

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi pada Desa Bagelen, Kecamatan Gedong Tataan,
Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**Meri Sintia Putri
NPM : 1951010412**

Program Studi Ekonomi Islam



**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1443 H / 2023**

**ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM
(Studi pada Desa Bagelen, Kecamatan Gedong Tataan,
Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung)**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**Meri Sintia Putri
NPM : 1951010412**

Program Studi Ekonomi Islam

**Pembimbing I : Mardhiyah Hayati,S.P.,M.S.I
Pembimbing II : Okta Supriyaningsih, M.E.Sy**

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1443 H / 2023**

ABSTRAK

Pemerintah desa sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten atau kota berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat seutuhnya berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan yang mengatur tentang kewenangan desa itu sendiri sebagai lembaga pemerintahan yang sah. Desa Bagelen memiliki beberapa permasalahan khususnya bencana alam seperti banjir yang setiap tahun melanda yang disebabkan karena desa ini memiliki aliran sungai cukup besar dan terdapat 3 sumber arus sungai dari wilayah lain sehingga menyebabkan air sulit dibendung apabila terjadi hujan lebat. Selain itu masyarakat mengeluhkan bantuan sosial yang mereka rasa belum merata. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kepuasan masyarakat Desa Bagelen atas kualitas pelayanan dan bagaimana kinerja pemerintah Desa Bagelen terhadap pelayanan publik pada masyarakat dalam perspektif Ekonomi Islam. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kepuasan masyarakat Desa Bagelen dan mengetahui bagaimana kinerja pemerintah desa terhadap pelayanan publik menurut perspektif ekonomi Islam.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian lapangan (*Field Research*) dan penelitian kepustakaan (*Library Research*) sedangkan sifat penelitiannya adalah deskriptif. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik analisis SWOT dimana analisis ini berguna untuk mengetahui posisi pemerintah Desa Bagelen dalam pelayanan publik berdasarkan *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman) dan cara analisis SWOT penelitian ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal, kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT yang akhirnya memunculkan strategi baru yang dapat digunakan pemerintah Desa Bagelen.

Hasil analisis ini adalah kinerja pemerintah Desa Bagelen menurut masyarakat sudah sangat memuaskan, pemerintah berorientasi terhadap kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari segi pembangunan infrastruktur, pelayanan administrasi, pemerataan pembagian bantuan sosial, dan menjadi

pemimpin yang memberikan kesempatan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi terhadap kualitas pelayanan publik dan dilihat dari ketepatan sasarannya kebijakan tersebut dapat disimpulkan sesuai dengan pandangan ekonomi islam dalam Al-Qur'an dan sunnah terhadap pelayanan publik untuk mengurangi kesenjangan sosial ekonomi pada seluruh masyarakat Desa Bagelen.

Kata Kunci : Kinerja Pemerintah Desa, Kualitas Pelayanan Publik, dan Ekonomi Islam



ABSTRACT

The village government as an extension of the district or city government is obliged to provide the best possible service to the local community in an effort to achieve the welfare of the whole community based on the provisions of the laws and regulations governing the authority of the village itself as a legitimate government institution. Bagelen Village has several problems, especially natural disasters such as floods which occur every year because this village has a large river flow and there are 3 sources of river flow from other areas, making it difficult to contain water when heavy rains occur. In addition, the community complained about social assistance which they felt was not evenly distributed. The formulation of the problem in this study is how the satisfaction of the people of Bagelen Village for the quality of service and how the performance of the Bagelen Village government for public services to the community in the perspective of Islamic Economics. The purpose of this research is to analyze the satisfaction of the people of Bagelen Village and to find out how the performance of the village government towards public services according to an Islamic economic perspective.

The type of research used is qualitative research, namely field research and library research while the nature of the research is descriptive. The methods used to collect data are observation, interviews, and documentation. And the analysis technique used in this study is the SWOT analysis technique where this analysis is useful for knowing the position of the Bagelen Village government in public service based on Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats and the SWOT analysis method of research determined by a combination of internal and external factors, both of these factors must be considered in a SWOT analysis which eventually emerges a new strategy that can be used by the Bagelen Village government.

The results of this analysis are that according to the community, the performance of the Bagelen Village government has been very satisfying, the government is oriented towards the welfare of the community by providing the best service in terms of infrastructure development, administrative services, equitable distribution of social assistance, and being a leader who provides opportunities for the

community to convey aspirations for service quality and judging from the accuracy of the target, the policy can be concluded in accordance with the views of Islamic economics in the Qur'an and Sunnah on public services to reduce socio-economic inequalities in all the people of Bagelen Village.

Keywords: Village Government Performance, Public Service Quality, and Islamic Economics





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meri Sintia Putri
NPM : 1951010412
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi pada Desa Bagelen, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung)” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam catatan kaki atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Bandar Lampung, April 2023

Penyusun



Meri Sintia Putri
1951010412



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, 35131
Telp. (0721) 704030*

PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam
(Studi pada Desa Bagelen, Kecamatan Gedong
Tataan, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung)**

**Nama : Meri Sintia Putri
Npm : 1951010412
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden
Intan Lampung.

Pembimbing I

Pembimbing II


Mardiyah Hayati, S.P., M.S.I
NIP. 197605292008012010


Okta Supriyaningsih, M.E.Sy
NIP. 201301091984102816

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah**


Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy
NIP. 198208082011012009



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Leikol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, 35131
Telp. (0721) 704030*

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Desa Bagelen, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung)**”, Oleh: **Meri Sintia Putri, NPM: 1951010412**, Program Studi Ekonomi Syariah, Telah diujikan dalam sidang Munaqasah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Jumat, 16 Juni 2023**, Waktu: **13.30 – 15.00 WIB**, Tempat: **Ruang Sidang 4 Gedung A2.3**

TIM PENGUJI

Ketua : Muhammad Kurniawan, S.E., M.E.Sy (.....)

Sekretaris : Alief Rakhman Setyanto. M.E (.....)

Penguji I : Muhammad Iqbal Fasa M.E.I (.....)

Penguji II : Mardhiyah Hayati, S.P., M.S.I (.....)



