentang Desa yang telah di kemukakan di atas maka dapat di simpulkan bahwa, desa merupakan suatu wilayah yang dihuni oleh seklompok masyarakat yang memiliki sistem pemerintahan dan mempuyai

wewenang untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat yang biasanya berada di wilayah perdesaan dan memiliki struktur sosial, ikatan adat, budaya, serta tradisi tertentu.

### 2.1.4 Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, khususnya di tingkat desa, kecamatan, atau instansi pemerintahan lainnya. Pelayanan administrasi mencakup semua proses pengurusan dokumen, surat, atau data administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam berbagai urusan formal.

Menurut Harbani Pasalong (2007:129), bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat mencakup sejumlah layanan penting yang sering dibutuhkan warga dalam kehidupan sehari-hari. Layanan tersebut meliputi penyediaan surat pengantar untuk keperluan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan Kartu Keluarga (KK), serta surat keterangan mengenai tempat tinggal atau domisili. Selain itu, administrasi juga memberikan fasilitas untuk pengurusan surat pengantar berkaitan dengan kepemilikan tanah, serta menyediakan surat rekomendasi yang diperlukan guna memperoleh izin mendirikan dan menjalankan usaha. Pelayanan lain yang termasuk dalam kategori ini adalah proses legalisasi dokumen, pengurusan surat kepindahan, dan penyusunan akta kelahiran. Keseluruhan pelayanan ini menunjukkan peran penting administrasi dalam memenuhi kebutuhan legal dan administratif masyarakat di tingkat pemerintahan lokal.

Menurut pandangan Ndraha (2019:58), pelayanan publik secara keseluruhan menyangkut upaya pemerintah dalam menjawab kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas. Ia menekankan bahwa pelayanan administrasi adalah bagian dari bentuk pelayanan publik yang berorientasi pada penyediaan dokumen resmi, yang keberadaannya krusial bagi kelangsungan hidup sosial dan hukum warga negara. Administrasi dalam konteks ini tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga merupakan wujud tanggung jawab negara terhadap hak-hak sipil masyarakatnya, seperti identitas, legalitas usaha, dan perpindahan tempat tinggal.

Selanjutnya, Sinambela (2021:128) mengartikan pelayanan administrasi sebagai aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintah yang menyasar sekelompok orang dan memberikan manfaat nyata bagi mereka dalam konteks kehidupan bermasyarakat. Menurutnya, pelayanan ini bertujuan tidak sekadar memberikan dokumen, tetapi juga memastikan adanya rasa puas di kalangan masyarakat karena kebutuhan administratif mereka terpenuhi. Dengan demikian, pelayanan administrasi berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan warga dalam m enciptakan sistem pelayanan publik yang efektif dan memuaskan.

### 2.1.4.1 Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan secara rinci menngenai arti dari pelayanan, merupakan sebuah upaya untuk memenuhi dan mengatur kebutuhan. Menurut Amstrong dalam (Rangkuti, 2017:14) mengemukakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan

oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan suatu.

Menurut H.N. Casson dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

Selanjutnya Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas atau rangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu kepada orang lain, yang bertujuan untuk membantu memenuhi keperluan atau kepentingan pihak yang dilayani. Proses ini melibatkan upaya dalam mempersiapkan, mengatur, atau menangani hal-hal yang dibutuhkan oleh orang lain, guna memberikan kemudahan atau dukungan dalam mencapai kebutuhan tersebut.

#### 2.1.4.2 Administrasi

Administrasi adalah suatu proses yang melibatkan pengorganisasisan, perancanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi. Dalam konteks pemerintahan dan layanan publik, administrasi berperan krusial dalam merumuskan kebijakan serta memastikan bahwa kebijakan

tersebut dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Menurut Hasan (2020), “Administrasi adalah seni dan ilmu dalam mengelola sumber daya manusia, keuangan, dan informasi untuk mencapai tujuan organisasi.” Dengan kata lain, administrasi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga melibatkan keterampilan manajerial dan interpersonal.

Administrasi juga berkaitan dengan proses pengambilan keputusan yang rasional dan berbasis data. Keputusan yang diambil dalam administrasi harus mempertimbangkan berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, untuk memastikan keberhasilan suatu program atau kebijakan. Efektivitas administrasi dapat dilihat dari sejauh mana suatu organisasi dapat dicapai tujuannya dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang administrasi sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), administrasi mencakup serangkaian aktivitas dan upaya yang melibatkan penetapan sasaran serta cara-cara untuk mengatur dan membina suatu organisasi secara sistematis; berbagai kegiatan yang menyangkut pengelolaan dalam sistem pemerintahan; serta seluruh aspek pekerjaan perkantoran dan manajemen tata usaha. Administrasi juga dapat dimaknai sebagai suatu proses menyusun rencana, mengatur pelaksanaan, serta mengoordinasikan tugas-tugas kantor dan mengarahkan para pelaksana agar setiap kegiatan yang dijalankan mampu mencapai target yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu, administrasi memainkan peran penting dalam menjamin

efektivitas kerja organisasi, menciptakan keteraturan prosedural, dan mendorong efisiensi dalam penggunaan sumber daya yang tersedia.

Menurut Siswandi (2017:1) menjelaskan bahwa Administrasi diambil dari kata "ad"dan"ministro",Ad mempunyai arti "kepada"dan"ministro"berarti "melayani". Dengan demikian, diartikan sebagai pela- yanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu.

Menurut Sutha (2017:3)"administrasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan bagi pihak yang membutuhkan serta memudahkan mendapatkan kembali informasi secara keseluruhan dalam hubungan satu sama lain, atau dengan kata lain disebut tata usaha."

Menurut Fahmi (2015:1) administrasi yaitu sebuah pondasi jaringan yang tertara secara sistematis yang membentuk sebuah hubungan yang saling bekerjasama satu dengan yang lainnya untuk mewujudkan suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mecapai tujuan bersama yang telah ditentukan. Dapat disimpulkan dalam hal tersebut, admisnistrasi ialah rangkaian penataan dalam mengatur mekanisme yang tersusun antara dua orang atau sekelompok untuk mencapai tujuan dan kesepakatan bersama.

Berdasakan pendapat diatas menurut para ahli administrasi merupakan seni dan ilmu yang mampu mengelola dan mengambil keputusan dalam suatu organisasi yang optimal.

## 2.2 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merujuk pada sistem atau urutan logika yang dipakai untuk mengambarkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam sebuah studi atau analisis. Kerangka pikir berperan sebagai fondasi pemikiran yang menguraikan cara peneliti memahami permasalahan dan jalan keluar berdasarkan teori, prinsip,serta informasi yang relevan.

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif. Lebih lanjut Sugiyono (2017) menjelaskan “Seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis".

Menurut Widayat dan Amirullah (2015) kerangka berpikir atau juga disebut sebagai kerangka konseptual merupakan model konsep-tual tentang bagaimana teori berbubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir juga menjelaskan sementara terhadap gejala yang menjadi masalah (objek) penelitian. Alur berpikir yang didasarkan pada teori-teori terdahulu dan juga pengalaman-pengalaman empiris, merupakan dasar untuk menyusun kerangka berpikir yang berguna untuk membangun suatu hipotesis. Dengan demikian, kerangka berpikir merupakan dasar penyusunan hipotesis.

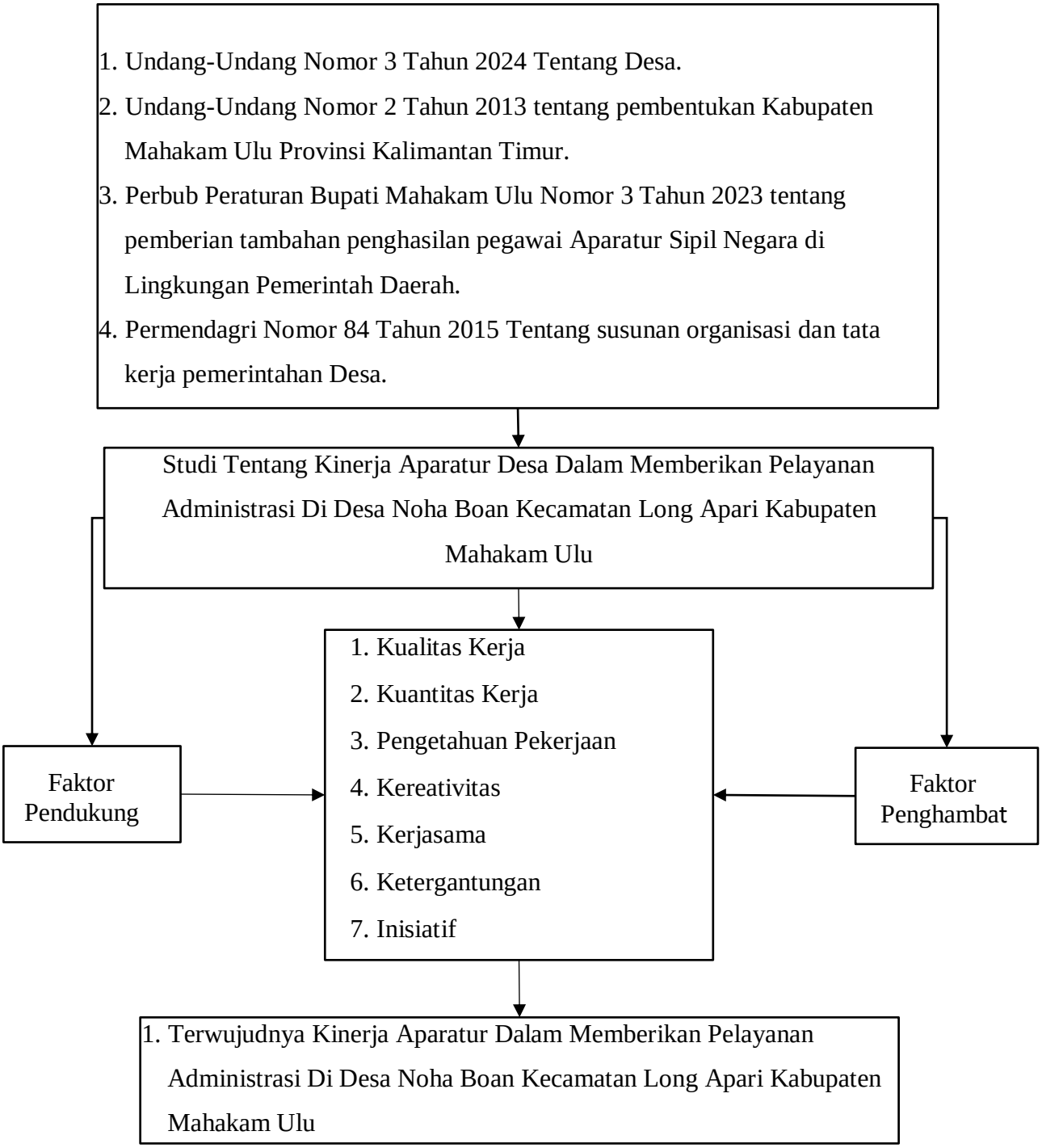
Menurut Sugiono (2019) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi.

Menurut Widayat dan Amirullah (2015) kerangka berpikir atau juga disebut sebagai kerangka konseptual merupakan model konsep- tual tentang bagaimana teori berbubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir juga menjelaskan sementara terhadap gejala yang menjadi ma- salah (objek) penelitian.

Kemudian menurut Sugiyono (2019:379)"Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting." Selanjutnya menurut Kusmayadi dan Sugiarto yang dikutip oleh Dedy Amrizal (2019:39)"Kerangka konseptual merupakan hasil identifikasi yang sistematis dan analisis yang kritis dari peneliti berdasarkan hasil kajian kepustakaan dan pengamatan awal."

Berdasarkan teori-teori menurut para ahli di atas maka kerangka berpikir adalah rangkaian atau gambaran yang telah dilakukan oleh peneliti yang relevan, yang mendasari peneliti atau karya tulis dengan gambaran alur logis yang menghubungkan teori, konsep, fakta, dan obsevasi. Yakni yang akan menjadi kerangka berpikir pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

**Gambar : 2.1 Kerangka Pikir**




**Sumber: dibuat oleh peneliti, 2026**

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## 3.1 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian memiliki peran yang sangat krusial, karena didalam penelitian terdapat sumber perencanaan untuk kegiatan yang dilaksanakan secara trorganisir. Ini memudahkan peneliti dalam mencapai tujuan atau langkah-langkah yang direncanakan, serta tindakan yang dilaksanakan untuk memperbaiki, atau mengubah pola latihan melalui penerapan yang diinginkan.

Menurut Wiratna Sujarweni (2014), waktu penelitian adalah tanggal, bulan, dan tahun dimana kegiatan penelitian tersebut dilakukan. Waktu penelitian ini penting untuk menentukan kapan pelaksanaan penelitian dimulai dan berakhir. Selain itu, waktu penelitian juga bisa digunakan untuk membuat garis waktu penelitian (timeline) yang membantu mengatur tugas dan tenggat waktu.

Menurut Sugiyono (2017) dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, jadwal penelitian merupakan bagian dari perencanaan penelitian yang penting untuk memastikan kegiatan penelitian berjalan sistematis dan terarah. Selanjutnya Menurut Riduwan (2013) menyatakan bahwa jadwal penelitian merupakan bagian dari proposal penelitian yang menunjukkan kapan setiap kegiatan penelitian akan dilaksanakan. Hal ini bertujuan agar peneliti memiliki pengendalian waktu dan bisa menyesuaikan kegiatan penelitian dengan sumber daya yang tersedia.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan tentang jadwal penelitian di atas menurut ahli. Maka peneliti menyimpulkan rancangan pelaksanaan kegiatan

yang dilakukan untuk melakukan tahapan-tahapan yang dilakukan dari awal sampai akhir penelitian tersebut.

Adapun rancangan atau tahapan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Jadwal Penelitian**

| No | | Jadwal Penelitian | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **2025** | | | | **2026** | | |
| | | januari | Feb | Mar | Juni | | | |
| 1 | Observasi | | | | | | | |
| 2 | Pengajuan Judul | | | | | | | |
| 3 | ACC Judul | | | | | | | |
| 4 | Penyusunan Proposal | | | | | | | |

**Sumber: dibuat oleh peneliti, 2026**

## 3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dan kualitatif yakni bertujuan agar memberikan gambaran serta menjelaskan dari variabel yang diteliti, didalam penelitian ini menngambarkan “Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu”.

