

## ABSTRAK

AGUS SUSILO SUDARMAN ,  
NPM. 18120381 “*KINERJA  
PERANGKAT DESA DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
DESA KARANG INDAH  
KECAMATAN MANDASTANA*”

Bimbingan Bapak Drs. Fakshianor,  
M.Si sebagai Pembimbing Utama  
dan Ibu Sitna Hajar Malawat, S.AP,  
M.AP sebagai Co Pembimbing.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Perangkat Desa dalam pelayanan publik yang ada di Desa Karang Indah, Kecamatan Mandastana Kabupaten Barito Kuala dan apa saja faktor penghambat kinerja Perangkat Desa Karang Indah, Kecamatan Mandastana Kabupaten Barito Kuala. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan melakukan Observasi, Dokumentasi, dan Wawancara mendalam dengan 6 (enam) orang informan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data

model interaktif menurut Miles & Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan Kinerja Perangkat Desa dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Karang Indah Kecamatan Mandastana dilihat dari segi pemahaman atas tupoksi, kualitas, kuantitas kinerja, dan komitmen kerja sudah cukup baik, namun mengenai ketepatan waktu, Perangkat Desa Karang Indah masih belum disiplin. Adapun faktor-faktor penghambat kinerja Perangkat Desa Karang Indah, Kecamatan Mandastana Kabupaten Barito Kuala ada tiga yaitu kurangnya sarana dan prasarana desa, terbatasnya kemampuan Perangkat desa, dan rendahnya pendidikan masyarakat desa yang ada di Desa Karang Indah, Kecamatan Mandastana Kabupaten Barito Kuala

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

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-

Undang Republik Indonesia

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Literatur

- Agustin. 2015. *Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Jurnal. FISIP Volume 2 No. 1 – Februari 2015*
- Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.* Bandung. Pustaka Reka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Hidayat, Dayat. 2010. *E-government: Hubungan Teknologi Informasi Dengan Administrasi Publik.* Bandung: Universitas Padjajaran
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Rosda Karya
- Mukarom dkk, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung: CV Pustaka
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian Sosial.* Rineka Cipta. Jakarta.
- Raymond, dkk. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing.* Jakarta: Salemba Empat
- Rizky A.2001. *Sistem Manajemen Kinerja.* Jakarta: Gramedia
- Setia Mukarom, dkk 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung: CV Pustaka Setia
- Setyorini, Ketty,Zulaikha, dkk. 2015. *Pedoman StandarLayanan Informasi Publik untuk Pemerintahan Desa.* Jawa Timur: Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: BumiAksara.
- Suwanda, Dadang. Dan Agus Purwoko. 2013. *Menyusun Standar Operating*

*Procedures Lembaga Pemerintah.* Jakarta.  
PPM