Mengetahui
Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Luhur Suryanto, S.E., M.M., Akt., C.A

19700926200811008

MOTTO

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۗ
وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۗ اَعْدِلُوا هُوَ
اَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ اِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۗ

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(Q.S. Al-Ma'idah [5] :8)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, maka penulis persembahkan skripsi ini pada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang hangat peluknya tiada dua yakini papahku Zainal Abidin sebagai pahlawan tanpa jasa dan mamahku Zinoni malaikat tak bersayap yang sudah membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih sayang, perlindungan, bimbingan, motivasi, dukungan untukku serta mengorbankan segenap jiwa raganya dan doa yang tak pernah terhenti agar aku mampu menempuh pendidikan hingga kini .
2. Abangku Novi Chandara Setiawan S.Kom pahlawan kedua dalam hidupku yang jasa serta pengorbanannya untuk ku tak akan pernah aku lupakan, terimakasih sudah menjadi orang tua kedua bagiku, memberikan segala yang terbaik berupa dukungan sepenuhnya untuk menggapai mimpi-mimpi untuk adik satu-satunya yaitu aku. Kakak-Kakakku Lusiana, Elisa Yani, Yuliana, Densiana, Okti Priatna, Tika Oktavia serta ponakan-ponakanku yang selalu memberikan semangat, cinta kasih tak ternilai dan doa-doa tulus sehingga mengantarkanku sampai sejauh ini .

RIWAYAT HIDUP

Penulis dianugrahi oleh orang tua dengan nama Meri Sintia Putri yang dilahirkan di Kota Bumi pada tanggal 24 Oktober tahun 2001. Penulis merupakan anak bungsu dari 7 bersaudara dari pasangan orang tua yang bernama Zainal Abidin dan Zainoni. Riwayat pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah:

1. SDN 01 Kampung Baru Kota Bandar Lampung dan mendapatkan ijazah pada tahun 2013.
2. SMPN 08 Bandar Lampung tamat dan mendapatkan ijazah pada tahun 2016.
3. SMKN 02 Bandar Lampung tamat dan mendapatkan ijazah pada tahun 2019.

Kemudian melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi yaitu di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2019 mengambil jurusan ekonomi syariah yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selama di perkuliahan penulis mengikuti berbagai kegiatan seperti UKM PIK R SAHABAT dan dinobatkan sebagai Duta Genre (Generasi Berencana) UIN Raden Intan Lampung Tahun 2021 dan organisasi diantaranya Sema-F (Senat Mahasiswa), dan tahun 2021 juga penulis sudah memasuki dunia kerja sebagai Presenter Tv di Radar Lampung Tv.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas karunia dan nikmatNya yang di berikan kepada kita. Shalawat teriring salam tidak lupa kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa menuntun umatnya dari zaman kegelapan sampai pada zaman yang terang benderang semoga kita mendapatkan syafaatnya di akhir kelak amin.

Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah (ES) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung. Penyelesaian skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa adanya bantuan, kerjasama, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil sehingga terselesaikannya skripsi ini, rasa hormat dan terimakasih penulis ucapkan kepada :


1. Prof. Dr. Tulus Suryanto.,M.M,Akt.,C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung .
2. Dr.Erike Anggraeni.,M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung .
3. Mardhiyah Hayati, S.P.,M.S.I selaku Pembimbing I yang banyak memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dengan ikhlas dan sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Okta Supriyaningsih, M.E.Sy (mimie), selaku Pembimbing II yang telah meberikan semangat tak henti-hentinya bagi penulis, bimbingan dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Alief Rakhman Setyanto, M.E selaku dosen yang selalu sedia memberikan arahan dan masukan-masukan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Pegawai dan Staff Karyawan Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

7. Seluruh Dosen, Pegawai, dan seluruh staf Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.
8. Kepala Desa Bagelen Pak Merdi Parmanto S.Kom yang sudah menerima dengan baik dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Desa Bagelen Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran sehingga penulis menerima banyak ilmu dan mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh staff aparatur desa di balai desa Bagelen serta kadus 1 hingga kadus 5 , tokoh masyarakat, karang taruna dan seluruh masyarakat Desa Bagelen tak bisa disebutkan satu persatu yang sudah sedia direpotkan oleh penulis dan menjadi narasumber dalam skripsi ini.
10. Bripda Maulana Rambang yang sudah sedia membantu, mendukung, dan memberikan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman terbaikku dari UKM PIK R SAHABAT, Duta Genre UIN RIL, Presenter Radar Lampung Tv, sahabatku Nadila, Bella, Sekar, Eliza, dan Mutiara yang tak henti memberikan semangat pada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat perjuangan khususnya kelas F Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2019 yang selalu bersama saat proses perkuliahan serta memberikan semangat dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi.
13. Seluruh keluarga besarku yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil, perhatian, dan semangat kepadaku.
14. Almamaterku tercinta, Ekonomi Syariah (ES) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung yang telah memberikan tempat dalam menuntut ilmu pengetahuan yang tidak ternilai harganya.
15. Dan terakhir kepada diriku Meri Sintia Putri yang sudah mau berjuang susah payah melawan keadaan yang tidak mudah bahkan hampir menyerah karena kesehatan fisik menurun dan mengganggu serta banyaknya kegiatan membuat hambatan-hambatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah

mau berjuang kembali, dan terus berjuang untuk banyak hal baik berikutnya.

Tidak ada lagi yang bisa penulis haturkan kecuali do'a untuk semua dan diruang rindulah kita bertemu. Semoga Allah SWT membalas ketulusan hati mereka dengan berlipat ganda. Akhirul Kalam, dengan penuh Ikhtiar dan rendah hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, kritik dan saran senantiasa diharapkan. Semoga bermanfaat bagi pengembang keilmuan.

Wassalamualaikum warrahmatullah wabarakatuh



Bandar Lampung, 15 Mei 2023

Penulis

Meri Sintia Putri

NPM.1951010412

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRAC	iv
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Penelitian Terdahulu	10
H. Metode Penelitian	15
I. Sistematika Pembahasan.....	20

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep, Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik	23
1. Konsep Pelayanan Publik	23
2. Fungsi Pelayanan Publik.....	31
3. Tujuan Pelayanan Publik	32
B. Kinerja Pelayanan Publik.....	34
1. Sifat dan Bentuk Kinerja Pelayanan Publik.....	34

2. Kualitas Kinerja Pelayanan Publik	40
3. Indikator Kinerja Pelayanan Publik	42
4. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.....	43
C. Good Governance	48
1. Konsep Good Governance.....	48
2. Aktualisasi Pelayanan Publik Dalam Good Governance.....	55
3. Reorientasi Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi.....	56
4. Good Governance Sebagai Goals.....	66
D. Analisis SWOT	73
1. Manfaat Analisis SWOT.....	73
2. Tujuan dan Fungsi Analisis SWOT	76
3. Tahapan Pengumpulan Data Analisis SWOT.....	77
E. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Publik.....	79
1. Tujuan Ekonomi Islam.....	79
2. Nilai- Nilai Dasar Ekonomi Islam	83
3. Pola Kerja Menurut Islam.....	92
4. Ekonomi Islam terhadap Pelayanan Publik	96

