

ABSTRAK

Pintamas Romasi Situmorang, NIM (3183311031), “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tomok Induk Kabupaten Samosir Tahun 2021”. Jurusan Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Aparatur Desa dalam pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fenomena sebenarnya dari kejadian di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumen yang terkait dengan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Adapun subjek penelitian ini yaitu Kepala Desa, beberapa perangkat desa, dan 10 masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Desa Tomok Induk, Kabupaten Samosir. Kinerja aparatur dilihat dari indikator kualitas pelayanan dan Akuntabilitas. Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan kinerja aparatur desa Tomok Induk Kabupaten Samosir belum berjalan dengan baik disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik belum terealisasi sepenuhnya. Hal ini ditandai dengan prinsip yang belum berjalan secara baik. Seperti prinsip kepastian waktu dan kedisiplinan. kedisiplinan waktu yang masih buruk dimana aparatur desa sering datang terlambat untuk bekerja, serta prinsip kepastian waktu yang tidak dapat menentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian penyelenggaraan suatu pembangunan. Namun dalam hal ini pertanggungjawaban (Akuntabilitas) yang diberikan aparatur desa berjalan baik hanya saja perlu meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan media teknologi.

Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah Desa, dan Pelayanan Publik