Menurut Sugiyono (2020:9) "Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis

data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi".

Kemudian menurut Lexy J. Moleong (2017:6) "Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah."

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan di atas menurut para ahli, maka peneliti menjelaskan penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk beberapa metode pengumpulan data, yakni untuk di analisis secara subjektif dengan hasil penelitian yang semakin berkualitas dan bermakna.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana seorang peneliti melakukan penelitian untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan pertanyaan penelitiannya. Lokasi penelitian dapat mencakup berbagai tempat, mulai dari tempat yang fisik seperti sekolah, perusahaan, atau lembaga pemerintah hingga tempat yang lebih abstrak seperti lingkungan dan lainnya. Pemilihan lokasi penelitian sangat penting karena menentukan jenis data dan informasi yang dapat dikumpulkan, serta memengaruhi hasil penelitian secara keseluruhan.

Menurut Sugiyono (2017:399) lokasi penelitian merupakan tempat di mana situasi social tersebut akan diteliti. Misalnya di sekolah, perusahaan, Lembaga pemerintah, jalan, rumah, pasar dan lain-lain.

Menurut menurut Riduwan (2014:34) mengatakan "lokasi penelitian adalah tempat untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh data yang berasal dari responden, atau informan di lokasi tersebut".

Selanjutnya Menurut Hamid Darmadi (2011:52) "Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung".

Berdasarkan definisi di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang dimana peneliti dapat menemukan masalah atau fenomena-fenomena yang terjadi sesuai fakta yang telah terjadi di lapangan tersebut sehingga menarik dan menjadi suatu latar belakang untuk di teliti, yakni yang menjadi lokasi untuk penelitian tersebut adalah di Kantor Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu. Khususnya di Kecamatan Long Apari Desa Noha Boan.

### 3.4 Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan juga memberikan batasan tentang luasnya ruang lingkup penelitian. Yakni dimana unsur penelitian ini maka akan dapat digunakan untuk mendefinisikan dan menggambarkan fenomena-fenomena atau suatu keadaan yang akan menjadi objek penelitian yang telah dilakukan.

Menurut Sugiyono (2017) Definisi konsepsional adalah definisi yang menjelaskan makna suatu variabel atau konsep berdasarkan teori-teori atau pendapat para ahli. Tujuannya adalah agar peneliti dan pembaca memiliki pemahaman yang sama terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian.

Kemudian Menurut M. Nazir (2019) Definisi konsepsional adalah pengertian suatu konsep yang diperoleh dari hasil pemikiran atau teori yang telah ada, dan digunakan untuk membangun kerangka berpikir dalam penelitian.

Sedangkan Menurut Ulber Silalahi (2012:118) menyatakan, "Definisi konsepsional adalah definisi yang menggambarkan konsep dengan penggunaan konsep-konsep lain atau mendefinisikan suatu konstruk-konstruk lain".

Berdasarkan pendapat di atas maka, dapat disimpulkan bahwa definisi konsepsional adalah suatu pengertian atau sebuah rancangan konsep yang disajikan peneliti. Dengan demikian definisi konsep dalam penelitian ini Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu. Maka peneliti mendefinisikan Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa adalah: prestasi kerja yang dicapai aparatur pemerintah Desa dalam melakukan pekerjaan yakni ditinjau dari kualitas kerja, kuantitas kerja, dan penggunaan waktu dalam bekerja serta pelayanan terhadap masyarakat sehingga menjadi faktor penghambat dan pendukung Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu.

### 3.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian memuat rincian pertanyaan tentang cakupan atau topik-topik yang akan diungkap atau digali dalam penelitian. Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian lebih terarah.

Menurut Ibrahim (2018:26), "Fokus dalam penelitian kualitatif bersifat terbuka, artinya tidak ada keharusan bagi seorang peneliti untuk menganut suatu orientasi teori atau paradigma tertentu. Sedangkan Fokus penelitian menurut Spradley dalam buku Sugiyono (2019:275) menyatakan bahwa fokus adalah domain tunggal ataupun beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.

Menurut pendapat lain Lundberg ( 2019: 5). Dengan kata sederhana fokus penelitian, dalam bidang akademis, adalah tentang menemukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dihadapi peneliti untuk memperluas cakrawala bidang penelitian . Ini adalah tentang mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang belum pernah ditanyakan sebelumnya, mempertanyakan pengetahuan yang ada.

Dengan demikian secara sederhana dapat disimpulkan bahwa dengan menetepkan fokus penelitian akan mempermudah dalam mengambil data serta mengelolahanya hingga menjadi sebuah kesimpulan. Dalam menetapkan fokus penelitian, disesuaikan dengan fenomena yang berkembang dilokasi penelitian sehingga fokus penelitian ini adalah:

1. Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu.

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas Kerja
3. Pengetahuan pekerjaan
4. Kereativitas
5. Kerjasama
6. Ketergantungan
7. Inisiatif

2. Faktor Pendukung dan penghambat Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu.

### 3.6 Sumber Data

Sumber data merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2018),Sumber data adal ah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Apabila peneliti misalnya menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan.

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Ibrahim, 2018:67) "Sumber data adalah memilah sumber data kepada utama dan tambahan. Sumber data menurutnya adalah semua bentuk kata-kata dan tindakan. Sedangkan sumber data tambahan adalah berupa dokumen tertulis, foto rekaman dan lain-lain".

Sedangkan Menurut pendapat Satori (dalam Ibrahim 2018:67) "Sumber data bisa berupa benda, orang, maupun nilai, atau pihak yang dipandang

mengetahui tentang social situation dalam objek material penelitian (sumber informasi)". Selanjutnya menurut Sugiyono (2019:194) menyatakan "Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dari sumber data sekunder".

Berdasarkan dalam penelitian ini yakni ada 2 (dua) jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang dijelaskan sebagai berikut:

### 3.6.1 Data Primer

Data perimer merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data atau mendapatkan data yang diperoleh dengan cara mewawancarai secara langsung dengan narasumber atau informan yang dianggap lebih mengetahui dalam tantangan dan masalah yang ingin diteliti.

Menurut Sugiyono (2021:121) menyatakan bahwa "Data perimer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data."

Menurut Sugiyono (2015:187) "Data Primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen.

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2013:142) mengatakan "Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara)".

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan.

Dalam penelitian ini, penunjukan informan menggunakan teknik purposive dimana metode ini digunakan atau yang telah di tetapkan dan memiliki potensi,

pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dalam pedoman wawancara dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Sumber Data Primer**

| No | Nama | Jabatan | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1. | Ibu Lusiana Lahe | Kepala Desa Noha Boan | Key Informan |
| 2. | Yohanes Unyaq,S.H | Sekretaris Desa | Informan |
| 3. | Bapak Blasius Bolang | BPK | Informan |
| 4. | Ibu Krisna | Sekretaris RT. 01 | Informan |
| 5. | Bapak Yohanes Jau | Masyarakat | Informan |
| 6. | Bapak Lasarus Lavon | Masyarakat | Informan |
| 7. | Bapak Fransiskus Asisi Biang | Masyarakat | Informan |

**Sumber : dibuat oleh peneliti, 2026**

### 3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya, bukan oleh peneliti secara langsung untuk tujuan penelitian tertentu.

Menurut Sugiyono (2021: 121) “Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.”

Menurut Sugiyono (2018: 456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepala pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Selanjutnya Menurut Lexy J. Moleong (2017:159) menyatakan data sekunder adalah sumber data kedua (tambahan), dokumen ini tidakdapat diabaikandalam suatu penelitian, terutama dokumen tertulis seperti buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi. Data sekunder dalam

penelitian ini berupa dokumen yang telah ada, arsip, dan sumber buku. Serta dokumem-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:105) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi (observasi, wawancara dan observasi). Adapun Langkah-langkah yang ditempuh dalam mengumpulkan data meliputi:

#### 3.7.1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) observasi adalah kondisi dimana dil akukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

#### 3.7.2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugitono (2020:114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontribusikan makna dalam suatu topik tertentu.

#### 3.7.3. Dokumentasi

Menurut sugiyono (2020:124) dokumen tasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi.

#### 3.7.4. Triagulasi

Menurut Sugiyono (2014:125) trigulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan

sumber data yang telah ada. Dalam teknik triangulasi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

### 3.8 Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut Moleong (2017:280-281) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Ketepatan dan keakuratan data yang terkumpul sangat diperlukan, namun tidak dapat pula dipungkiri bahwa sumber informasi yang berbeda akan memberikan informasi yang berbeda pula. Pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengerahan tenaga fisik dan pikiran sendiri. Selain menganalisis data, peneliti juga perlu mendalami kepustakaan guna mengonfirmasikan teori. Data penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus. menerus tersebut

mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman.

a. Pengumpulan Data (*data collection*)

Pengumpulan Data adalah proses penting dalam melakukan penelitian yakni sangat membantu peneliti untuk mendapatkan informasi yang diperlukan guna untuk mencapai tujuan penelitian. Data yang valid dan dapat dipercaya menjadi dasar yang kuat untuk membuat keputusan dan menarik kesimpulan yang akurat.

b. Reduksi Data (*data reduction*)

Reduksi Data adalah proses pengolahan data yang dilakukan setelah melakukan penelitian. Reduksi data merupakan salah satu dari berbagai jenis proses pengolahan data pada penelitian yang dilakukan seorang peneliti untuk memproses berbagai data hasil dari penelitian di lapangan yang sudah dikumpulkan dan juga ditemukan, sebelum akhirnya digunakan sebagai laporan dalam data penelitian. Menurut Mantja (dalam Harsono : 2018) mengungkapkan bahwa reduksi data berlangsung secara terus-menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data ini adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan.

c. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data adalah proses menyusun dan mengatur infomasi agar mudah dipahami dan dimanfaatkan, Menurut Rijali (2018:94): Menyatakan bahwa penyajian data adalah kegiatan menyusun kumpulan informasi sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan.

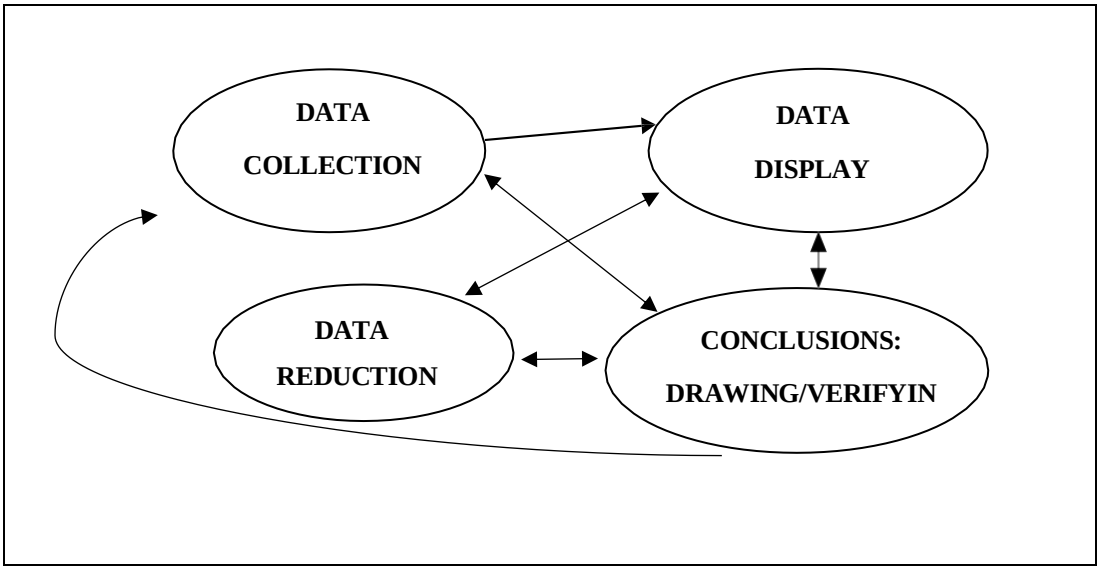
d. Pengambilan Kesimpulan (*conclusions drawing/verifyin*)

Pengambilan kesimpulan adalah proses menarik atau menyimpulkan suatu pernyataan dari beberapa premis atau pernyataan yang diketahui, dengan menggunakan logika atau metode tertentu. Proses ini memungkinkan peneliti untuk menyimpulkan hal-hal yang tidak secara eksplisit dinyatakan dalam premis, tetapi dapat ditarik berdasarkan hubungan antara premis tersebut. Menurut sugiyono (2019) menyatakan bahwa penarikan kesimpulan adalah memberikan kesimpulan berdasarkan hasi analisis data yang diperoleh, kesimpulan yang diharapkan merupakan temuan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Data penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman.

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:

**Gambar 3.1 Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman**




**Sumber: Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman (2018)**

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Noha Boan merupakan salah satu dari Sembilan (9) Desa yang terletak di Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu Provinsi Kalimantan Timur. Proses terbentuknya Desa Noha Boan berawal dari transmigrasi yang dilaksanakan pada 1970 hingga tahun 1989 dimana Desa Noha Boan diungsikan ketempat yang sekarang ditempati yang dipindahkan dari daerah dirung lahung ketempat yang sekarang yang disebut Desa Tiong Ohang, saat ini Desa Noha Boan bertetangga dekat dengan Desa Tiong Ohang hanya bersebelahan saja. Sehingga saat ini kantor Desa Noha Boan berada di bilangan jalan Hului Luhat, yang latar belakang warganya berasal dari suku Dayak Aoheng Huvung.

Perubahan setatus tersebut maka desa noha boan perlu melakukan berbagai upaya pembangunan, diantaranya upaya peningkatan kemampuan ekonomi, peningkatan layanan publik, pemberdayaan dan peningkatan sumber daya manusia serta pengelolaan sumber daya alam sesuai dengan peraturan perudangan. Pentingnya perencanaan pembangunan yang sesuai dengan potensi sumber daya wilayah dengan pemilihan alternatif program untuk menjawab isu-isu strategis pembangunan di desa noha boan dan secara umum di Kabupaten Mahakam Ulu.