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	101
1. Sejarah Desa Bagelen	101
2. Visi dan Misi Desa Bagelen	103
3. Potensi Sumber daya alam.....	104
4. Topografi Bentang Wilayah	104
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian	105
1. Indikator Kinerja Pelayanan Publik Desa Bagelen	105
2. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Desa Bagelen	110
3. Karakteristik Informan Penelitian.....	114
4. Analisis Data.....	116

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

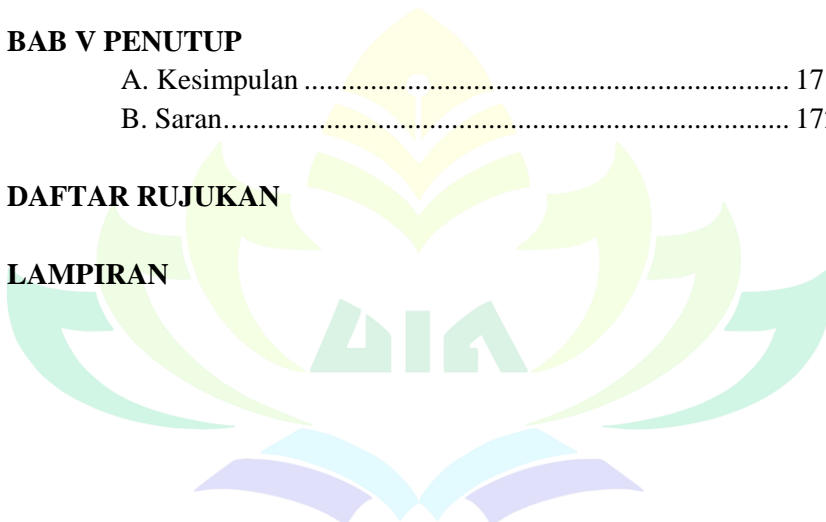
A. Analisis Penelitian.....	121
1. Kinerja Pemerintah Desa Bagelen Terhadap Pelayanan Publik	121
2. Kepuasan Masyarakat Desa Bagelen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	131
3. Hasil Analisis SWOT	134
4. Kinerja Pemerintah Desa Bagelen Terhadap Pelayanan Publik Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	150
B. Temuan Penelitian.....	169

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	171
B. Saran.....	172

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Informasi Pendapatan Masyarakat Desa.....	7
Tabel 1.2 Daftar Informan Penelitian.....	18
Tabel 3.1 Nama-Nama Kepala Desa Yang Pernah Dan Sedang Memimpin Desa Bagelen	102
Tabel 3.2 Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Analisis SWOT.....	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Indikator Kinerja	43
Gambar 2.2 Model Reformasi Manajemen Publik.....	72
Gambar 2.3 Diagram Matriks SWOT	78
Gambar 3.1 Struktur Pemerintah Desa Bagelen 2023.....	103
Gambar 3.2 Matriks SWOT	119
Gambar 4.1 Hasil Analisis Matriks SWOT.....	139



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi

Lampiran 3 : Hasil Turnitin

Lampiran 4 : Lembar Konsultasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Pada kerangka awal, untuk mendapatkan gambaran yang jelas dalam memahami proposal penulisan skripsi ini, maka adanya penjelasan mengenai penegasan judul yang terkait di skripsi ini agar tidak terjadi penafsiran dan kesalahpahaman dalam penafsiran skripsi ini. Demikian halnya dengan penulisan skripsi ini, tidak lepas dari halnya judul. Penelitian yang akan dilakukan ini berjudul **“ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi pada Desa Bagelen, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung)”** . Secara rinci penegasannya sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan) untuk mendapatkan fakta yang tepat, atau penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, atau hubungan antara bagian-bagian itu untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.¹

2. Kinerja

Kinerja adalah suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja.²

3. Pemerintah

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta Undang-Undang diwilayah tertentu.³

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *“Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia,”* Jakarta: Gramedia, 2008, h.58.

² Delvi Otista Maria, *“Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar),”* 2017.

³ Nur Aini Masruroh Subagyo and Indra Bastian, *“Akuntansi Manajemen Berbasis Desain,”* 2017.

4. Desa

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁴

5. Kualitas

Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau yang ditetapkan.⁵

6. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.⁶

7. Perspektif

Perspektif adalah cara pandang yang muncul akibat kesadaran seseorang terhadap sesuatu yang akan menambah wawasan atau pengetahuan seseorang agar dapat melihat segala sesuatu yang terjadi dengan pandangan yang luas.⁷

8. Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah sebagai satu system ekonomi berlandaskan pada alQur'an dan sunnah yang menggariskan nilai, prinsip dan tujuan yang bersumber pada ajaran syar'i dalam berekonomi.⁸

⁴ Anisuaiddi Anisuaiddi, "Peranan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Dalam Proses Pemerintahan Desa Rowotamtu Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember" (Universitas Wijaya Putra, 2013).

⁵ AGUNG RIZKI HARTONO, "PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN Pada Rumah Makan Warung Sambal (WS) Cabang GOR Purwokerto" (UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO, 2019).

⁶ Ibid.

⁷ Sukarno Wibowo and Dedi Supriadi, "*Ekonomi Mikro Islam*," Bandung: Pustaka Setia, 2013, h.249.

⁸ Ruslan Abdul Ghofur Noor, *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam Dan Format Keadilan Ekonomi Di Indonesia* (Pustaka Pelajar, 2013).

Berdasarkan uraian di atas mengenai penjelasan dari istilah-istilah yang terdapat pada judul maka dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk menganalisis bagaimana kinerja pemerintah desa terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif ekonomi Islam.

B. Latar Belakang Masalah

Desentralisasi adalah penyerahan Kekuasaan Pemerintahan Daerah oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi. Pengertian ini sesuai dengan Undang-undang nomor 23 tahun 2014. Dengan adanya desentralisasi maka muncul otonomi bagi suatu pemerintahan daerah.

