

ABSTRAK

Widdia Lasari, No. BP. 07194011, Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah Dalam Pelayanan Publik. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2011. Dibimbing oleh : Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Dr. Ria Ariany . Skripsi ini terdiri dari 126 halaman dengan referensi 18 buku teori, 5 buku metode, 1 jurnal, 4 laporan penelitian, 3 situs internet, 3 Peraturan Daerah, 1 dokumen dan 1 surat kabar.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang kinerja aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah dalam meningkatkan pelayanan publik, dan mendeskripsikan tentang hal-hal yang mempengaruhi kinerja aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah Dalam Pelayanan Publik. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya rasa ketidakpuasan masyarakat atas kinerja aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah dalam memberikan pelayanan publik. Aparatur Pemerintah Nagari merupakan orang yang bekerja di instansi Pemerintah Pusat maupun instansi Pemerintah Daerah yang bertugas melayani masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Nagari merupakan level Pemerintahan terendah dalam sistem Pemerintahan di Indonesia, sehingga perlu mendapat perhatian dalam proses pelayanan publik. Rendahnya kualitas layanan yang diberikan dapat menyebabkan kurang maksimalnya kinerja aparatur Pemerintah Nagari dalam pelayanan publik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang mana sumber datanya diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian untuk melihat kinerja tersebut dari hasil penelitian, maka dilakukan teknik triangulasi data. Penelitian ini menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dengan lima indikator dalam pengukuran kinerja aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah yaitu; produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas publik. Selain itu juga menggunakan konsep dua hal penting yang mendapat perhatian dalam rangka untuk membahas rumusan masalah hal-hal yang mempengaruhi kinerja aparatur Pemerintah Nagari adalah kurangnya sumber daya modal serta sarana dan prasarana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah dalam pelayanan publik secara umum masih belum maksimal. Kemudian hal-hal yang mempengaruhi kinerja yaitu sumber daya modal dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur

ABSTRACT

Widdia Lasari, Registered Number: 07194011, The Performance of the Government Apparatus of Nagari Koto Tengah in Public Service. The Departement of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2011. Supervised by: Roni Ekha Putra, S. IP, M. PA and Dr. Ria Ariany. This thesis consists of 126 pages with references to 18 books of theory, method 5 books, a journal, 4 research reports, 3 websites, 3 Regulatory Region, a documen and a newspaper.

This study aims to describe the performance of Government personnel of Nagari Koto Tengah in improving public services, and describe the things that affect the performance of government officials of Nagari Koto Tengah in Public Service. The research was motivated by a sense of public dissatisfaction over the performance of Nagari Koto Tengah's government officials in providing public services. The Government Apparatus of Nagari is the people who work in central government agencies and local government agencies in charge of serving the community in the process of public service. Nagari is the lowest level in the system of Government Administration in Indonesia, so that need attention in the process of public service. The low quality of services provided may cause less maximum performance government officials of Nagari in public service.

The method used in this study is descriptive qualitative, which is the source of the data obtained from primary data and secondary data. Data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation. Then to see the performance of research results, then conducted data triangulation technique. This study uses the concept put forward by Agus Dwiyanto with five indicators in measuring performance of Nagari Koto Tengah's government officials, namely: productivity, quality of service, responsiveness, responsibility, and public accountability. It also uses the concept of two important things to get attention in order to discuss the formulation of the problem matters that affect the performance of government officials Nagari is the lack of capital resources and facilities.

The results of this study indicate that the performance of Nagari Koto Tengah's Government officials in public service in general still not maximal. Then the things that affect the performance of capital resources and infrastructure are inadequate.

Keywords: Performance, Apparatus

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
2.2 Teori/ Konsep	23
2.2.1 Kinerja.....	23
2.2.2 Pengukuran Kinerja Organisasi	25
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	36
2.2.4 Konsep Pelayanan Publik	37
2.3 Skema Pemikiran	39
2.4 Daftar Istilah	42

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian	43
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.1 Wawancara	45
3.2.2 Observasi	46
3.2.2 Dokumentasi.....	46
3.3 Unit Analisis	48
3.4 Triangulasi Data.....	48
3.5 Teknik Pemilihan Informan	50
3.6 Peranan Peneliti	53
3.7 Analisis Data.....	55
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	57
4.1 Sejarah Berdirinya Nagari Koto Tengah.....	57
4.2 Profil Nagari Koto Tengah.....	58
4.2.1 Peta Nagari Koto Tengah	59
4.2.2 Visi dan Misi Nagari Koto Tengah	59
4.2.3 Motto Nagari Koto Tengah	62
4.2.4 Struktur Pemerintah Nagari Koto Tengah.....	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
5.1 Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Koto Tengah Dalam Pelayanan Publik	67
5.1.1 Gambaran Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Koto Tengah dengan Menggunakan Indikator Produktivitas.	69

5.1.2 Gambaran Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah dengan Menggunakan Indikator Kualitas Layanan	74
5.1.3 Gambaran Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah dengan Menggunakan Indikator Responsivitas	92
5.1.4 Gambaran Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah dengan Menggunakan Indikator Responsibilitas	102
5.1.5 Gambaran Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah dengan Menggunakan Indikator Akuntabilitas Publik.....	105
5.2 Hal-hal Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Koto Tangah.....	112
5.2.1 Sumber Daya Modal.....	113
5.2.2 Sarana Dan Prasarana.....	117
BAB VI PENUTUP	121
6.1 Kesimpulan	121
6.2 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis-jenis Pelayanan Umum Nagari Koto Tengah Kecamatan Tilatang Kamang.....	4
Tabel 1.2	Perbandingan Nagari Koto Tengah, Nagari Gadut, dan Nagari Kapau Kecamatan Tilatang Kamang	11
Tabel 1.3	Prestasi-prestasi Nagari Koto Tengah Kecamatan Tilatang Kamang Tahun 2008-2010	12
Tabel 1.4	Jumlah Aparatur Pemerintah Nagari Koto Tengah Kecamatan Tilatang Kamang.....	14
Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Jenis Data dan Metode yang Digunakan.....	47
Tabel 3.2	Daftar Informan yang Dipilih Secara triangulasi	50
Tabel 3.3	Daftar Informan yang Dipilih Secara <i>Purposive Sampling</i>	50
Tabel 3.4	Proses Penelitian.....	54
Tabel 4.1	Program dan Kegiatan Nagari Koto Tengah Kecamatan Tilatang Kamang	61
Tabel 5.1	Program dan Kegiatan Nagari Koto Tengah Kecamatan Tilatang Kamang	72
Tabel 5.2	Jenis-jenis Pelayanan dan Persyaratan Perizinan Kantor Wali Nagari Koto Tengah Tahun 2011	78
Tabel 5.3	Jenis-jenis Pelayanan, Persyaratan, dan Biaya Perizinan Kantor Wali Nagari Koto Tengah Tahun 2011	82

Tabel 5.4 Jenis-jenis Pelayanan Umum dan Lama Waktu Proses Perizinan Kantor Wali Nagari Koto Tangah Tahun 2011	87
Tabel 5.5 Anggaran Dana serta Pengalokasian Dana di Kantor Wali Nagari Koto Tangah Tahun 2011	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Pemikiran	41
Gambar 4.1 Peta Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang	64
Gambar 5.1 Jalur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Nagari Koto Tangah Kecamatan Tilatang Kamang	75