Desa Noha Boan merupakan salah satu dari 10 Desa dari yang ada di wilayah Kecamatan Long Apari. Secara geografis, desa noha boan berjarak 200 m

dari pusat pemerintahan Kecamatan dan 335 km dari pusat Kecamatan ke Ibu Kota Kabupaten Mahakam Ulu. Desa Noha Boan mempunyai luas wilayah sebesar 20.012 hektar. Adapun batas-batas wilayah Desa Noha Boan :

Sebelah Utara : Desa Long Apari

Sebelah Selatan : Desa Long Penaneh III dan Noha Silat

Sebelah Barat : Desa Kalimantan Barat

Sebelah Timur : Desa Long Kerioq

Desa Noha Boan terdiri dari 4 RT dengan jumlah penduduk 606 jiwa atau 159 Kepala Keluarga.

### 4.1.1. Keadaan Penduduk

Keadaan Penduduk merupakan salah satu gambaran atau kondisi suatu kelompok penduduk dalam suatu wilayah pada waktu tertentu dalam pembangunan sehingga laju pertumbuhan penduduk mendapat perhatian serius bagi Desa Noha Boan terutama dalam rangka perwujudan tertib kependudukan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena pada dasarnya penduduk merupakan prioritas dalam pembangunan.

Berdasarkan Profil Desa Noha Boan 4 Desember 2018 penduduk Desa Noha Boan secara keseluruhan berjumlah 606 Jiwa, dalam 159 Kepala Keluarga adapun keadaan penduduk menurut jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Keadaan Penduduk Menurut Jenis Kelamin**

| No | Menurut Jenis Kelamin | Jumlah (Jiwa) |
|---|---|---|
| 1. | Laki-Laki | 327 |
| 2. | Perempuan | 279 |
| | Jumlah | 606 |

Sumber Data: Monografi Desa Noha Boan Tahun 2024

Selanjutnya Peneliti akan menyajikan jumlah penduduk menurut Agama Desa Noha Boan

**Tabel 4.2. Keadaan Penduduk Menurut Agama**

| No | Menurut Jenis Kelamin | Jumlah (Jiwa) |
|---|---|---|
| 1. | Katholik | 511 |
| 2. | Islam | 44 |
| 3. | Protestan | 51 |
| | Jumlah | 606 |

Sumber Data: Monografi Desa Noha Boan Tahun 2024

Masyarakat di Desa Noha Boan sangat memperhatikan dan memiliki rasa kebersamaan serta menghormati kebebasan beragama, dan tidak membedakan suku maupun agama lainnya tampa membedakan satu sama lain serta meberikan hak, fasilitas, jaminan maupun kesempatan yang sama bagi setiap pemeluk agama yang ada di Desa.

Kemudian, Peneliti akan meyajikan data jumlah penduduk Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari menurut mata pencaharian, sebagai berikut:

**Tabel 4.3. Keadaan Penduduk Menurut Mata Pencaharian**

| No | Menurut Mata Pencaharian | Jumlah |
|---|---|---|
| 1 | PNS/TNI | 5 |
| 2 | Swasta | 20 |
| 3 | Tani/Pekebun | 304 |
| 4 | Peternakan | 6 |
| 5 | Belum/Tidak Bekerja | 271 |
| 6 | Jumlah | 606 |

Sumber Data: Monografi Desa Noha Boan Tahun 2024

Berdasarkan pemaparan tabel diatas bahwa, jumlah penduduk Desa Noha Boan menurut mata pencehariannya dapat disimpulkan penduduk Desa Noha Boan memiliki benarekagamaan pekerjaan dengan jumlah secara keseluruhannya sebanyak 606 jiwa. Masih terdapat 271 jiwa yang belum terdata dengan lengkap maka dijadikan keterangannya belum/tidak bekerja. Sebagian besar pekerjaan masyarakat ialah tani atau pekebun.

Kemudian, peneliti akan menyajikan data jumlah penduduk Desa Noha Boan menurut golongan umur, sebagai berikut:

**Tabel 4.4. Keadaan Penduduk Menurut Golongan Umur**

| No | Umur (Tahun) | Jumlah (Jiwa) |
|---|---|---|
| 1 | <0-5 Tahun | 48 |
| 2 | 6-10 Tahun | 62 |
| 3 | 11-15 Tahun | 73 |
| 4 | 16-20 Tahun | 71 |
| 5 | 21-25 Tahun | 48 |
| 6 | 26-30 Tahun | 55 |
| 7 | 31-35Tahun | 34 |
| 8 | 36-40 Tahun | 37 |
| 9 | 41-45 Tahun | 38 |
| 10 | 46-50 Tahun | 41 |
| 11 | 51-55 Tahun | 32 |
| 12 | 56-60 Tahun | 32 |
| 13 | 61 Tahun | 35 |
| | Jumlah | 606 |

Sumber Data : Monografi Desa Noha Boan Tahun 2024

Berdasarkan pemaparan tabel diatas, jumlah penduduk Desa Noha Boan menurut golongan umur dapat disimpulkan bahwa penduduk Desa Noha Boan rata-rata banyak yang berumur dari 16-20 Tahun.

### 4.1.2. Prasarana dan Sarana

Pembangunan masyarakat di Desa Noha Boan sangat diharapkan bersumber dari kemandirian diri sendiri dan perkembangan pembangunan yang harus berdampak pada perubahan social, ekonomi dan budaya yang seimbang tentu

dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat sehingga masyarakat desa menjadi lebih optimal, pemerintah telah menyediakan berbagai macam sarana umum agar untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah telah menyumbangkan sarana, kesehatan, puskesmas, dan tempat ibadah selanjutnya dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel 4.5. Sarana Dan Praserana**

| No | Nama Bangunan | Jumlah (Unit) |
|---|---|---|
| 1 | Kantor Desa | 1 |
| 2 | Lapangan Bola Volly | 1 |
| 3 | Lapangan BuluTangkis | 1 |
| 4 | Pos Kambling | 3 |
| 5 | Lamin Adat | 1 |
| 6 | Gedung Sekolah SD | 0 |
| 7 | Gedung Sekolah SLTP | 0 |
| 8 | Gedung Sekolah SLTA | 0 |
| 9 | Posiandu | 1 |
| 10 | Mesjid | 0 |
| 11 | Gereja | 1 |
| 12 | Puskesmas | 1 |

Sumber Data : Monografi Desa Noha Boan Tahun 2024

### 4.1.3. Keadaan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Pendidikan di Desa Noha Boan

Tingkat pendidikan sangat berpengaruh pada kualitas sumber daya manusia, proses dan perkembangan Desa akan berjalan dengan lancar apabila masyarakat memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, akses untuk

mendapatkan pendidikan cukup sulit karena jarak tempat pendidikan untuk tingkat peruguruan tinggi sangat jauh dengan pemukiman warga Desa Noha Boan, sehingga dapat dilihat dari data statistik masih rendahnya tingkat pendidikan masyarakat di Desa Noha Boan yang cukup memadai hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk yang bersekolah, namun tingkat dari tingkat perbandingannya lebih banyak penduduk tamat SD/sederajat, SMP, dan SMA daripada pendidikan tinggi D3, dan S1 hal ini dapat dilihat pada tabel tingkat pendidikan sebagai berikut :

**Tabel 4.6. Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan di Desa Noha Boan**

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah (Jiwa) |
|---|---|---|
| 1 | TK | 26 |
| 2 | SD | 156 |
| 3 | SMP/SLTP | 50 |
| 4 | SMU/SLTA | 83 |
| 5 | Akademik D3-S1 | 20 |
| 6 | Belum/Tidak Sekolah | 271 |
| | Jumlah | 606 |

Sumber Data : Monografi Desa Noha Boan 2024

### 4.1.4. Keadaan Sumber Daya Manusia Pada Kantor Desa Noha Boan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh dari data jumlah Aparatur Pemerintah Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari yang berjumlah 10 orang berikut jumlah Aparatur Pemerintah Desa berdasarkan pendidikan pada Kantor Desa Noha Boan :

**Tabel 4.7. Jumlah Aparatur Desa Pada Kantor Desa Noha Boan Berdasarkan Status Kepegawaian dan Status Pendidikan**

| Setatus Kepegawaian | Jumlah Pegawai (Jiwa) | Setatus Pendidikan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | S1 | D3 | SMA | SMP | SD |
| Pegawai Negeri Sipil | | | | | | |
| Aparatur Pemerintah Desa | **10** | **2** | **2** | **1** | **3** | **2** |

Sumber Data : Kantor Desa Noha Boan 2024

Dilihat dari tingkat pendidikan, Aparatur Pemerintah Desa pada kantor Desa Noha Boan sebagian besar hanya lulusan SMP. Berikut peneliti akan menyajikan jumlah Aparatur Pemerintah Desa berdasarkan jenis kelamin pada tabel dibawah :

**Tabel 4.8. Jumlah Aparatur Pemerintah Desa Pada Kantor Desa Noha Boan Menurut Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jenis Jumlah (Jiwa) |
|---|---|
| Laki-Laki | 5 |
| Perempuan | 5 |
| Jumlah | 10 |

Sumber Data : Kantor Desa Noha Boan 2024

### 4.1.5. Fasilitas Pada Kantor Desa Noha Boan

Peralatan dan kelengkapan kantor merupakan komponen yang sangat penting guna untuk pemenuhan dan penciptaan kinerja yang lebih baik dan keberadaan sarana dan praserana peralatan kerja sangat mendukung

penyelengaraan tugas pokok dan fungsi pegawai dalam sebuah organisasi berikut daftar fasilitas pada kantor Desa Noha Boan :

**Tabel 4.9. Fasilitas Pada Kantor Desa Noha Boan**

| No | Nama Barang | Jumlah Barang (Unit) | Kondisi Barang | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Baik | Kurang |
| 1 | Ruang Kepala Desa: | | | |
| a. | Meja | 1 | √ | |
| b. | Kursi Besi | 2 | √ | |
| c. | Jam Dinding | 1 | √ | |
| d. | Kipas Angin | 1 | √ | |
| e. | Lemari Berkas | 2 | √ | |
| f. | Jam Dinding | 1 | √ | |
| g. | Poster Presiden dan Wakil Presiden | 1 | √ | |
| 2 | Ruang Tunggu: | | | |
| a. | Meja | 1 | √ | |
| b. | Kursi Besi | 2 | √ | |
| c. | Poster Presiden dan Wkil Presiden | 1 | √ | |
| d. | Kipas Angin | 1 | √ | |
| 3 | Ruang Kerja Aparatur Pemerintah Desa: | | | |
| a. | Meja | 5 | √ | |
| b. | Kursi | 7 | √ | |
| c. | Komputer | 2 | √ | |
| d. | Printer | 6 | √ | |
| e. | Jam Dinding | 4 | √ | |
| f | Waifi | 1 | √ | |

Sumber Data : Kantor Desa Noha Boan 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang terdapat pada Kantor Desa Noha Boan dalam kondisi yang masih baik dan tidak terdapat fasilitas dalam kondisi yang rusak.

### 4.1.6. Visi Dan Misi

**Visi**

Visi pemerintah Desa Noha Boan adalah " Terwujudnya Desa Noha Boan yang berkualitas, berkeadilan, jujur dan, beradat pemberdayaan masyarakat yang berbudaya".

**Misi**

Adapun Misi yang dilaksanakan untuk mewujudkan Visi Desa Noha Boan sebagaimana yang telah digariskan diatas, maka dipandang guna untuk menjalankan prioritas, termasuk program bantuan sosial bagi warga kurang mampu dan pelestarian adat dan budaya daerah. Program beberapa misi yang harus dijalankan atau dilaksanakan oleh pemerintah Desa Noha Boan yaitu sebagai berikut :

1. Mewujudkan Pemerintah Desa Yang Jujur Dan Beradat dan Berbudaya
2. Mengembangkan Musyawarah Mufakat Dalam Kehidupan, Baik Dengan Masyarakat dan Pemerintah
3. Mewujudkan Serana Dan Praserana Desa Yang Memadai Dan Sesuai Kebutuhan Masyarakat
4. Mewujudkan Prekonomian Dan Kesejahteraan Masyarakat
5. Meningkatkan Profesionalitas Kerja Seluruh Jajaran Petugas Pemerintah Desa

### 4.1.7. Tupoksi

Berikut Tugas Dan Fungsi Tata Kerja Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu :

**1. Susunan Organisasi Kantor Desa Noha Boan terdiri dari :**

a. Kepala Desa
b. Sekretaris Desa
c. Kepala Urusan Keuangan
d. Kepala Urusan Umum
e. Kepala Urusan Perencanaan
f. Kepala Seksi Pelayanan
g. Kepala Saksi Kesejahteraan
h. Kepala Pemerintahan

**2. Tugas Kepala Desa**

a. Kepala Desa menyelenggarakan urusan pemerintahan Desa yang memimpin dan menetapkan peraturan desa.
b. Kepala Desa melaksanakan pembangunan Desa

**3. Fungsi Kepala Desa**

a. Penyelengaraan Pemerintahan Desa;
b. Pemberdayaan Masyarakat;
c. Pelayanan Terhadap Masyarakat;
d. Pembinaan

**4. Tugas Sekretaris Desa**

Bertugas membantu, Kepala Desa di Bidang Administrasi Pemerintahan

**5. Fungsi Sekretaris Desa**

a. Melaksanakan kegiatan tertib seperti pengelolaan surat menyurat, durat masuk dan keluar, penataan arsip dan dokumen desa, penyusunan laporan administrasi pemerintahan.

b. Melaksanakan urusan umum seperti: penataan administrasi Aparatur Pemerintah Desa, penyediaan praserana kantor, penyiapan Rapat, pelayanan umum, dan dinas;

c. Melaksanakan urusan keuangan dan pengurusan keuangan administrasi, administrasi sumber pendapatan, pengeluaran, serta penghasilan administrasi Kepala Desa, BPD, dan lembaga Pemerintah Desa lainnya.

**6. Kepala Urusan Keuangan**

Kepala urusan keuangan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

**7. Fungsi Kepala Urusan Keuangan**

a. Pengurusan administrasi keuangan Aparatur Pemerintah Desa

b. Melaksanakan Pengelolaan Keuangan Desa

c. Melaksanakan Pembayaran dan Penata Usahaan Belanja

d. Mengarsipkan Laporan Keuangan Desa

e. Membantu Kepala Desa dalam Pengawasan Keuangan

f. Menjalankan fungsi Pengamanan Aset Dan Keuangan

**8. Tugas Kepala Urusan Umum**

Kepala urusan umum bertugas mengurus seluruh administrasi umum, dan pengelolaan aset kantor desa, sehingga operasional pemerintahan desa dapat berjalan tertib dan efisien.