Desentralisasi sebenarnya adalah istilah dalam keorganisasian yang secara sederhana didefinisikan sebagai penyerahan kewenangan. Desentralisasi berhubungan dengan otonomi daerah. Sebab, otonomi daerah merupakan kewenangan suatu daerah untuk menyusun, mengatur, dan mengurus daerahnya sendiri tanpa ada campur tangan serta bantuan dari pemerintah pusat. Adanya desentralisasi seharusnya memberikan dampak positif pada pembangunan daerah dalam suatu negara hingga daerah otonom tersebut dapat mandiri dan secara otomatis dapat memajukan pembangunan nasional. Untuk itu kita perlu meningkatkan efisiensi dan kinerja pengeluaran daerah agar dapat tercapai sasaran pembangunan yang tepat.

Otonomi daerah yang diterapkan di Indonesia saat ini merupakan wujud dari diberlakukannya desentralisasi. Otonomi merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan perundang-undangan. Hal ini selaras dengan diberlakukannya UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan UU No.33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Pelaksanaan otonomi daerah selain berlandaskan pada acuan hukum, juga sebagai implementasi tuntutan globalisasi yang harus diberdayakan dengan cara memberikan daerah kewenangan yang

lebih luas, lebih nyata dan bertanggung jawab, terutama mengatur, memanfaatkan dan menggali sumber-sumber potensi yang ada di daerah masing-masing.

Tujuan pemberian otonomi daerah yaitu untuk memungkinkan daerah yang bersangkutan mengatur dan mengurus rumah tangga sendiri dalam meningkatkan daya guna dan hasil penyelenggaraan pemerintahan bagi pelayanan masyarakat dan pelaksanaan pembangunan.

Otonomi daerah dan desentralisasi merupakan tuntutan daerah yang sudah lama digemakan sekaligus sebagai langkah strategis bangsa Indonesia untuk menyongsong era globalisasi ekonomi yang memperkuat basis perekonomian daerah. Pelaksanaan otonomi daerah merupakan titik fokus yang penting dalam rangka memperbaiki kesejahteraan rakyat. Pengembangan suatu daerah dapat disesuaikan oleh pemerintah daerah dengan potensi dan kekhasan daerah masing-masing.

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 diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁹

Desa dapat dipandang sebagai elemen utama dari usaha yang sedang dilakukan pemerintah Indonesia dalam memperluas desentralisasi sampai ke elemen pemerintahan terkecil. Usaha ini merupakan bentuk kesinambungan proses desentralisasi.

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, posisi pemerintah desa menjadi semakin kuat, karena tidak lagi diatur dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, tetapi diatur dengan Undang-Undang tersendiri.¹⁰ Kehadiran Undang-Undang tersebut

⁹ Anisuaiddi, "Peranan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Dalam Proses Pemerintahan Desa Rowotamtu Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember."

¹⁰ Wida Puspawardani, "Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Oleh Pemerintah Desa Di Desa Parakanmanggu Kecamatan Parigi Kabupaten

disamping merupakan penguatan status desa sebagai pemerintah masyarakat, sekaligus juga menjadikan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat desa. Karena Undang-Undang ini juga memuat kebijakan mengenai desa yang mengarah kepada adanya Otonomi Desa yang luas.

Kinerja dan kemampuan keuangan daerah merupakan salah satu ukuran yang dapat digunakan untuk melihat kemampuan daerah dalam menjalankan otonomi daerah.¹¹ Sejalan dengan hal tersebut diatas maka pemerintahan desa sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten atau kota berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat seutuhnya berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan yang mengatur tentang kewenangan desa itu sendiri sebagai lembaga pemerintahan yang sah.

Desa memiliki pemerintahannya sendiri. Pemerintahan Desa terdiri atas Pemerintah Desa yang meliputi Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintah desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa.

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa.¹² Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik.¹³

Pangandaran,” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 4, no. 1 (2017): h.3.

¹¹ Abdul Halim, “Definisi Keuangan Daerah:” *Akuntansi Keuangan Daerah, Edisi 3*,” *Jakarta Salemba Empat*, 2001.

¹² Joni Suwarno, “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu),” *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal* 1, no. 2 (2012).

¹³ Sutoko Eko and AAGN Ari Dwipayana, *Membangun Good Governance Di Desa* (Ire Press, 2003).

Seperti bunyi ayat QS. An-Nisa' 4:58 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

“*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*”
(QS. An-Nisa' 4:58).

Menurut tafsir Qur'an Karim amanah merupakan sesuatu yang diserahkan kepada pihak lain untuk dipelihara atau dikembalikan bila diminta oleh pemiliknya. Amanat yang dimaksud tidak hanya menyangkut urusan material dan hal-hal yang bersifat fisik. Tetapi kata-kata adalah amanah. Menunaikan hak Allah adalah amanah, memperlakukan sesama insan secara baik adalah amanah. Amanat seperti titipan, utang dan tiaptiap hak orang yang dipercayakan, wajiblah untuk memberikan kepada empunya. Orang yang tidak mau memberikannya dinamai orang khianat, perintah Allah seperti amanat itu wajib dilaksanakan dan dibayarkan menurut aturan-Nya¹⁴

Bagelen adalah salah satu desa yang berada di wilayah kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung, Indonesia. Desa ini terbagi atas 4 pedukuhan. Desa ini didirikan oleh transmigran asal Bagelen, Purworejo, yang tiba di daerah ini pada tahun 1900-an. Dengan sumber daya alam yang tersedia sehingga masyarakat pribumi mayoritas berpenghasilan dari alam seperti Bertani dan berjualan sayur hasil kebun-kebunan, desa ini juga mendapatkan dana setiap tahun per 4 kali dan terbilang cukup banyak.

¹⁴ KARYA MAHMUD YUNUS, “Tafsir Qur'an Karim,” *DISKURSUS METODOLOGI DAN KARYA-KARYA TAFSIR AL-QUR'AN GENERASI AWAL DI INDONESIA*, 1973, h.118-119.

