

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK DESA
DI KECAMATAN BONE MENGGUNAKAN PERMEN PANRB
NOMOR 17 TAHUN 2017**

SKRIPSI

Oleh: Agiswanto Tangahu


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



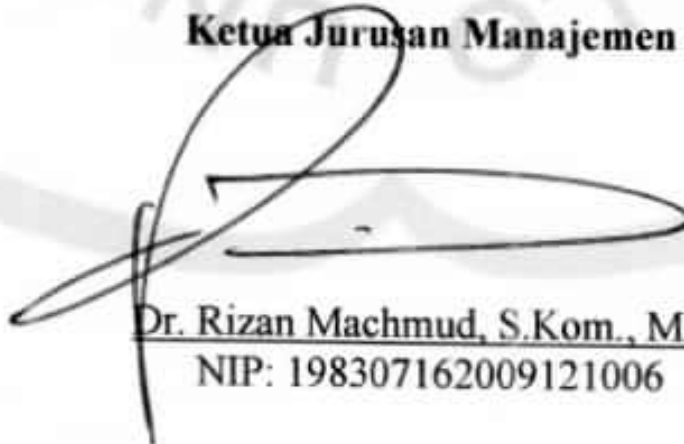
Dr. Hedy Vanni Alam, S.Pd., M.Si
NIP: 197604302001122002

Pembimbing II



Dr. Raflin Hineho, S.Pd., M.Si
NIP: 197306181999031001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen**



Dr. Rizan Machmud, S.Kom., M.Si
NIP: 198307162009121006

LEMBAR PENGESAHAN

“PENILAIAN KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA
DI KECAMATAN BONE MENGGUNAKAN PERMEN PANRB
NOMOR 17 TAHUN 2017”

SKRIPSI

OLEH

AGISWANTO TANGAHU
NIM: 931417071

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

Hari/Tanggal :

Waktu :

Penguji:

1. Dr. Andi Yusniar Mendo, SE, MM
NIP. 197009232005012001

1. _____

2. Robiyati Podungge, S.Pd., MAP
NIP. 198005202005012005

2. _____

3. Dr. Hedy Vanni Alam, S.Pd., M.Si
NIP. 197604302001122002

3. _____

4. Dr. Raflin Hinelyo, S.Pd., M.Si
NIP. 197306181999031001

4. _____

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo

Dr. Muhammad Amir Arham, M.E
NIP. 197207252006041002

ABSTRAK

Agiswanto Tangahu, NIM: 931417071 Judul Penelitian Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Pemerintah Desa Di Kecamatan Bone Menggunakan PERMEN PANRB Nomor 17 Tahun 2017. Dibawah Bimbingan Ibu Dr. Hedy Vanni Alam, S.Pd., M.Si dan Bapak Raflin Hinely, S.Pd., M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Unit Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Di Kecamatan Bone dari enam aspek yaitu Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi dengan menggunakan pedoman yang dibuat oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi yang diatur dalam PERMEN PANRB Nomor 17 Tahun 2017. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin (1960) dengan jumlah responden 99 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan pembagian kuisioner/angket kepada responden yaitu masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dimana masyarakat menilai Unit Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kecamatan Bone dari aspek kebijakan pelayanan dengan nilai aspek 4.4, aspek profesionalisme SDM dengan nilai aspek 4.1, aspek sarana prasarana dengan nilai aspek 4.2, aspek sistem informasi pelayanan publik dengan nilai aspek 4.0, aspek konsultasi dan pengaduan dengan nilai 4.6 dan aspek inovasi dengan nilai aspek 4.2 dengan nilai secara keseluruhan dari enam aspek mencapai 4.3 yang artinya Kinerja Unit Pelayanan Publik Pemerintah Desa di Kecamatan Bone berada pada kinerja yang Sangat Baik. Untuk peneliti selanjutnya agar hasil temuan dapat diperhatikan dengan baik, peneliti selanjutnya menggunakan ruang lingkup yang lebih luas sehingga implikasi penelitian akan lebih baik.

Kata Kunci: Penilaian Kinerja dan Unit Pelayanan Publik

ABSTRACT

Agiswanto Tangahu, Student ID Number: 931417071. Research title Performance Assessment of Village Government Public Service Units in Bone Sub-district According to PERMEN PANRB No. 17 of 2017. The principal supervisor is Dr. Hedy Vanni Alam, S.Pd., M.Si, and the Co-supervisor is Raflin Hineho, S.Pd., M.Si.

This study aims to find out the performance of the Village Government Public Service Unit in Bone Sub-district according to six aspects, included service policy, HR professionalism, facilities and infrastructure, public service information systems, consultation and complaints, and innovation. Those six aspects of assessments are in line with the guidelines of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucracy Reform as regulated in PERMEN PANRB No. 17 of 2017. The research method used qualitative research methods. The sampling technique used the Slovin formula (1960), involving 99 respondents. Data collection techniques used observation, interviews, and distribution of questionnaires to the respondents, which involved the society. The findings showed positive results in which the society through the Village Government Public Service Unit in Bone Sub-district obtained results as follows: (1) Aspect of service policy with an aspect value of 4.4, (2) Aspect of HR professionalism with an aspect value of 4.1, (3) Aspect of infrastructure with an aspect value of 4.2, (4) Aspect of the public service information system with an aspect value of 4.0, (5) Aspect of consultation and complaints with an aspect value of 4.6, (6) And the innovation aspect with an aspect value of 4.2. The overall score obtained from a total of 6 aspects reached 4.3, which indicated that the performance of the Village Government Public Service Unit in Bone Sub-district was in a great performance. It is expected that this finding can be a useful consideration for future research. Besides it is also necessary to expand the scope of future research so that the research implications will gain better.

Keywords: Performance Assessment and Public Service Unit