**9. Fungsi Kepala Urusan Umum**

a. Melaksanakan Administrasi Umum
b. Pengelolaan Aset dan Serana Praserana Kantor Desa
c. Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat
d. Penyusunan Laporan Administrasi Desa
e. Melaksanakan Kebersihan, Ketertiban, dan Keamanan Kantor Desa

**10. Tugas Kepala Urusan Perencanaan**

Kepala urusan bertugas menyusun rencana pembangunan Desa, mengelola data pembangunan, membuat rencana angaran dan memantau serta mengevaluasi pelaksanaan program pembangunan Desa.

**11. Fungsi Kepala Urusan Perencanaan**

a. Menyusun Rencana Pembangunan Desa
b. Mengelola data Pembangunan Desa
c. Menyusun dokumen Perencanaan Anggaran Pembangunan
d. Melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kegiatan yang dilaksanakan
e. Menyusun Laporan Perencanaan

**12. Tugas Kepala Seksi Pelayanan**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri. No 84 Tahun 2015 (Pasal 7), Kasih pelayanan bertugas melaksanakan penyuluhan, motivasi hak/kewajiban masyarakat, meningkatkan partisipasi, pelestarian nilai sosial budaya, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

**13. Fungsi Kepala Seksi Pelayanan**

a. Menyelangarakan Pelayanan Kepada Masyarakat
b. Mengembangkan Kapasitas dan Pemberdayaan Masyarakat Desa
c. Melaksanakan Pembinaan Kemasyarakatan
d. Mengelola Informasi dan Dokumentasi Pelayanan
e. Membantu Pelaksanaan Kegiatan Sosial Desa

**14. Tugas Kepala Seksi Kesejahteraan**

Kepala Seksi Kesejahteraan bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan, serta pemberdayaan masyarakat yang berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan Warga Desa.

**15. Fungsi Kepala Kasih Kesejahteraan**

a. Melaksanakan Urusan Pembangunan
b. Membina dan Mengembangkan Kesejahteraan Masyarakat

c. Mengembangkan Ekonomi Desa
d. Melaksanakan Program di Bidang Kesehatan dan Pendidikan
e. Mengembangkan Sosial dan Budaya
f. Mengelola data dan Administrasi Kesejahteraan
g. Mendukung Pemerintah Desa dalam Pengambilan Kebijakan

**16. Tugas Kepala Seksi Pemerintahan**

Tugas kepala kasih pemerintahan bertugas mengurus administrasi kependudukan, ketertiban, wilayah, pertanahan, lembaga kemasyarakatan, data statistik desa, serta membantu penyelesaian konflik dan memastikan tata pemerintahan desa dapat berjalan dengan tertib.

**17. Fungsi Kepala Seksi Pemerintahan**

a. Mengelola Administrasi Pemerintahan Desa
b. Membina Ketentraman dan Ketertiban Desa
c. Melaksanakan Penataan Wilayah dan Pertanahan Desa
d. Membina Lembaga Kemasyarakatan Desa
e. Mengelola data Kependudukan dan statistik

## 4.2. Hasil Penelitian

Dalam pembahasan dan penyajian hasil penelitian ini, penulis akan menyajikan dan menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh dari tempat penelitian, sesuai dengan jenis penelitian pada sekripsi ini, yaitu penelitian kualitatif yang sifatnya menggambarkan/mendeskripsikan, maka peneliti berusaha menggambarkan apa adanya sesuai dengan penelitian yang telah dilaksanakan di

lapangan. Pelaksanaan penelitian ini dalam rangka pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara secara langsung di lokasi penelitian.

### 4.2.1. Kualitas Kerja

Hasil wawancara peneliti dengan key informan dan informan tentang kualitas kerja Aparatur Pemerintah Desa di kantor desa noha boan kecamatan long apari kabupaten mahakam ulu.

a. Menurut pendapat Bapak/Ibu apakah pelayanan Administrasi yang dilakukan Aparatur Desa sesuai dengan kualitas yang diharapkan?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui wawacara dengan Ibu Lusiana Lahe selaku Kepala Desa mengatakan bahwa “Pelayanan Administrasi belum sepenuhnya sesuai dengan kualitas hal ini telah memerlukan dukungan terkait dengan SDM”. (Wawancara 8 Oktober 2025)

Wawancara dengan Bapak Yohanes Unyaq,S.H selaku sekretaris Desa Noha Boan, mengatakan bahwa: “Menurut saya iya sudah sesuai dengan kualitas namun ada beberapa yang belum terlalu memahami pekerjaan sehingga menghambat waktu dalam pelayanan yang seharusnya dijalankan” (Wawancara 12 Oktober 2025)

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Blasius Bolang selaku Sekretaris (BPK) menjelaskan “Iya sangat sesuai dengan kualitas yang diharapkan” (Wawancara 14 Oktober 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Krisna selaku Skretaris RT 01 Desa Noha Boan mengatakan pendapatnya “Menurut saya sesuai maskipun di kantor pelayanannya agak kurang efektif tapi tidak masalah,selagi tugas dan tangung jawabnya di selesaikan dengan optimal dan berfungsi” (Wawancara 15 Oktober 2025)

Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat Desa Noha Boan dengan Bapak Yohanes Jau Mengatakan sebagai berikut:

> “Ada beberapa yang tidak sesuai contohnya seperti yang diajukan surat keterangan pemilikan tanah atau (SPT). Jadi pada saat pemenuhan atau pengumpulan segala macam kan ada tim dari Pemerintah Desa. Namun, terkadang Administrasinya tidak terlaksanakan kelapangan bahkan terlantar tidak terurus dengan baik. Intinya itu belum maksimal karna ada beberapa personil bekerja itu kurang memahami tentang alat-alat teknologi seperti laptop atau macam-macam kegunaan untuk membuat peta. terus bagian pemberkasan surat menyurat terkadang terlambat kalau menurut saya sih begitu. (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan “Pelayanan administrasi yang di lakukan oleh aparatur desa sudah cukup baik dan sesuai dengan kualitas yang di harapakan, prosesnya cepat, trasparan,dan petugasnya ramah serta responsif dalam membantu masyrakat.”(Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Kemudian hasil wawancara dengan masyarakat Dengan Bapak Fransiskus Asisi Biang mengatakan Sebagai Berikut:

> “tidak sesuai karena dari tahap pekerjaan mereka terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Karna kenapa banyak masyarakat yang sering ngeluh. Soaal pelayanan yang dilakukan mereka terkadang tidak jelas ada pula yang mengatakan urusan program. contohnya pada saat rapat tentang imunisasi. anak-anak mereka tidak tau karna seharusnya sebelum dari pihak posiandu datang ke lamin adat itu sudah ada persiapan untuk

mengumumkan ke masyarakat agar masyarakat tau nah ini ada beberapa saja yang tau. (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

b. Menurut Penilaian Bapak/Ibu Bagaimana cara Pelayanan Administrasi yang dilakukan Aparatur Desa yang sesuai kualitas yang diharapkan?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Ibu Lusiana Lahe selaku Kepala Desa Noha Boan pada saat di wawancara beliau mengatakan bahwa "dalam Proses Pelayanan Administrasi yang diharapkan dapat sesuai dengan ketentuan yang berlaku di samping itu pada pelayanan administrasi harus efektip dan efisien tentunya tidak terlalu kaku." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Kemudian menurut Bapak Yohanes Unyaq, S.H selaku sekretaris Desa beliau mengatakan bahwa "Sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yah maskipun pekerjaan atau pelayanan Administrasi yang di lakukan Aparatur Desa terkadang masih terdapat beberapa kesalahan dalam pelayanan walaupun begitu maka akan segera di perbaiki biar lebih profesional." (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Blasius Bolang selaku Sekretaris Desa (BPK) mengatakan bahwa "Sudah sesuai dengan pelayanan yang dilakukan maskipun ada beberapa kesalahan dalam pelayanan yang kurang efektif dan efisien pada saat melayani masyarakat." (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Krisna selaku Sekretaris RT 01 mengatakan bahwa "Setau saya adapun cara pelayanan yang dilakukan mereka

itu sesuai saja maskipun ada beberapa kesalahan yang dilakukan mereka terutama pada saat melayani masyarakat itu terkadang mereka tidak singkron gitu kadang tepat kadang tidak kurang efektif lah begitu." (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

> Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan bahwa "Intinya ketika masyarakat membutuhkan misalnya membuat surat keterangan pengantar SKCK rekomendasi kadang terlambat harapan masyarakat itu yah pelayanan itu maksimal dan cepat harapan kedepanya itu yah pelayanannya bisa maksimal kadang-kadang juga kantor itu jarang terbuka pada hari jam kerja." (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan bahwa "Penilaian saya bagaimana cara pelayanan administrasi yang di lakukan aparatur desa adalah dengan cara mengadakan pelatihan rutin untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas dalam melayani." (Sumber: Waancara 8 Oktober 2025)

> Adapun hasil wawancara dengan Bapak Fransiskus Asisi Biang mengatakan bahwa "Ada beberapa pelayanan yang dilakukan Aparatur Desa yang belum maksimal namun dari segi pekerjaannya kedepann itu bisa di maksimal kan agar masyarakat tidak mengeluh dengan bidang pekerjaan yang dilakukan adapun harapan dari masyarakat yang tadinya kurang efisien itu bisa menjadi lebih baik lagi." (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

### 4.2.2. Kuantitas Kerja

Berikut hasil wawancara peneliti dengan key informan dan informan tentang kuantitas kerja Aparataur Pemerintah Desa di kantor desa noha boan kecamatan long apari.

a. Menurut pendapat Bapak/Ibu Apakah aparatur Desa mampu menyelesaikan pelayanan administrasi atau menghadapi volume pekerjaan setiap hari?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa pada saat di wawancara beliau mengatakan bahwa “Setiap hari di laksanakan pembaharuan baik itu sistem dan pelayanan dapat berusaha mengoptimalkan terhadap volume pekerja.” (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq, S.H selaku Sekretaris Desa beliau mengatakan bahwa “Pelayanan administrasi selalu di optimalkan namun tidak semuanya itu bisa karena pasti ada kendala lain dan sebagainya seperti ada yang turun ke kantor dan ada juga yang tidak.” (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Blasius Bolang selaku Sekretaris (BPK) mengatakan bahwa “Untuk melayani masyarakat secara administrasi mereka sudah memiliki pengetahuan yang cukup.”(Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

> Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Krisna selaku Sekretaris RT 01 mengatakan “Pada kondisi tertentu, terutama saat volume pekerjaan meningkat, aparatur desa mengalami keterbatasan dalam menyelesaikan seluruh permohonan secara cepat. Namun hal ini disebabkan entah dari segi banyaknya jumlah permintaan pelayanan dibandingkan dengan jumlah aparatur yang tersedia, sehingga terjadi penumpukan pekerjaan atau kelalaian mereka dan keterlambatan penyelesaian administrasi.” (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Selanjutnya wawancara dengan masyarakat Bapak Antonius Jau mengatakan bahwa “kadang-kadang pekerjaan itu menumpuk karena kurang fokus boleh dikatakan bagaikan anak sekolah itu PR itu menumpuk yang lambat

dikerjakan itu kalau bagian kualitas kerjanya." (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

> Adapun hal yang disampaikan Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan bahwa "Kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan admitrasi dan menghadapi volume pekerja harian ,namun efektifitasnya sangat bergantung pada beberapa faktor , sepertinya jumlah staf yang tersedia, kompleksitas tugas dan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, aparatur desa mungkin mengalami tantangan dalam menjaga kecepatan pelayanan." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan pendapatnya sebagai berikut:

> "Menurut saya mereka mampu menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan. Namun ada saja kekurangan dalam menyelesaikan administrasi contohnya pada saat melakukan pemberkasan atau segala macam pasti ada saja yang tidak aktif. nah itu yang menyebabkan keterlambatan dan hambatan mereka. Dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu Bagaimana cara Aparatur mampu menyelesaikan tugas dan volume untuk setiap harinya?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Noha Boan Ibu Lusiana Lahe pada saat di wawancara beliau mengatakan bahwa "Melakukan penataan terhadap jenis tugas di masing-masing bidang sehingga menjadi acuan dalam menyelesaikan tugas volume untuk sikap lainnya." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut bapak Yohanes Unyaq, S.H selaku sekretaris Desa beliau mengatakan bahwa "File dan format surat sudah disesuaikan" (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Blasius Bolang selaku Sekretaris (BPK) mengatakan bahwa “Pendapat kami aparatur desa dapat mampu menyelesaikan tugas itu karena itu sudh kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing maskipun ada kesalahan di bidang yang tertentu dan tetap akan berusaha memperbaiki kesalan yang terjadi.” (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

> Adapun yang disampaikan oleh Ibu Krisna Selaku Sekretaris RT 01, beliau mengatakan bahwa “Setau saya cara mereka menyelesaikan tugas yang di kerjakan setiap hari kemungkinan tidak sanggup yah karna dari jumlah aparaturnya tidak sebandingkan dengan jumlah masyarakat setiap harinya yah maskipun begitu mereka pasti berusaha lah memaksimalkan pekerjaan yang di lakukan setiap harinya.” (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil wawancara kepada masyarakat Bapak Antonius Jau beliau mengatakan sebagai berikut:

> “Intinya yah supaya mampu yah harus banyak fokus. Kemudian maksimalkan pelayanan dan memproritas pekerjaan yang dilakukan. pokoknya intinya kan begitu. Dan tidak terlalu membuang-buang waktu ke yang lainnya fokuskan pelayanan pekerjaan pokoknya sesuai dengan bidangnya masing-masing. (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Kemudian Hasil wawancara kepada Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan “Aparatur Desa mampu menyelesaikan tugas volume harian dengan cara memenfaatkan pembagian kerja seperti pembagian tugas,pemanfaatan teknologi,koordinasi tim ,dan manajemen prioritas.” (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

> Adapun yang disampaikan Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku Masyarakat beliau mengatakan bahwa “Aparatur Desa pada umumnya itu pasti mampu yah untuk menyelesaikan pelayanan administrasi dan menghadapi volume pekerjaan setiap harinya, meskipun begitu kan masih ada beberapa kendala di lapangan yang kemungkinan menjadi

penghambatan dalam pelayan sehingga aparatur harus mengubah dan memperbaiki pelayan yang dilakukan karna itu sudah menjadi tanggung jawabnya masing-masing" (Wawancara 9 Oktober 2025)