Menurut informasi hasil wawancara oleh sekretaris kantor desa yaitu bapak Prayugo, bahwa Desa Bagelen memiliki beberapa permasalahan khususnya bencana alam seperti banjir yang setiap tahun melanda yang disebabkan karena desa ini memiliki aliran sungai cukup besar dan terdapat 3 sumber arus sungai dari wilayah lain sehingga menyebabkan air sulit dibendung apabila terjadi hujan lebat. Selain itu masyarakat mengeluhkan bantuan sosial yang mereka rasa belum merata.¹⁵ Dalam kaitannya dengan pengelolaan Alokasi Dana Desa, melalui alokasi dana tersebut desa mempunyai peluang untuk mengelola pembangunan, Pemerintahan dan sosial kemasyarakatan desa secara otonom. Namun, akibat implementasi Dana Desa yang belum terserap secara maksimal di daerah baik mengenai pola maupun besarnya, alokasi dana desa belum dapat menjadi penanggulangan kemiskinan.¹⁶

Tabel 1.1
Data Informasi Pendapatan Masyarakat Desa

No.	Jenis Pekerjaan	Laki- Laki (Orang)	Perempuan (Orang)
1	Petani	256 Orang	122 Orang
2.	Buruh Tani	349 Orang	301 Orang
3.	PNS	98 Orang	88 Orang
4.	Pengrajin Industri Rumahan	43 Orang	55 Orang
5.	Pedagang Keliling	21 Orang	35 Orang
6.	Peternak	16 Orang	8 Orang
7.	Bidan Swasta	-	4 orang
7.	Pensiunan TNI/POLRI	18 Orang	1 Orang
Jumlah Tenaga Kerja		801 Orang	614 Orang
Jumlah Penduduk		7.887 Orang	

Sumber: Daftar Isian Potensi Desa Bagelen 2022.

Menurut data informasi pendapatan masyarakat desa menyatakan bahwa mayoritas pendapatan masyarakat yaitu

¹⁵ Pak Prayugo, "Wawancara Aparatur Desa Terhadap Pelayanan Publik," in *Program-Program Pemerintah Desa* (Bagelen, Kabupaten Pesawaran, 2023).

¹⁶ H Habriono, "ADD: Senjata Ampuh Penanggulangan Kemiskinan," *Majalah Mudik "Media Pembaharuan Desa" Edisi 10* (2008).

petani atau buruh tani yang menggambarkan bahwa keadaan sosial ekonomi pada Desa Bagelen masih berada ditingkat menengah kebawah.

Maka dengan latar belakang serta masalah yang telah diuraikan diatas menggambarkan terjadinya kebijakan publik yang belum optimal, seperti banjir yang setiap tahun melanda tentu mengganggu kenyamanan serta aktivitas masyarakat. Selain itu permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu terkait pelayanan pemerintah Desa berupa penyaluran bantuan sosial yang terdiri dari Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Sosial Tunai (BST), dan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLTDD) masyarakat merasa bantuan tersebut belum tepat sarannya. Maka penulis ingin meneliti lebih jauh terhadap kinerja pemerintah terhadap pelayanan publik melalui penelitian analisis SWOT untuk memberikan faktor internal dan eksternal pemerintah desa yang telah di analisis. Sehingga adanya kesalahan, pemerintah harus megolah untuk mempertahankan serta memanfaatkan peluang yang ada secara baik begitu juga pihak pemerintah harus mengetahui kelemahan yang dihadapi agar menjadi kekuatan serta mengatasi ancaman menjdi peluang. Yang akhirnya menghasilkan jawaban penelitian yaitu sudahkah mereka optimal serta tepat sasaran mengalokasikan dana dalam berikan pelayanan publik di Desa Bagelen kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran, Provinsi Lampung, Indonesia.

C. Fokus Dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian terfokus dan sub fokus pada kinerja pemerintah desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bagelen Kecataman Gedong Tataan Kabupaten pesawaran. Adapun subjek dalam penelitian ini dilihat dari aparatur Desa Bagelen yang mengetahui tentang kebijakan pelayanan publik di Desa dan objek nya adalah masyarakat Desa Bagelen yang merasakan pelayanan publik dari kinerja pemerintah desa Bagelen yang terdampak bencana alam banjir dan penerima bantuan sosial serta pelayanan publik lainnya

dari dusun 1 sampai dusun 5 Desa Bagelen Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten pesawaran.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis menuliskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pemerintah Desa Bagelen terhadap pelayanan publik pada masyarakat?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat Desa Bagelen atas kualitas pelayanan publik ?
3. Bagaimana kinerja pemerintah Desa Bagelen terhadap pelayanan publik pada masyarakat dalam perspektif Ekonomi Islam?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah desa Bagelen terkait dengan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk menganalisis bagaimana kepuasan masyarakat Desa Bagelen yang dilihat dari kualitas pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah desa terhadap pelayanan public menurut perspektif ekonomi Islam.

F. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis Penelitian ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan kewajiban khususnya pelayanan public terhadap masyarakat Desa Bagelen. Dan penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan dan referensi untuk penelitian berikutnya.
2. Kegunaan Secara Praktis Bagi Masyarakat : Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi masyarakat. Bagi Pemerintah : Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai aparatur negara yang berkompeten didalamnya. Bagi Penulis : Penelitian ini merupakan proses pembelajaran dalam

penerapan antara teori dan praktek yang dituangkan dalam suatu karya ilmiah.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan suatu hal yang sangat bermanfaat digunakan untuk menjadi perbandingan dan acuan dalam memberikan gambaran terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu yang menyangkut tentang ekonomi kreatif. Oleh karena itu pada bagian ini peneliti akan memberikan beberapa penjelasan pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan rencana penelitian berikutnya. Berikut ini adalah beberapa hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya :

1. Joni Suwarno penelitian ini dilakukan pada tahun 2010 dengan judul “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP Dan KK Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu). Dalam penelitian ini mengatakan bahwa suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Penunjukan utama seorang warga Negara akan dilihat dari identitas kependudukannya. Kesibukan sebuah desa akan bentuk pelayanan dokumen kependudukan ini sangat bergantung pada potensi yang tersedia pada sebuah desa atau sebuah kelurahan. Mobilitas penduduk datang dan pergi akan mencerminkan potensi yang ada di desa atau kelurahan itu. Bila potensi yang tersedia cukup menjanjikan maka mobilitas arus manusia yang datang dan pergi pun akan mengikuti tren ini. Sehingga akan mengikuti pula tingkat kepadatan atau jumlah penduduk desa atau kelurahan tersebut. Pada akhirnya akan ditunjukkan pula dari keberagaman suku bangsa dan agama warga yang berdomisili di wilayah atau lingkungan desa atau kelurahan yang bersangkutan. Selain itu pelayanan publik lebih berdominan bertumpu pada pemerintahan desa.¹⁷

¹⁷ Suwarno, “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu).”

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu adanya variabel kinerja pemerintah desa, serta metode yang digunakan berbeda. Penelitian ini tidak ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

2. Sakinah Nadir, penelitian ini dilakukan pada tahun 2013 dengan judul “Otonomi Daerah dan Desentralisasi Desa: Menuju Pemberdayaan Masyarakat Desa”. Dalam penelitiannya mengatakan bahwa kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah sebagai konsekuensi logis dari pelaksanaan kebijakan Otonomi Daerah, dapat memberikan peluang bagi tumbuh dan berkembangnya nilai-nilai lokal. Nilai-nilai lokal ini tentu akan sangat berbeda antara satu dengan yang lainnya. Masing-masing berbeda karena berbagai faktor yang mempengaruhinya sehingga memunculkan ciri khas masing-masing daerah. Skema pelaksanaan Otonomi Daerah, dimana pemberdayaan bagi masyarakat desa melalui Otonomi Desa menjadi bagian integral didalamnya. Kehadiran lembaga BPD menunjukkan sebuah skema menyangkut pemisahan antara lembaga legislatif desa yang diwakili oleh BPD dengan pihak eksekutif yakni Kepala Desa serta para perangkatnya. Peran masyarakat desa sangat dibutuhkan dalam mengawasi sekap terjal BPD. Karena peraturan yang ada masih belum mengatur tentang bagaimana lembaga ini dapat diawasi kerja-kerjanya.¹⁸

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu membahas tentang Otonomi Daerah dengan Lembaga BPD sebagai pengawas kinerja, sedangkan penelitian ini mengukur kinerja pemerintah dari sudut pandang masyarakat serta melihat program-program yang sudah direalisasi

3. Maya Rosalina , penelitian dilakukan pada tahun 2013 yang berjudul “ Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Kuala Lapang Dan Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau” pada

¹⁸ Sakinah Nadir, “Otonomi Daerah Dan Desentralisasi Desa: Menuju Pemberdayaan Masyarakat Desa,” *Jurnal Politik Profetik* 1, no. 1 (2013).

penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pemerintah Desa dalam Pembangunan Infrastruktur. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung di lapangan. Penelitian ini dilakukan melalui Aparat Desa, Tokoh Masyarakat dan Masyarakat Desa Taras. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif kualitatif, teknik analisis data model interaktif milik milles dan huberman. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa Kinerja Pemerintahan Desa dalam Pembangunan Infrastruktur mengedepankan aspirasi dan partisipasi masyarakat, yang dapat dilihat dari produktivitas, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas pemerintah desa. Untuk mewujudkan pembangunan yang bersifat partisipatif perlu adanya partisipasi masyarakat yang pro aktif untuk mendukung pembangunan di desa.¹⁹

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variable yang digunakan adalah pelayanan publik sedangkan penelitian sebelumnya pembangunan infrastruktur yang lingkup pemahasannya lebih kecil.

4. Vinda Erryana dan Hendri Setyawan, penelitian dilakukan pada tahun 2016 yang berjudul “Determinan Akuntabilitas Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah”. Dalam penelitiannya mengatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari Kemandirian Daerah terhadap Akuntabilitas Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah se Jawa Tengah. Hal ini berarti bahwa daerah dengan kemandirian daerah yang baik akan memiliki akuntabilitas pelaporan keuangan Pemda yang baik dan bebas dari salah saji. Hal ini tidak terlepas dari kondisi bahwa dengan kemandirian yang tinggi maka Pendapatan Asli Daerah yang didapatkan oleh Pemda semakin tinggi.²⁰

¹⁹ Maya Rosalina, “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Kuala Lapang Dan Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau,” *Ejurnal Pemerintahan Integratif* 1, no. 1 (2013): 106–20.

²⁰ Vinda Erryana and Hendri Setyawan, “Determinan Akuntabilitas Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Daerah Se-Jawa Tengah),” *Jurnal Akuntansi Indonesia* 5, no. 1 (2016): 1–14.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variable yang digunakan adalah akuntabilitas pelaporan keuangan sedangkan penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan publik dan ditinjau dari prospektif ekonomi Islam.

5. Neneng Siti Maryam, penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 dengan judul “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik“ dalam penelitiannya mengatakan Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Di Indonesia, birokrasi di departemen atau pemerintahan paling rendah, yang diutamakan adalah masukan dan proses, bukan hasil. Karenanya, yang selalu diperhatikan oleh para pelaku birokrasi adalah jangan sampai ada sisa pada akhir tahun buku.²¹

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu lingkup wilayah yang dibahas terlalu luas dan tidak spesifik, berbeda dengan penelitian yang dilakukan dengan mengambil suatu wilayah untuk diteliti yaitu sebuah desa, dan ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

6. Joanicjusz Nazarko, Joanna Ejdyś, Katarzyna Halicka, Andrzej Magruk, Lukasz Nazarko, Adam Skorek, penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 dengan judul “*Application of Enhanced SWOT Analysis in the Future-oriented Public Management of Technology*” dalam penelitiannya menyajikan

²¹ Neneng Siti Maryam, “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,” *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6 (2017).

pemikiran, rincian metodologis dan contoh praktis penerapan analisis SWOT yang disempurnakan dalam konteks pandangan ke depan teknologi. Penulis memperhitungkan dan mengusulkan perluasan inovatif analisis SWOT dengan dimensi tambahan (perluasan yang dikenal dalam model analisis SWOT literatur yang mencakup tiga kriteria pembagian faktor: kejadian dalam waktu, sumber asal dan sifat pengaruh): penilaian signifikansi faktor dalam dua perspektif waktu: keadaan saat ini dan cakrawala hipotetis. Hasilnya, diagram SWOT tiga puluh dua bidang diperoleh.²²

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu meneliti tentang metode SWOT terhadap teknologi. Sedangkan penelitian yang dilakukan adalah kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public yang diukur menggunakan metode analisis SWOT.

7. Agung Saputra , Khaidir Ali , Siti Hajar, penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 dengan judul “*Acceleration of Public Services Through the Program E-Village in Improving Village Government in Pematang Johar Village*” dalam jurnalnya menyatakan Program-program yang dilakukan dalam peningkatan penyelenggaraan pemerintahan desa di Desa Pematang Johar tidak lepas dari penguatan pemerintahan desa melalui program-program yang berfungsi sebagai peningkatan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia khususnya dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis percepatan pelayanan publik melalui program E-Desa dalam meningkatkan tata pemerintahan desa di Desa Pematang Johar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penguatan pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik membutuhkan sumber daya manusia yang terampil dan dapat

²² Joanicjusz Nazarko et al., “Application of Enhanced SWOT Analysis in the Future-Oriented Public Management of Technology,” *Procedia Engineering* 182 (2017): 482–90, <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.03.140>.

melakukan langkah-langkah pelaksanaan program E-Village. Tidak hanya sumber daya manusia (aparatur pemerintah desa) yang harus memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam menggunakan program E-Village melalui ponsel Android, namun masyarakat juga harus dapat dan memahami penggunaan program ini.²³

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu tidak menggunakan program-program seperti yang dijabarkan di atas, dan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 dan penelitian terbaru pada tahun 2023.