### 4.2.3 Pengetahuan Pekerjaan

Berikut hasil wawancara peneliti dengan key informan dan informan tentang pengetahuan pekerjaan Aparatur Desa di kantor desa noha boan kecamatan long apari kabupaten mahakam ulu.

a. Menurut pendapat Bapak/Ibu Apakah aparatur Desa memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan Pelayanan Administrasi kepada masyarakat ?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Noha Boan Ibu Lusiana Lahe pada saat di wawancara beliau mengatakan bahwa " Belum cukup, karna kembali ke SDM yang harus di perbaiki agar menjadi lebih disiplin lagi." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq, S.H selaku Sekretaris Desa beliau mengatakan bahwa "Belum maksimal karena masih ada beberapa aparatur yang belum terlalu memahami dan menguasai teknologi" (Sumber: Wawancara 12 Oktober)

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Belasius Bolang selaku Sekretaris (BPK), mengatakan bahwa "Iya kalau dari yang saya tau Aparatur Desa memang memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang pelayanan masyarakat." (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

Selanjutnya disampaikan oleh Ibu Krisna selaku Sekretaris RT 01 mengatakan “dari sudut pengetahuan pekerjaan Aparatur Desa itu ada beberapa yang belum bisa melakukan pekerjaan dari bidang teknologi seperti komputer, Laptop dan sabagainya.” (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Antonius Jau Selaku masyarakat mengatakan sebagai berikut:

> “Kalau penilaian kita iya lagi-lagi kalo dari sudut pandang SDM. ada beberapa personlil yang belum maksimal masalah SDM nya kan begitu. Kemudian beberapa personil dari staf pemerintahan Desa itu ada yang belum menguasai jenis alat-alat yang moderen model teknologi seperti laptop kemudian segala macam program XL dan segala macam banyak yang belum terlalu paham tentang alat-alat kerja. (Wawancara 21 Oktober 2025)

Kemudian hal yang disampaikan oleh Bapak Lasarus Lavon beliau mengatakan sebagai berikut:

> “pengetahuan aparatur desa tentang pelayanan administrasi perkantoran desa, memilki pengatahuan yang cukup. Berdasarkan pengalaman yang pernah di laksanakan pada saat mengikuti kegiatan bintek terkait pelayanan administrasi seperti pengurusan surat-surat penting. (misalnya surat rekomendasi BBM,surat surat kererangan berdomisili, surat SKTM dan surat pengantar). Serta kemampuan mereka dalam menjelaskan prosedur dan persyratan kepada masyrakat dengan jelas. Meskipun ada beberapa aparatur yang masih belum mempunyai pengetahuan pekerjaan. (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Adapun yang disampaikan oleh Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan bahwa “Pengetahuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi itu sudah cukup, tetapi belum sepenuhnya itu optimal. Sekiranya yah masih diperlukan peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pendampingan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien” (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

b. Menurut pendapat/penilaian Bapak/Ibu Bagaimana cara Aparatur Desa menerapkan pengetahuannya dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat ?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Noha Boan saat di wawancarai beliau mengatakan bahwa “Perlu adanya disiplin diri, pengembangan diri dan tanggung jawab serta keiklasan dalam pelayanan.” (Sumber: Wawancar 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq, S.H selaku Sekretaris Desa beliau mengatakan bahwa “Kedisplinan dalam turun kekantor dan selalu berusaha untuk belajar.” (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Kemudian menurut Bapak Blasius Bolang selaku Sekretaris (BPK) mengatakan bahwa “harus bekerja keras dan kerjasama walaupun ada beberapa antara aparatur yang belum konsisten dalam urusan pelayanannya.” (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

Adapun hal yang disampaikan Ibu Krisna selaku sekretaris RT 01 mengatakan bahwa “kalau untuk bagian pengetahuan itu bisa saja di atasi iya meskipun ada beberapa saja yang tau soal pekerjaan dan pelayanan yang dijalankan mungkin itu saja.” (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Kemudian hal yang disampaikan oleh Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan sebagai berikut:

> “Iya menurut pengetahuannya itu yah harapan personil aparatur pemerintah desa harus ditingkatkan pengetahuannya. Kemudian skil secara

> khusus harus rata-rata menguasai alat kerja yang moderen seperti laptop dan lain-lain sebagainya. Supaya pelayanan administrasi bagi masyarakat itu tidak terulur-ulur waktu begitu, jadi masyarakat tidak jenuh harus menunggu lama atau dua sampai tiga hari. (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Adapun yang disampaikan oleh Bapak Lasarus Lavon selaku Masyarakat mengatakan bahwa "Penerapan bisa dilakukan oleh aparatur desa dengan cara menyampaikan informasi yang jelas, pemanfaatan teknologi, sikap profisional, dan koordinasi internal ke masyarakat." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya hal yang disampaikan oleh Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan bahwa "Pendapat saya untuk pengetahuan pekerjaan aparatur desa saat ini bisa dibilang cukup bagus yah maskipun ada beberapa yang belum terlalu paham seperti alat teknologi komputer lain dan sebagainya itu sangat perlu di tingkatkan yakni agar mudah bagi aparatur untuk melayani masyarakat." (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

### 4.2.4 Kreativitas

Berikut hasil wawancara dengan *Key* informan dan informan tentang kreatifitas Aparatur Pemerintah Desa di kantor Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu.

a. Menurut pendapat/penilaian Bapak/Ibu apakah aparatur desa dapat secara mandiri memiliki kreatifitas dalam pelayanan?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Noha Boan Ibu Lusiana Lahe saat di wawancara beliau mengatakan bahwa "belum mandiri dalam berkreativitas (Wawancara 8 oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq S.H selaku sekretaris Desa beliau mengatakan bahwa “Belum optimal karena dari diri masing-masing ada saja yang belum terlalu paham seperti teknologi dan lain-lain sehinga itu yang membuat apartur desa agak sulit untuk pelayanan yang harus di laksanakan.” (Wawancara 12 Oktober 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Blasius Bolang selaku sekretaris BPK mengatakan bahwa “Iya aparatur desa mempunyai kreativitas dalam pelayanan (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

> Kemudian dari hasil wawancara dengan Ibu Krisna selaku sekretaris RT 01 mengatakan bahwa “menurut sepengetahuan saya itu untuk kreativitas aparatur desa saat ini bisa dibilang belum sepenuhnya bisa melakukan pelayanan karena belum mampu untuk menguasai beberapa hal seperti teknologi dan lain-lain karna ada saja yang tidak bisa melakukan atau sepenuhnya di bidang pekerjaannya masing-masing.” (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Adapun hal yang disampaikan oleh Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan bahwa “lagi-lagi dinilai dari sekil dan pengalaman kerja nah secara tidak langsung orang semangat kerja itu ketika iya mengerti dan memahami dan tau apa yang harus dikerjakan.” (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

> Kemudian hal yang disampaikan Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan bahwa: “Iya aparatur desa memang dapat secara mandiri memiliki kreativitas dalam pelayanan, memiliki inisiatif individu untuk memahami kebutuhan masyarakat desa dan memberikan pelayanan prima nah tentu itu sangat di tekankan untuk aparatur kita saat ini agar mereka mampu dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai tupoksinya masing-masing.” (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Adapun hal yang disampaikan oleh Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan “Menurut yang saya tau, memang aparatur desa kita ini berkreativitas dan mandiri tetapi ada beberapa hal yang perlu saya sampaikan itu tidak semuanya itu bisa terkadang aparatur desa saat ini tidak profesional dalam pelayanan yang harus dilaksanakan untuk masyarakat saat ini.” (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu bagaimana cara aparatur desa dalam mewujudkan kreativitas pelayanan tersebut

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui dari hasil wawancara dengan Ibu Lahe selaku Kepala Desa Noha Boan pada saat diwawancarai beliau mengatakan bahwa “Berdasarkan tugas dan fungsi jabatan yang di amanahkan kepada aparatur desa.” (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya hal yang disampaikan oleh Bapak Yohanes Unyaq S.H selaku sekretaris desa mengatakan bahwa “sekali lagi ditekankan pada layanan terhadap tupoksi.” (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Blasius Bolang mengatakan bahwa “Memberikan rekomendasi kepada masyarakat yang membutuhkan” (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil dari wawancara dengan Ibu Krisna selaku sekretaris RT 01 mengatakan bahwa “Menurut saya sekali lagi ditekankan perlu menguasai segala teknologi agar kemandirian mereka itu lebih profesional meskipun ada beberapa orang saja yang belum terlalu menguasai itu tetapi itu sudah menjadi

kewajibannya untuk melayani masyarakat." (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil wawancara kepada Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan bahwa "Kembali lagi perlu adanya peningkatan seklil agar mudah bagi aparaturnya untuk menghadapi segala kendala dan tidak terus menerus seperti itu." (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan "Caranya adalah membangun komunikasi aktif dengan masyarakat, melakukan inovasi digital, mengoptimalkan potensi lokal, kerja sama dengan tim, dan mengikuti pelatihan dan studi banding." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Fransiskus Asisi Biang mengatakan bahwa "Perlu adanya peningkatan bagi aparatur saat ini karena di era sekarang semakin canggih dan moderen nah itu sangat bisa memudahkan bagi aparatur desa dan tidak lagi berbelit-belit jika saat melakukan dan melaksanakan kewajibannya masing-masing." (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

### 4.2.5 Kerjasama

Berikut hasil wawancara peneliti dengan key informan dan informan tentang kerjasama Aparatur pemerintah Desa di kantor desa noha boan kecamatan long apari kabupaten mahakam ulu.

a. Menurut pendapat Bapak/Ibu apakah aparatur desa memiliki rasa kerja sama antar aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan atau ketika menghadapi masalah ?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Ibu Lusiana Lahe pada saat diwawancarai beliau mengatakan bahwa " cukup bekerja sama dan menjadi tim yang bisa di andalkan walapun ada kekurangan dari pelayanan administrasi." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq S.H selaku sekretaris Desa mengatakan beliau mengatakan bahwa "Iya aparatur desa harus memiliki kerjasama dalam menjalankan tugas dan pelayanan kepada masyarakat kerjasama ini sangat penting karena tugas-tugas di desa saling berkaitan dan tidak bisa dikerjakan satu atau dua orang saja." (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Bapak Blasius Bolang selaku sekretaris BPK mengatakan bahwa "Iya aparatur desa memiliki rasa untuk bekerjasama untuk menyelesaikan masalah." (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Ibu Krisna selaku sekretaris RT 01 mengatakan bahwa "memang aparatur desa saat ini mempunyai rasa berkerjasama dalam menghadapi masalah namun itu masih perlu di tingkatkan lagi agar lebih optimal dan tidak harus bergantung satu sama lain." (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Selanjutnya hal yang disampaikan oleh Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan bahwa “Kita belum tau apa permasalahan yang rumit yang ditangani sehingga bisa karna dalam kurun waktu ini yah keterbukaannya kurang terhadap masyarakat kita belum tau persis apa kendala dan permasalahan-permasalahan secara kursus di tubuh pemerintahan desanya sendiri.” (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

> Selanjutnya hal yang disampaikan oleh bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan bahwa “Aparatur desa memiliki rasa kerja sama yang kuat, terlihat dari cara mereka berkoordinasi dalam menyelesaikan tugas pemerintahan desa, seperti perencanaan pembangunan desa, pengelolaan keuangan, dan pelayanan terhadap masyarakat desa dan penting memiliki rasa kerjasama saat menghadapi masalah demi mendapatkan solusi yang baik.” (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan bahwa “Memang aparatur desa saat ini memiliki rasa kerjasama dalam menghadapi masalah bisa dibilang cukup optimal namun tidak semuanya itu mampu hanya beberapa saja.” (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu bagaimana cara aparatur desa dapat bekerjasama dalam pelayanan administrasi ?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Noha Boan Ibu Lusiana Lahe pada saat di wawancarai beliau mengatakan bahwa “Saling berkoordinasi dan saling mendukung satu sama lain.” (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq S.H selaku sekretaris desa Noha Boan mengatakan bahwa “Ketika yang tidak dipahami dalam pelayanan administrasidan .” (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Blasius Bolang selaku sekretaris BPK mengatakan bahwa “Mengadakan rapat degan aparatur lainnya dalam pelayanan administrasi.” (Sumber: Wawancara 14 oktober 2025)

Selanjutnya hal yang disampaikan Ibu Trisna selaku sekretaris RT 01 mengatakan bahwa : “Perlu adanya kerjasama yang tinggi dalam pelayanan surat menyurat, bagian lain bisa membantu suapaya masyarakat tidak harus menunggu lama.” (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan bahwa “Tugas-tugas itu perlu dibagi dan saling membantu pelayanan kemasyarakat agar tidak menumpuk di satu orang saja karena itu sudah menjadi kewajiban aparatur desa untuk menjalankan tugas dan tupoksinya masing-masing.” (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Selanjutnya hal yang disampaikan oleh bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan sebagai berikut

> “Kerjasama aparatur desa dalam pelayanan administrasi bisa mengalami hambatan jika komunikasi tidak berjalan dengan baik. Hal ini bisa menyebabkan kesalahpahaman, pekerjaan menjadi lambat, atau tugas saling tumpang tindih. Nah perlu di tekankan bahwa akan ada kesadaran aparatur untuk lebih aktif dan profesional lagi. (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan bahwa “Aparatur desa perlu disiplin waktu dan bertanggung jawab, memiliki rasa kebersamaan dalam melayani masyarakat sehingga bagaimana caranya agar masyarakat itu tidak perlu harus menunggu lama.” (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

### 4.2.6 Ketergantungan

Berikut hasil wawancara peneliti dengan key informan dan informan tentang ketergantungan Aparatur Pemerintah Desa di kantor desa noha boan kecamatan long apari kabupaten mahakam ulu.

a. Menurut pendapat Bapak/Ibu apakah aparatur desa memiliki rasa kemandirian didalam pekerjaan ?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Ibu Lusiana Lahe pada saat diwawancarai beliau mengatakan bahwa “Belum optimal secara kemandirian tetapi aparatur desa terus berusaha belajar menjadi potensi yang ada di diri masing-masing aparatur desa.” (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq selaku sekretaris desa noha boan mengatakan sebagai berikut:

> “Jika dipandang secara fisik itu Belum optimal perlu adanya pelatihan agar aparatur dapat lebih optimal. sehingga untuk pelayanan terhadap masyarakat itu tidak perlu harus bergantungan satu sama lain karna kenapa. Itu sudah menjadi hak dan kewajiban kita sebagai aparatur desa. (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Blasius Bolang selaku sekretaris BPK mengatakan bahwa “Iya kalau dipikir aparatur desa harus memiliki rasa kemandirian sehingga dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya itu lebih enteng dan tidak melibatkan yang lain karena mempunyai tugas masing-masing.” (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Ibu Krisna selaku sekretaris RT 01 mengatakan bahwa “Dari bidang pekerjaannya tentu aparatur harus mempunyai kemandirian agar aparatur desa tidak harus bergantungan dengan aparatur lainya di bidang pekerjaannya karena mereka mempunyai tugas dan tupoksinya masing-masing.” (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan sebagai berikut :

> “Intinya tergantung pada pemimpinya dan cara pembinaan atasan terhadap stap-stap bawahannya intinya kan begitu. supaya pekerjaan dan tanggung jawab yang dilakukan untuk pelayanan bagi masyarakat di kantor desa itu bisa maksimal dan mencapai kemandiriannya. Iya harus fokus proaktif dan tingkatkan kreativitasnya sesuai dengan tupoksi tugasnya masing-masing. sehingga pelayanan kreativitasnya dapat tercapai suatu kemandirian. (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan bahwa :

> “Secara umum aparatur desa harus mempunyai kemandirian di bidang pekerjaannya masing-masing dalam melaksanakan tugas dan kewenangan sesuai peraturan yang berlaku, namun kemandirian ini. Juga dibatasi oleh hirerki pemerintahan yang di atas seperti camat dan bupati. Yang dapat melakukan pembinaan dan pengawasan meskipun begitu aparatur desa saat ini masih ada beberapa yang belum mandiri dalam melakukan pekerjaanya dengan aparatur lainya. Nah Perlu ditingkatkan lagi agar aparatur desa

> lebih aktif dalam bidang pekerjaannya masing-masing. (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)
>
> Selanjutnya menurut Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan "Memang saat ini perlu diketahui untuk aparatur desa memiliki kemandirian sehingga tidak perlu harus ketergantungan dengan staf lainnya dan tidak perlu harus menunggu di perintahkan keduakalinya perlu ada kesadaran bagi aparatur desa. agar tidak berbelit-belit di bidang pekerjaanya dan tugas pelayannya terhadap masyarakat dan lain-lain." (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu bagaimana cara aparatur desa dapat mewujudkan kemandiriannya ?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Ibu Lusiana Lahe pada saat di wawancara beliau mengatakan bahwa "Dengan berani membuat keputusan baru dan melakukan pelayanan admnistrasi yang baik." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq selaku sekretaris desa mengatakan bahwa "Mendorong partisipasi masyarakat dengan melibatkan warga dalam musawarah desa, gotong royong dan kegiatan pembangunan."(Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Blasius Bolang selaku sekretaris BPK mengatakan bahwa "Dengan saling bekerja sama dengan masyarakat, dan kelembagaan inisiatif." (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Ibu Krisna selaku sekretaris RT 01 mengatakan bahwa :

“Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan aparatur desa bekerja dengan disiplin, dan cepat tanggap agar masayarakat mau mengikuti dan mendukung program desa” (Wawancara 15 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan bahwa “Aparatur desa perlu rajin mengikuti pelatihan, bimtek, atau belajar mandiri supaya paham tentang administrasi desa, pelayanan publik, dan penggunaan teknologi. Nah kalau SDM-nya kuat, desa pati tidak bergantung kepada pihak-pihak lainnya atau dari luar.” (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan bahwa “Dengan cara meningkatkan kapasitas dan kompetensi masyarakat, melibatkan masyarakat dalam setiap kegiatan musyawarah desa, mengidentifikasi, dan mengembangkan potensi sumber daya alam,dan menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah pelayanan administrasi di kalangan masyarakat.” (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan bahwa “Membangun kerjasama dan kekompakan kerjasama yang baik antar aparatur desa dan lembaga desa akan mempercepat tercapainya tujuan desa yang mandiri” (Wawancara 9 Oktober 2025)

### 4.2.7 Inisiatif

Berikut hasil wawancara peneliti dengan key in forman dan informan tentang inisiatif Aparatur Pemerintah Desa di kantor desa noha boan kecamatan long apari kabupaten mahakam ulu.

a. Menurut pendapat Bapak/Ibu apakah aparatur desa memiliki ide atau gagasan dalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan yang di hadapi ?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Noha Boan Ibu Lusiana Lahe pada saat diwawancarai beliau mengatakan bahwa “Setiap aparatur desa masing-masing memiliki ide atau gagasan sepanjang tidak melampaui ketentuan yang berlaku.” (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq selaku sekretaris desa noha boan mengatakan sebagai berikut :

> “Iya apartur desa seharusnya dan pada banyak kasus memang memiliki ide atau gagasan dalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan yang mereka hadapi. Aparatur desa setiap hari berhadapan langsung dengan masyarakat dan masalah nyata di desa. Dari pengalaman itu biasanya muncul lah ide-ide praktis, misalnya menyederhanakan alur pelayanan, membagi tugas yang lebih efisien, atau membuat jadwal pelayanan yang lebih tertib. (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Blasius Bolang selaku sekretaris BPK mengatakan bahwa “Jadi bisa dikatakan aparatur desa pasti mempunyai karakter yang berbeda-beda, jadi untuk aparatur desa biasanya mengembangkan cara-cara

sendiri yang sesuai dengan situasi, kemampuan SDM, dan kebutuhan masyarakat setempat begitu." (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

> Selanjutnya menurut Ibu Krisna selaku sekretaris RT 01 mengatakan bahwa "Memang seharusnya aparatur desa memiliki ide atau gagasan untuk mencari cara atau cela mengatasi permasalahan yang di kerjakan nah perlu adanya kerjasama antar aparatur lainya untuk berkontribusi bersama tetapi ada saja yang menjadi permasalahannya iya itu masalah aparaturnya yang kurang aktif meskipun begitu pasti ada cela untuk menyelesaikan permasalahannya." (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

> Selanjutnya menurut Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan bahwa "Iya kadang-kadang masalah pekerjaan secara khusus tentang program-program yang menyangkut dana desa ini kadang banyak kegiatan tidak sesuai dengan target atau masa waktunya sehingga pekerjaan di lapangan kadang tertunda terlambat sehingga yang terjadi ya kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti kegiatan pisik banyak perubahan banyak yang tidak trelisiasi." (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan bahwa "Ya menurut saya aparatur desa memmang memiliki ide atau gagasan dalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan yang di hadapi, namun tingkat inisiataif ini dapat bervariasi tergantung pada inividu dan pelatihan yang mereka terima." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

> Selanjutnya menurut Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan bahwa "Apratur desa memmang memiliki ide atau gagasan untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga permasalahan itu bisa di selesaikan dengan bersama tetapi kembali lagi ke aparaturnya dimana aparatur desa masih terdapat kurang aktif dalam pekerjaan yang di lakukan untuk pelayanan administrasi masyarakat." (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu bagaiman cara aparatur desa memiliki ide untuk menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan administrasi ?

Berdasarkan data yang peneliti peroleh melalui hasil wawancara dengan Kepala Desa Noha Boan Ibu Lusiana Lahe pada saat di wawancarai beliau mengatakan bahwa "Perlunya disiplin dan keberanian dalam mengambil keputusan yang bijak sana serta adanya saling koordinasi dan kerja sama antar aparatur desa." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Yohanes Unyaq selaku sekretaris desa noha boan kecamatan long apari mengatakan bahwa "kerjasama antaralain ditekan sehingga pelayanan administrasi tidak ada kendala." (Sumber: Wawancara 12 Oktober 2025)

> Selanjutnya menurut bapak Blasius Bolang selaku sekretaris BPK mengatakan bahwa "Ya aparatur desa bisa memiliki ide-ide yang baik untuk dapat menyelesaikan pekerjaan pelayanan administrasi dengan beberapa cara sederhana yang efektif misalnya seperti kalau ada keluhan masyarakat yang lagi ngantrinya lama, berkas yang bolak-balik, dll nah itu bisa jadi sumber ide untuk mencari solusi yang lebih praktis." (Sumber: Wawancara 14 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Ibu Krisna selaku sekretaris RT 01 mengatakan bahwa "Mungkin dengan cara diskusi ya dengan aparatur lainnya saling berkontribusi sehingga bisa menemukan celah untuk dapat melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat." (Sumber: Wawancara 15 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Antonius Jau selaku masyarakat mengatakan bahwa :

> "Harus fokus dan cepat dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Intinyakan kita bekerja di suatu intansi atau suatu lembaga itu kan kita sebagai seorang pelayan. Kalau kita siap bekerja siapapun bapak bupati pun pelayan untuk melayani masyarakat. Intinya yang membayar kita itu pajak dari masyarakat yang bertangung jawab dan moral kita kalo sudah siap

> mengapdi melayani masyarakat itu sudah tugas kita yang di utamakan atau di perioritaskan intinya kan begitu. (Sumber: Wawancara 21 Oktober 2025)

Selanjutnya menurut Bapak Lasarus Lavon selaku masyarakat mengatakan bahwa "Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh apartur desa dengan cara melakukan pelayanan yang efektif terhadap masyarakat desa, memberikan pelayanan yang tepat waktu, transparan dan akuntabel." (Sumber: Wawancara 8 Oktober 2025)

> Selanjutnya menurut Bapak Fransiskus Asisi Biang selaku masyarakat mengatakan bahwa "Apartur desa dapat memiliki ide dalam menyelesaikan pelayanan administrasi dengan cara ya berdiskusi, mengamati masalah yang ada, belajar dari pengalaman, dan memanfaatkan teknologi sederhana, sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat, rapi dan efektif agar pelayanan administrasi terhadap masyarakat itu tidak harus menu nggu intinya lebih aktif lah." (Sumber: Wawancara 9 Oktober 2025)

## 4.3. Pembahasan

Peneliti menyajikan lebih dalam mengenai kinerja Aparatur Desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi di Desa Noha Boan. Dengan melakukan hasil dari penelitian yang di peroleh di lapangan melalui observasi, wawancara dan penelitian dokumentasi yaitu mempelajari data-data laporan dan arsip yang berhubungan dengan penelitian untuk mempermudah dalam penelitian dan penyajian data.

### 4.3.1. Kualitas Kerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) mendefinisikan kualitas kerja sebagai tingkat baik buruknya hasil yang diperoleh oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kualitas kerja adalah tingkat baik atau buruknya hasil pekerjaan yang dicapai oleh aparatur pemerintah desa dalam melaksanakan tugas dang tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan, bahwa Aparatur Pemerintah Desa di Desa Noha Boan sudah menjalankan tugas dan kewajibanya sesuai dengan aturan yang berlaku. Sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik yang harus didukung oleh Aparatur Pemerintah Desa yang berpengalaman, handal, dan berkompeten serta mampu memahami tugas dan tupoksinya masing-masing yang sesuai dengan tanggung jawabnya. Meskipun masih ada terdapat beberapa Aparatur Pemerintah Desa yang melakukan kesalahan dalam proses pelayanan administrasi yang ada dapat dengan cepat untuk diselesaikan oleh Aparatur Pemerintah Desa ataupun kepala (Kasi) yang bertanggung jawab pada bidang programnya masing-masing.

Aparatur Pemerintah Desa Noha Boan sudah bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya, inilah yang menjadi dasar untuk Aparatur Pemerintah Desa dapat menjalankan tuggas dan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Agar Aparatur Pemerintah Desa mampu menunjukkan hasil kerja yang sangat optimal, maka kemampuan Aparatur Pemerintah Desa perlu di tingkatkan terutama dalam Pelayanan Administrasi terhadap masyarakat dalam menyelanggarakan tugas organisasi. Dalam kinerja yang baik sehingga terdapat hasil yang maksimal yang bertujuan untuk melancarkan kegiatan organisasi sehingga terciptanya visi dan misi.

Berdasarkan kesimpulan dari pembahasan diatas menyatakan bahwa kualitas kerja Aparatur Pemerintah Desa Noha Boan sudah cukup maksimal meskipun ada beberapa Aparatur Pemerintah Desa yang masih bekerja dengan sesuai kemampuan dan ketentuan yang di jalankan atau kurang teliti sehingga terdapatnya kesalahan dalam bekerja, latar belakang pendidikan aparatur pemerintah desa saat ini masih belum sesuai dengan bidangnya sesuai dengan tupoksinya masing-masing sudah berjalan dengan baik.

### 4.3.2. Kuantitas Kerja

Menurut Sutrisno (2016:172) kuantitas kerja adalah perolehan hasil kerja yang menunjukkan jumlah unit yang dihasilkan atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan.

Kuantitas kerja merupakan salah satu indikator kinerja aparatur yang menunjukan jumlah atau hasil kerja yang dapat diselesaikan dalam suatu periode waktu tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam konteks aparatur desa, kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat, jumlah dokumen yang diselesaikan, serta jumlah kegiatan atau program desa yang dapat dilaksanakan. Semakin besar pekerjaan yang mampu diselesaikan secara tepat waktu, maka semakin baik pula kuantitas kerja aparatur desa.

Berdasarkan hasil yang peneliti lakukan di lapangan Bahwa Aparatur Pemerintah Desa Noha Boan dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi dan fungsinya seperti kuantitas masih belum optimal karena masih dalam tahap penyesuaian dengan kemampuan mereka, dikarenakan masih ada beberapa apartur

pemerintah desa yang masih diarahkan atau di tunjuk yang lebih memahami, karena jumlah Aparatur Pemerintah Desa Noha Boan dengan jumlah warga di desa yang ada, dan SDM yang perlu dikembangkan lagi agar mampu dan mudah menyelesaikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Karena di desa noha boan masih membutuhkan SDM yang lebih mengerti dan paham dalam tugas pelayanan administrasi yang di laksanakan.

### 4.3.3. Pengetahuan Pekerjaan

Menurut Suhartini (2015:661) menyatakan bahwa pengetahuan merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaan.