8. Zhiwei Wang, Qiang Liu, Bo Hou penelitian ini dilakukan pada tahun 2022 dengan judul “*How Does Government Information Service Quality Influence Public Environmental Awareness?*” dalam jurnalnya menjelaskan bahwa faktor eksternal (kualitas layanan informasi pemerintah) dan psikologis (persepsi pencemaran lingkungan dan rasa keberhasilan politik) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kesadaran lingkungan masyarakat, dengan rasa keberhasilan politik mengungguli persepsi lingkungan, polusi dan kualitas layanan informasi pemerintah. Analisis efek mediasi mengungkapkan bahwa kualitas layanan informasi pemerintah secara langsung mempengaruhi kesadaran lingkungan masyarakat; itu juga secara tidak langsung memengaruhi kesadaran lingkungan masyarakat melalui efek mediasi berantai dari persepsi pencemaran lingkungan dan rasa kemandirian politik.²⁴

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu variabel yang digunakan yaitu layanan informasi pemerintah,

²³ Agung Saputra, Khaidir Ali, and Siti Hajar, “Acceleration of Public Services Through the Program E-Village in Improving Village Government in Pematang Johar Village,” *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)* 10, no. 2 (2021): 364–75.

²⁴ Zhiwei Wang, Qiang Liu, and Bo Hou, “How Does Government Information Service Quality Influence Public Environmental Awareness?,” *International Journal of Environmental Research and Public Health* 20, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.3390/ijerph20010177>.

yang artinya penelitian tersebut terfokus pada layanan informasi dan politik. Serta metode yang digunakan yaitu kuantitatif.

H. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian Lapangan ini merupakan jenis penelitian lapangan, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, dan lembaga masyarakat.²⁵ Penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari Pemerintah Desa Bagelen dan masyarakat desa Bagelen dengan menggunakan metode wawancara.

b. Sifat Penelitian

Sifat Penelitian Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat deduktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif ini juga disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.²⁶

2. Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti yang didapatkan dari sumbernya. Data tersebut

²⁵ Lincoln Arsyad, "Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis," 2003, h.76.

²⁶ Andarusni Alfansyur and Mariyani Mariyani, "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial," *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, no. 2 (2020): 146–50.

diperoleh dari wawancara dengan Instansi Pemerintahan Desa dan masyarakat Desa Bagelen Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung.

- b. Data Sekunder Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, artikel, internet dan instansi pemerintah.
3. Populasi dan Sampel
 - a. Populasi Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan.²⁷Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Bagelen, dengan jumlah 5231 masyarakat yang menyebar di 5 dusun.

- b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasinya besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan : dana dan tenaga serta waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut kesimpulannya bisa diberlakukan untuk populasi (generalisasi). Oleh sebab itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul yang representatif (mewakili). Untuk memudahkan penulis dalam melakukan tehnik pengambilan sampel ini penulis menggunakan tehnik *snowball sampling*. “*snowball sampling* adalah Teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi untuk sumber data sebagai sampel”²⁸.

²⁷ S Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan:(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D). Bandung: Alfabeta” (CV, 2015), h.8.

²⁸ Nina Nurdiani, “TEKNIK SAMPLING SNOWBALL DALAM PENELITIAN LAPANGAN” 5, no. 9 (n.d.): 1110–18.

Tabel 1.2
Daftar Informan

No.	Informan	Jumlah Orang	Jabatan
1.	Merdi Parmanto S.kom	1	Kepala Desa
2.	Tri Pujakesuma, Ramdan Ramdani, Risdianto, Tri Astanto, Wagiman	5	Kepala Dusun
3.	Uri Wahedi	1	Katua karang taruna (Mayarakat)
4.	Robianto	1	Tokoh Masyarakat (Mayarakat)

Sumber: Data Primer Diolah (2023)

“Dalam penelitian Kualitatif prosedur pemilihan informan adalah menggunakan Teknik *snowball sampling* dengan cara menentukan *Key Person* tertentu yang syarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. *Key Person* adalah orang yang mengerti dan bertindak sebagai pelaku di dalam obyek penelitian”.²⁹ Maka dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 8 informan untuk mendapatkan informasi melalui teknik wawancara terstruktur.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data pada penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan salah satu awal dalam penelitian ini. Langkah awal dalam membuat analisa mengenai keadaan serta mengambil keputusan, dimana tahap pengumpulan data ini menggunakan pengumpulan data kuesioner sampel, yang membentuk dari masing-masing variabel SWOT. Sebelum masuk pada pengolahan data langkah terlebih dulu menguji validitas dan reabilitas.³⁰

²⁹ Burhan Bungin, “Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer,” 2007.

³⁰ Dr Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan,” 2014.

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Wawancara terstruktur digunakan ketika interviewer mempersiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum diajukan kepada interviewer dan urutan pertanyaan tidak diubah. Dengan wawancara terstruktur lebih memprediksi kinerja seseorang atau pegawai di masa yang akan datang dibandingkan wawancara terbuka atau tidak mengarah.³¹

b. Observasi Partisipasi

Observasi partisipatif merupakan sebuah teknik yang mengharuskan peneliti terlibat secara langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau digunakan sebagai subjek penelitian. Peneliti terjun ke lapangan berbaaur dengan lapisan masyarakat guna mendapatkan data yang valid.³²

c. Dokumentasi

Cara dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan.³³

5. Analisi Data

Analisis Data yang dilakukan di antaranya :

a. Analisis SWOT: Analisis ini berguna untuk mengetahui posisi organisasi/perusahaan dalam pasar berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki oleh perusahaan.

b. Cara analisis SWOT: Penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi/perusahaan dapat ditentukan oleh

³¹ R A Fadhallah and S Psi, *Wawancara* (Unj Press, 2021).

³² Aunu Rofiq Djaelani, "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif," *Majalah Ilmiah Pawiyatan* 20, no. 1 (2013): 82–92.