Pengetahuan pekerjaan merupakan salah satu unsur yang penting dalam kinerja aparatur, karena berkaitan dengan tingkat pemahaman pegawai terhadap tugas, fungsi, prosedur, dan tanggung jawab yang harus diselesaikan. Pengetahuan pekerjaan mencakup pemahaman tentang aturan kerja, mekanisme pelayanan, penggunaan sarana kerja, serta kemampuan menerapkan peraturan dan kebijakan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan bahwa Aparatur Pemerintah Desa Noha Boan dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi terhadap masyarakat masih belum optimal karena masih ada beberapa permasalhan yang belum cukup seperti SDM yang masih terdapat kekurangan, belum disiplin dalam pelayanan administrasi perlu adanya peningkatan kerja agar lebih optimal yang di jalankan oleh aparatur pemerintah desa sesuai dengan ketentuan dan aturan yang di berikan.

### 4.3.4. Kreativitas

Menurut Gallagher dalam Munander (2014:80) menyatakan bahwa kreativitas adalah suatu proses mental yang dilakukan individu berupa gagasan atau produk baru, atau mengombinasikan antara keduanya yang pada akhirnya akan melekat pada dirinya.

Kreativitas merupakan kemampuan seseorang untuk menghasilkan ide, gagasan, atau cara baru dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan memecahkan masalah yang dihadapi. Dalam konteks kinerja aparatur desa, kreativitas menjadi salah satu faktor penting karena dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensikerja, terutama dalam menghadapi keterbatasan sumber daya dan berbagai permasalahan di lingkungan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan di lapangan, bahwa Aparatur Pemerintah Desa Noha Boan sudah menjalankan tugas dan kewajiban di masyarakat sesuai dengan ketentuan atau aturan yang berlaku.

### 4.3.5. Kerjasama

Menurut Soerjono Soekanto (2015:65) mengatakan bahwa kerjasama timbul karena adanya orientasi orang-perorangan terhadap kelompoknya sendiri maupun kelompok lainnya.

Kerja sama merupakan proses interaksi antara dua ornag atau lebih yang saling membantu dibidang pekerjaan dan saling mendukung dalam hal pencapaian bersama. Dalam organisasi pemerintahan, kerja sama menjadi unsur penting karena pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara efektif apabila hanya dikerjakan secara individu tanpa koordinasi dan sinergi antar aparatur.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan bahwa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya apartur pemerintah Desa Noha Boan sudah optimal dan menjadi tim yang bisa di andalkan meskipun ada beberapa permasalahan-permasalahan yang mengenai keaktifan aparatur pemerintah desa noha boan sehingga perlu adanya kerjasama antar aparatur lainnya agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

### 4.3.6. Ketergantungan

Menurut A.S Hikam (2019:112) menjelaskan ketergantungan sebagai kondisi di mana pertumbuhan ekonomi suatu wilayah sangat ditentukan oleh faktor eksternal atau kekuatan luar, sehingga wilayah tersebut kehilangan kontrol atas kedaulatan ekonominya sendiri.

Ketergantungan adalah kondisi dimana seseorang atau suatu pihak yang tidak mampu menjalankan tugas, mengambil keputusan, atau menyelesaikan pekerjaanna tampa bantuan pihak lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan bahwa belum optimal dalam melakukan pekerjannya sesuai tugasnya masing-masing karena aparatur pemerintah desa belum memiliki kemandirian dalam pekerjaanya perlu adanya peningkatan agar aparatur pemerintah desa lebih paham dan mengerti tugas yang harus dilaksanakan agar menjadi lebih baik lagi. Ada beberapa aparatur pemerintah desa yang masih belum maksimal dalam kemandiriannya sehingga bergantung dengan aparatur lainnya bisa dibilang inilah keterbatasan yang aparatur miliki dimana SDM aparatur pemerintah desa noha

boan saat ini sangat terbatas dengan kemampuan dan pengetahuannya masing-masing.

.

### 4.3.7. Inisiatif

Menurut Kasmir (2019:195) inisatif adalah kemampuan untuk mengenali masalah dan mencari solusi atau melakukan tindakan yang diperlukan tanpa harus diperintah oleh atasan, yang menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian perilaku kerja.

Inisiatif adalah kemampuan dan kemauan seseorang untuk bertindak secara mandiri tampa harus menunggu perintah dari atasan atau pihak lainnya. Inisiatif menunjukan sikap proaktif dalam melihat masalah, mencari solusi, dan melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan bahwa Apartur Pemerintah Desa masing-masing memiliki ide dalam melakukan pekerjannya sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam pelayanan administrasi sehingga pekerjaan yang seharusnya dikerjakan sesuai tugas dan tupoksinya masing-masing dapat berjalan dengan baik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi yang dilaksanakan di masyarakat maskipun ada beberapa yang mempunyai keterbatasan dalam berinisiatif.

### 4.3.8 Faktor Penghambat dan Pendukung Kinerja Apartur Desa Dalam ` Memberikan Pelayanan Adminitrasi Di Desa Noha Boan.

Untuk mengetahui lebih lanjut hasil penelitian yang diperoleh, ditemukan beberapa faktor penghambat dan pendukung kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Desa Noha Boan.

**1. Faktor Pendukung Kinerja Apartur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan.**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti bahwa yang menjadi faktor pendukung Aparatur Desa di Desa Noha Boan yaitu sebagai berikut :

a. Sarana yang ada memang sangat penting karena inilah yang menjadi penunjang Apartur Desa dalam bekerja, dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai maka dapat memudahkan Aparatur Desa dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi terhadap masyarakat sehinnga dapat memberikan hasil kerja yang maksiamal. Seperti alat teknologi yaitu : Komputer, laptop, dan printer, wi-fi
b. Etika, keramahan, dan kesopanan Aparatur Desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan nyaman.

**2. Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa Noha Boan**

a. Kurangnya tenaga kerja Aparatur Desa sehingga Aparatur Desa harus menguasai dan mengetahui berbagai pekerjaan.

b. Tidak ada Kursi di ruang tunggu sehingga harus duduk dilantai.

# BAB V

# PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dapat peneliti laksanakan kemudian dilanjutkan dengan pembahasan maka, peneliti menarik kesimpulan secara umum bahwa yang berkaitan dengan Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu, yang masih dinilai belum maksimal dan optimal. Adapun yang dapat mendukung masih kurangnya penilaian kinerja dan pelayanan administrasi ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Ditinjau dari kualitas kerja Aparatur Desa dalam pelayanan administrasi dapat dikatakan cukup memadai meskipun masih ada beberapa aparatur desa pada saat bekerja belum sepenuhnya dengan hasil yang diharapkan. Hal ini di sebabkan oleh latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang ditangani.
2. Ditinjau dari kuantitas kerja yang dapat dinilai belum mampu menghadapi jumlah pekerjaan yang di tangani atau volume pekerjaan yang begitu besar.
3. Ditinjau dari pengetahuan pekerjaan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab yang di tangani aparatur belum sepenuhnya dapat di pahami sehingga ada pekerjaan-pekerjaan yang hanya tertunda karena harus bertanya atau berkonsultasi bekerjasama dengan pihak lainya.
4. Ditinjau dari kreativitas masih kurang cepat dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kebijakan atau kebutuhan masyarakat

5. Ditinjau dari kerjasama koordinasi antar aparatur desa masih kurang efektif. Sering terjadi miskomunikasi dalam pelaksanaantugas sehingga menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.
6. Ditinjau dari ketergantungan beberapa aparatur desa masih bergantungan pada rekan kerja tertentu yang dianggap lebih berpengalaman, sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara merata.
7. Selanjutnya Ditinjau dari inisiatif sebagian aparatur desa masih cenderung menunggu arahan dari pimpinan sebelum melaksanakan tugas, sehingga pelayanan menjadi kurang cepat dan responsif.
8. Adapun Faktor pendukung Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan adalah :
    a. Adanya fasilitas yang memadai pada kantor desa yang membuat aparatur desa lebih efisien dalam menjalankan tugas pelayanan administrasi.
    b. Adanya keramahan dan kesopanan aparatur desa dalam pelayanan yang di lakukan sehingga masyarakat dapat merasakan nyaman atas sikap dan kesopanan pelayanan aparatur
10. Faktor Penghambat kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan administrasi pada Kantor Desa Noha Boan adalah sebagai berikut :
    a. Kurangnya fasilitas yang cukup terbatas sehingga menghambat proses pelayanan administrasi.
    b. Masih terdapat aparatur desa yang kurang disiplin dalam hal waktu dan tanggung jawab, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peningkatan Kapasitas SDM melalui Pendidikan dan Pelatihan maka di pandang perlu atau disarankan untuk menyelanggarakan kegiatan-kegiatan sebagai pelatihan bimtek hal ini dimungkinkan dalam rangka meningkatkan pengembangan kompetensi secara rutin
2. Peningkatan kerja sama dan komunikasi antar aparatur desa agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan tidak terjadi miskomunikasi dalam pelaksanaan tugas.
3. Aparatur Desa perlu meningkatkan disiplin kerja, terutama dalam hal ketepatan waktu dan penyelesaian tugas, guna memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
4. Kepala Desa perlu melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengetahui kekurangan serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

# DAFTAR PUSTAKA

**Sumber Buku**


ALMAGFIROH, E. *Analisis Hukum Terhadap Penambahan Masa Jabatan Kepala Desa Pasca Diterbitkannya Undang-Undang No. 3 Tahun 2024 Tentang Desa* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

EFFENDI, S. (1986), *Pelayanan Publik, Pemerataan dan Administrasi Negara Baru*. Penerbit *Prisma*, *38*.

PUSPITA, D. *Peningkatan Responsivitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Muntang Tupas Kota Prabumulih.*

PUTRA, A. (2012). MENSEJAHTERAKAN HALAMAN DEPAN WILAYAH PERBATASAN (*Studi Kebijakan dan Regulasi Pemerintah Pusat Terhadap Pelayanan Masyarakat di Perbatasan Provinsi Kalimantan Timur Indonesia-Malaysia*).

SEDANA, I. W. A., WIDNYANI, I. A. P. S., GIRINDRA, I. A. G., SARASWATI, N. M. A. I., EKAYASA, I. P. G. J., RAHAYU, N. M. P., ... & SURYA, W. (2025). *Efisiensi Pelayanan Publik Di Era Kecerdasan Buatan*. Penerbit Widina.

SELLANG, K., Sos, S., Ap, M., JAMALLUDIN, D. H., Sos, S., & MUSTANIR, A. (2022). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya,* Penerbit Qiara Media.

SIHOTANG, D. M., HIDAYANTO, A. N., SUCAHYO, Y. G., & WIJOYONO, E.(2025). *Sistem Informasi Desa: Dari Ekosistem Hingga Strategi Adopsi*. Penerbit Adab.

SILALAH, U. (2023), *Kepemimpinan Pemerintah Desa dan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa,* Penerbit uwais inspirasi indonesia.

SILALAHI, U. (1992). *Studi tentang ilmu administrasi:*Penerbit *Konsep, teori dan dimensi.*

SINAMBELA, L. P. (2008), Penerbit *Reformasi pelayanan publik.*

ZEIN, M. H. M., & SEPTIANI, S. (2023), *Ilmu Administrasi Negara*. Penerbit Sada Kurnia Pustaka.

ANWAR, U. D. L. (2022). *Analisis Kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

DELIANA, D., & RAHMAN, A. (2025). *Analisis Kinerja Aaratur Desa Rimbang Kecamatan Muara Uya Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada masyarakat*, Penerbit *JAPB, 8*(1), 105-116.

FARHAN, A. M. (2025). *Peran Kepala Dusun Sebagai Penyelangara Pemerintah Desa Perawang Barat Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Berdasarkan Peraturan Mentri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Perpektif FIQH SIYASAH* (Doctoral dissertation, UIN SUSKA).

ZEIN, M. H. M., & SEPTIANI, S. (2023), *Ilmu Administrasi Negara*. Penerbit Sada Kurnia Pustaka.

AAN. KOMARIAH DAN DJAM'AN SATORI. 2011. *Metode Penelitian*

SUJARWENI, V. WIRATNA. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

, 2016, Metode Penelitian Kualitatif, Penerbit Ar-Ruzz

**Dokumen :**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Perbub Peraturan Bupati Mahakam Ulu Nomor 3 Tahun 2023 tentang pemberian tambahan penghasilan pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah.

Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintahan Desa.

Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang susunan organisasi dan tata kerja pemerintahan Desa.

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Desa.

**Artikel jurnal**

EDIWIJOYO, S. P., YULIANTO, W., & WALUYO, A. (2020). *Meningkatkan pelayanan publik Di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa. JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), 1*(3), 354-363, Diaksesdari: SPEdiwijoyo,WYuliyanto…-JURPIKAT(Jurnal…,2020-jurnal.politeknik-kebumen.ac.id

HIDAYAT, E. S. (2019), *Kinerja pelayanan birokrasi dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 6(2).* ES Hidayat - Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 2019 - jurnal.unigal.ac.id Diakes dari: ES Hidayat urnal.unigal.ac.id

HIGAU, C. B. H., & BELY, C. (2015), *Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu*.Diakses dari: *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Fisip UNMUL, 3*(3).

LESTARI, M. P. (2022). *Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sengkong Kecamatan Sesayap Hilir Kabupaten Tana Tidung. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 10*(3). Diakses dari : MP Lestari - Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2022-ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id

RAHMAN, M. (2017). *Ilmu administrasi* (Vol. 1). Sah Media.

RAHMAN, P., JAMILI, M., ASMAWATIY, C., HERMAWAN, A., & PRIONO, S. (2025). *Fungsi Kepala Desa dalam Pelaksanaan Pembanguna Desa: Studi di Desa Tirik Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin*. *Administraus*, *9*(2), 159-179.

UGIMAN, S. (2018). Pemerintahan desa. *Binamulia Hukum*, *7*(1), 82-95.

SULISMADI, S., WAHYUDI, W., & MUSLIMIN, M. (2017). *Model Penguatan Kapasitas Pemerintah Desa dalam Menjalankan Fungsi Pemerintahan Berbasis Electronic Government (E-Government) menuju Pembangunan Desa Berdaya Saing*. Penerbit *Aristo*, *5*(2), 216-258.

BANOWATI, A. (2025). *Implikasi Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 224/phpu. bup-xxiii/2025 Terhadap Penetapan Calon Bupati dan Wakil Bupati Terpilih: Studi Terhadap Pilkada di Kabupaten Mahakam Ulu Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

# LAMPIRAN

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

# KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hendrikus Kegawa

NPM : 2063201031

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. M. Kasim, M. M. M.si

2 Trisna Waty Riza Eryani, S, Sos., M.Si

Judul Skripsi : **Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu**

Dosen Pembimbing ( I / II )

| No | Tanggal | Saran/Perbaikan | Tanda Tangan | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Dosen | Mahasiswa |
| 1 | 27/2/2025 | Judul peneliti/sekripsi yang di setujui adalah: Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu | | |
| 2 | 28/4-25 | Bisa maskah (Bab I, II, III) | | |
| 3 | 2/7-25 | Perbaiki:<br>1. LBM 6. DK<br>2. Met Narasi 7. Key Informan<br>3. Cara mengutip/Konsistensi Tulisan<br>4. Tambah Teori/Konsep.<br>5. Kerangka Pikir. | | |

| No | Tanggal | Saran/Perbaikan | Tanda Tangan | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Dosen | Mahasiswa |
| 4. | 26/8-25 | Perbaiki:<br>- Penulisan LBM – DK<br>- Tambahkan Teori Hg Sbrd.<br>- Perangka Pikir<br>- Focus penelitian<br>- Data penelitian | | |
| 5 | 22/9-25 | 1. Tambahkan Teori Hg Sbrd.<br>2. Perbaiki Hambatan DK.<br>3. Buat Pedoman wawancara | | |
| 6 | 25/9-25 | Perbaiki Pedoman wawancara | | |
| 7 | 29/9-25 | Perbaiki Pedoman wawancara | | |
| 8 | 30/9-25 | Perbaiki Pedoman wawancara | | |
| 9 | 1/10-25 | - Hasil penelitian lapangan<br>- Lapor dg konsul dg Pemb II | | |

| No | | Saran/Perbaikan | Dosen | |
|---|---|---|---|---|
| 10 | 21/3-26 | Perbaiki : penulisan saran dan dibuat 5 point | | |
| 11 | 31/3-26 | Lengkapi seminar Proposal | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AKREDITASI B
SK PENDIRIAN MENDIKBUD NO:0395/0/1986 TANGGAL 23 MEI 1986
SK BAN-PT NO: 2101/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2016 TANGGAL 29 SEPTEMBER 2016

# KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hendrikus kegawa
NPM : 2063201031
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Nama Dosen Pembimbing I & II : 1 Drs. M. kasim, M.M.Si
2 Trisna Waty Riza Eryani, S.sos., M.si
Judul Skripsi :

Studi tentang kinerja Aparatur Desa Dalam memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Baan kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam ulu

.....

Dosen Pembimbing ( I / II )

.....

| No | Tanggal | Saran/Perbaikan | Tanda Tangan | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Dosen | Mahasiswa |
| | 6/3-2025 | Acc judul<br>Buat Bab 1, 2, 3 | | |
| | 10/6-2025 | - Perbaiki cover<br>- Perbaiki Daftar Isi<br>- Perbaiki Latar Belakang<br>- Perbaiki Rumusan Masalah | | |
| | | - Perbaiki Bab 2<br>- Tambahkan teori pelayanan dan Administrasi<br>- Tentang Desa (Gunakan UU Terbaru) | | |

| No | Tanggal | Saran/Perbaikan | Tanda Tangan | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Dosen | Mahasiswa |
| | | - Perbaiki Informan<br>- Perbaiki kerangka fikir<br>- Perbaiki Gambar Model Interaktif<br>- Perbaiki Daftar Pusteka (Buku) | | |
| | 30/6-2025 | - Perbaiki Abstrak<br>- " Daftar Is, tabel, gambar<br>- " ~~Latar Belakang~~ Daf'<br>" Tinjauan Pustaka (Bab 2) | | |
| | | . Tuliskan tahun buku dan hal.<br>- Masukan di Daftar Pustaka.<br>- kerangka fikir (tambah UU ~~Hk Aparat~~ Aparatur)<br>- Informan. | | |
| | | - Daftar Pustaka -<br>(Perbanyak Buku, Jurnal Max 5 )<br>- Buat Pedoman Wawancara. | | |
| | 24/9-2025 | Acc penelitian | | |
| | 24/2-2026 | - Perbaiki hasil pedwancara<br>- Perbaiki Pembahasan (tubuhkan teoriya)<br>- perbaiki kesimpulan & | | |

| No | Tanggal | Saran/Perbaikan | Tanda Tangan | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Dosen | Mahasiswa |
| | | - perbaiki Daftar Pustaka<br>- perbaiki Dokumentasi | | |
| | 2/3-2026 | - faktor penghambat & perbaiki<br>- Lampiran tambah UU Desa<br>- Acc Semhas | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA

## DAFTAR PERBAIKAN

## (SEMINAR HASIL)

**Nama** : **Hendrikus Kegawa**

**NPM** : **2063201031**

**Judul Skripsi** :

**Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu.**

**Hari, Tanggal** : **Sabtu, 11 April 2026**

| No. | Nama Dosen | Saran Perbaikan | Keterangan | Paraf |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Drs. M. Mkasim., M.M .Si | 1. Kesimpulan Di Ringkas<br>2. Perbaiki Kerangka Pikir<br>3. Kemukakan terlebih dahulu fenomena yang di temui kemudian terapkan biar lebih relevan | Sudah Diperbaiki | |
| 2. | Trisna Waty Riza Eryani., S.Sos., M.Si | 1.Perbaiki sesuai yang ada di sekripsi | Sudah Diperbaiki | 12/4-2026 |
| 3. | Muhammad Habibi, S.Sos., M.Kesos | 1. Judul/ Teori<br>2. Update tahun peneliti<br>3. Kutipan Para Ahli<br>4. Rapikan Jarak Sepasi | Sudah Diperbaiki | |

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**

## DAFTAR PERBAIKAN

## (PENDADARAN)

**Nama** : **Hendrikus Kegawa**

**NPM** : **2063201031**

**Judul Skripsi** :

**Studi Tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari Kabupaten Mahakam Ulu.**

**Hari, Tanggal** : **Sabtu, 14 April 2026**

| No. | Nama Dosen | Saran Perbaikan | Keterangan | Paraf |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Drs. M. Mkasim., M.M .Si | Perbaiki Penulisan | Sudah Diperbaiki | |
| 2. | Trisna Waty Riza Eryani., S.Sos., M.Si | 1.Perbaiki Ringkasan<br>2.Jarak/Sepasi di Hal,47. dst. | Sudah Diperbaiki | |
| 3. | Muhammad Habibi, S.Sos., M.Kesos | 1. Perbaiki Pengesahan<br>2. Perbaiki Ringkasan<br>3. Daftar Tabel Rapikan<br>4. Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda | Sudah Diperbaiki | |

**Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Desa, pasal (1), ayat (1).**

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 pasal (1) ayat (1) sebagaimana yang dimaksud dengan:”Desa adalah desa dan desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang di akui dan di hormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

# PEMERINTAH KABUPATEN MAHAKAM ULU
# KECAMATAN LONG APARI
# KANTOR PETINGGI KAMPUNG NOHA BOAN

*Alamat: Jalan PA. Hului Luhat, Kampung Noha Boan Kec. Long Apari, Kab. Mahakam Ulu, Prov. Kaltim Kode Pos 75569*

**SURAT KETERANGAN**

No.070/01/PEMKAM-NB/X/2025

Yang Bertanda Tangan dibawah ini, Pj Petinggi Kampung Noha Boan dengan ini merangkan

| | |
|---|---|
| Nama | : Hendrikus Kegawa |
| NIM | : 2063201031 |
| Tempat / Tanggal Lahir | : Noha Boan, 15 September 1998 |
| Pekerjaan | : Mahasiswa |
| Fakultas | : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik |
| Program Studi | : Administrasi Publik |

Bahwa nama tersebut di atas secara nyata melakukan Penelitian di Kantor Desa Noha Boan Selama Satu Bulan, "STUDI TENTANG KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA NOHA BOAN KECAMATAN LONG APARI KABUPATEN MAHAKAM ULU".

Demikian Súrat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk pergunakan sebagimana mestinya.

Noha Buan, 29 Oktober 2025

Pj. Petinggi Noha Buan

PETINGGI NOHA BOAN

**LUSIANA LAHE**

**Nip. 19820430 200701 011**

**PEDOMAN WAWANCARA**

**KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA NOHA BOAN KECAMATAN LONG APARI KABUPATEN MAHAKAM ULU**

Daftar Pertanyaan Untuk Key Informan dan Informan

1. **Kualitas Kerja**
   a. Menurut pendapat Bapak/Ibu Apakah pelayanan Administrasi yang dilakukan Aparatur Desa sesuai dengan kualitas yang diharapkan ?
   b. Menurut penilaian bapak/ibu Bagaimana cara pelayanan Administrasi yang dilakukan Aparatur Desa yang sesuai kualitas yang diharapkan ?
2. **Kuantitas Kerja**
   a. Menurut pendapat Bapak/Ibu Apakah aparatur Desa mampu menyelesaikan pelayanan administrasi atau menghadapi volume pekerjaa setiap hari?
   b. Menurut pendapat/penilaian Bapak/Ibu Bagaimana cara aparatur mampu menyelesaikan tugas volume untuk setiap harinya ?
3. **Pengetahuan Pekerjaan**
   a. Menurut pendapat Bapak/Ibu Apakah aparatur Desa memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat ?
   b. Menurut pendapat/penilaian Bapak/Ibu Bagaimana cara aparatur Desa menerapkan pengetahuannya dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat ?
4. **Kreativitas**
   a. Menurut pendapat/penilaian Bapak/Ibu Apakah aparatur Desa dapat secara mandiri memiliki kreativitas dalam pelayanan ?

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu Bagaimana cara aparatur Desa dalam mewujudkan kreativitas pelayanan tersebut ?

**5. Kerjasama**

a. Menurut pendapat Bapak/Ibu Apakah aparatur desa memiliki rasa kerja sama antar aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan atau ketika menghadapi masalah ?

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu Bagaimana cara aparatur Desa dapat bekerja sama dalam pelayanan administrasi ?

**6. Ketergantungan**

a. Menurut pendapat Bapak/Ibu Apakah aparatur Desa memiliki rasa kemandirian didalam pekerjaan ?

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu Bagaimana cara aparatur Desa dapat mewujudkan kemandiriannya ?

**7. Inisiatif**

a. Menurut Pendapat Bapak/Ibu Apakah aparatur Desa memiliki ide atau gagasan dalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan yang di hadapi ?

b. Menurut pendapat Bapak/Ibu Bagaimana cara aparatur Desa memiliki ide untuk menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan administrasi ?

**DOKUMENTASI**

Gmbar 1

Lokasi Penelitian di Kantor Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari






Sumber Data : Disusun Oleh Peneliti (6 Oktober 2025)

Gambar 2

Struktur Organisasi Kantor Desa Noha Boan




Sumber Data : Disusun Oleh Peneliti (6 Oktober 2025)

Gambar 3

Mengantar Surat Ijin Penelitian Kepada Ibu Lusiana Lahe Selaku Kepala Desa Noha Boan



Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (6 Oktober 2026)

Gambar: 4

Ruang tunggu Kantor Desa Noha Boan



Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (6 Oktober 2025)

Gambar: 5

Ruang Rapat Kantor Desa



Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (6 Oktober 2025)

Gambar : 6

Wawancara dengan Ibu Lusiana Lahe Selaku Kepala Desa Noha Boan



Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (8 Oktober 2025)

Gambar 7

Wawancara dengan Bapak Yohanes Unyaq Selaku Sekretaris Desa Noha Boan



Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (12 Oktober 2025)

Gambar: 8

Wawancara dengan Bapak Blasius Bolang selaku Sekretaris BPK




Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (14 Oktober 2025)

Gambar: 9

Wawancara dengan Ibu Krisna selaku sekretaris RT 01




Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (15 Oktober 2025)

Gambar: 10

Wawancara dengan Bapak Antonius Jau Selaku Masyarakat



Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (21 Oktober 2025)

Gambar: 11

Wawancara dengan Bapak Lasarus Lavon Selaku Masyarakat



Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (8 Oktober 2025)

Gambar: 12

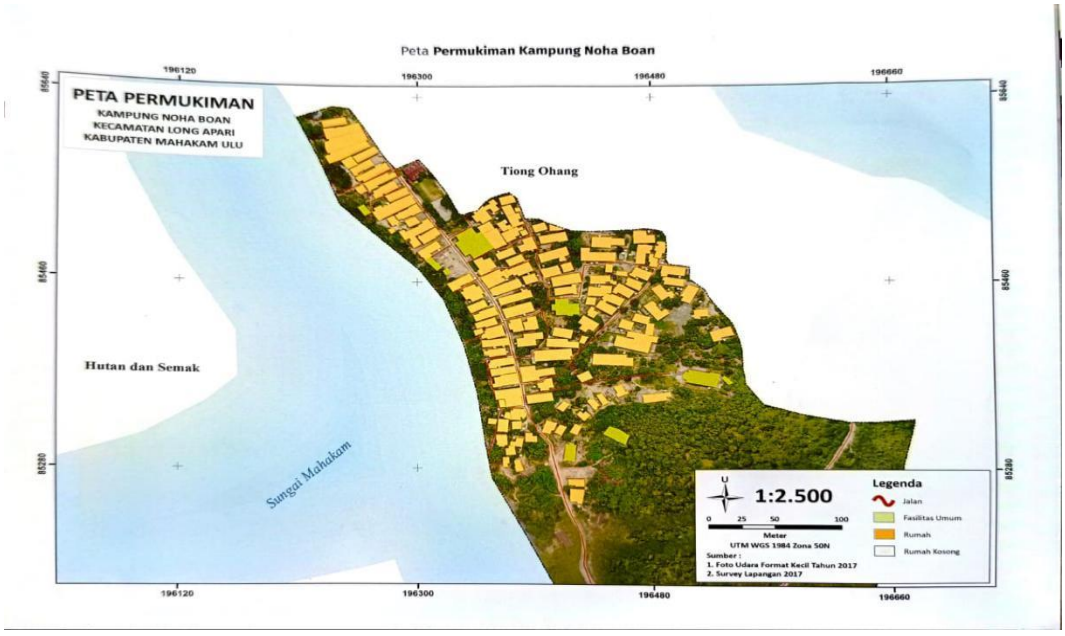
Wawancara dengan Bapak Fransiskus Asisi Biang



Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (7 Oktober 2025)

Gambar: 13

Peta Lokasi Desa Noha Boan Kecamatan Long Apari




Sumber Data: Disusun Oleh Peneliti (6 Oktober 2025)