³³ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D). Bandung: Alfabeta."

kombinasi faktor internal dan eksternal, kedua faktor tersebut harus dipertimbangkan dalam analisis SWOT.³⁴

I. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, focus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, studi pustaka, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Memuat uraian tentang konsep utama teori, asumsi dasar teori, hubungan konsep utama dan asumsi dasar teori, serta unit analisis teori. Teori yang dijadikan landasan yaitu teori yang relevan dan terkait dengan tema skripsi.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian dan penyajian fakta dan data penelitian di desa Bagelen Kecamatan Gedong Tataan. Yakni meliputi sejarah Desa Bagelen dan, Visi dan Misi Desa Bagelen kecamatan Gedong Tataan, Struktur Pemerintahan desa Baegelen, Indikator kinerja pemerintah seperti program-program prioritas, dan karakteristik informan.

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Analisis Kinerja Pemerintahan Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, kepuasan masyarakat desa Bagelen, serta Kinerja Pemerintahan Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

³⁴ Reza Elyarni and Hermanto Hermanto, "Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Layanan SAP Express Pada PT. SAP," *Jurnal Metris* 17, no. 02 (2016): 81–88.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi tentang simpulan dan hasil, serta saran-saran, kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil penelitian. Berisi uraian mengenai langka-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kinerja pemerintah desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bagelen sudah dilakukan secara maksimal. Dilihat dari hasil wawancara informan dan teori yang sudah digunakan banyak kebijakan yang terealisasi dan berdampak baik untuk seluruh masyarakat Desa Bagelen seperti kebijakan pembangunan infrastruktur, sosial ekonomi terhadap pembagian bantuan sosial yang merata, pelayanan administrasi yang dirasa masyarakat sangat memuaskan dan diberi kemudahan serta waktu yang cepat, dan pemerintah yang bersedia menerima masukan-masukan pendapat dari masyarakat membuat hubungan antar pemerintah desa dan masyarakat sangat baik dan serasi untuk bersama-sama memakmurkan Desa Bagelen. Karena Kualitas pelayanan publik secara prinsip adalah pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat.
2. Kepuasan masyarakat desa bagelen terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari hasil wawancara informan dan teori digunakan yaitu penilaian kinerja pelayanan publik disimpulkan sangat memuaskan untuk masyarakat. Salah satu penyebabnya yaitu karena aparatur pemerintah Desa memiliki hubungan baik dengan masyarakatnya sehingga terjadinya pertukaran informasi dari kedua pihak yakni masyarakat dan pemerintah yang akhirnya menemukan permasalahan hingga solusi baru. Tidak terjadinya kesenjangan yang membuat masyarakat merasa puas untuk dipimpin dan pelayanan yang memprioritaskan kebutuhan masyarakat Desa Bagelen. Khususnya pada pelayanan administrasi pihak pemerintah tidak pernah keberatan untuk melayani bahkan diluar jam operasional dan dihari libur kerja. Mereka dapat menyelesaikan adminitrasi yang efisien waktu dan kemudahan dalam mendapat pelayanan.

3. Kinerja pemerintah desa bagelen terhadap pelayanan publik masyarakat terbilang sesuai dalam nilai-nilai dasar ekonomi Islam seperti *adl*, *khalifah*, dan *takaful* dilihat dari kinerja pemerintah yang berupaya untuk mensejahterkan masyarakat seperti menjalankan amanah dengan baik dalam menyalurkan bantuan sosial pada masyarakat dan menurut hasil wawancara peneliti tidak menemukan satu masyarakatpun berpendapat bahwa pemerintah Desa bersikap kurang baik bahkan cuek terhadap masyarakatnya. Jadi sebenarnya kualitas pelayanan publik ini ada hubungannya dengan praktik beragama, terutama sebagai sumber etika dalam kehidupan aparatur sipil negara.

B. Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan mengenai penelitian ini maka penulis ingin memberikan beberapa saran diantaranya:

1. Untuk pemerintah Desa Bagelen agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan publik yang sudah dicapai sampai saat ini. Dan menindak lanjuti permasalahan anggaran dana yang sudah diajukan untuk penanggulangan bencana alam yakni banjir sejak tahun 2020 yang belum juga diturunkan kepada Desa Bagelen.
2. Strategi yang dihasilkan penulis melalui teknik analisis SWOT agar dapat dilakukan untuk masyarakat dan juga pemerintah sehingga permasalahan yang terjadi saat ini dapat teratasi dan diupayakan bersama-sama dalam membangun Desa Bagelen yang lebih makmur.
3. Untuk akademisi, penelitian ini diharapkan dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan objek dan sudut pandang yang lebih kompleks sehingga dapat lebih optimal dalam meningkatkan pengetahuan dan wawasan khususnya tentang Analisis Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam perspektif Ekonomi Islam.

DAFTAR RUJUKAN

Buku

- Adisasmita, Raharjo. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Astanto, Tri. "Wawancara Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik." Desa Bagelen, Kabupaten Pesaaran: Kepala Dusun 4, n.d.
- Astuti, Weny Puji, and Afrinaldi Rustam. "BIROKRASI PEMERINTAH INDONESIA: Pada Masa Riau Lingga Dan Kerajaan Siak Sri Indrapura Sampai Sekarang," 2018.
- Bastian, I. *Akutansi Sektor Publik Di Indonesia*. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Bungin, Burhan. "Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer," 2007.
- Daft, Richard L. *Era Baru Manajemen*, Edward Tanujaya, Edisi 9, Salemba Empat, 2010.
- Dr, P. "Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D." CV. Alfabeta, Bandung, 2008, 25.
- Dr. Paulus Wardoyo, MM. *Enam Alat Analisis Manajemen h.2*. Semarang: Semarang University Press, 2011.
- Eko, Sutoko, and AAGN Ari Dwipayana. *Membangun Good Governance Di Desa*. Ire Press, 2003.
- Hayat. *Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju Good Governance*. Samarinda: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara, 2014.
- Indonesia, Republik. "Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah." *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 125* (2004).
- Kadarisma, M. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*.

Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.

Kaloh, J. *Mencara Bentuk Otonomi Daerah : Satu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal Dan Tantangan Global*. Jakarta: PT Renika Cipta, 2007.

Karim, Adiwarman A. *Ekonomi Mikro Islam Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2012.

Kesuma, Pak Tri Puja. "Wawancara Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik." Desa Bagelen, Kabupaten Pesawaran: Kepala Dusun 1, n.d.

Lewis, Carlo W. and Stuart C. Gilman. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.

Luth, Thohir. *Antara Perut & Etos Kerja Dalam Perspektif Islam*. Gema Insani, 2001.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama, 2005.

Negara, Lembaga Administrasi. *Pengembangan Kebijakan Dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara RI, 2010.

Noor, Ruslan Abdul Ghofur. *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam Dan Format Keadilan Ekonomi Di Indonesia*. Pustaka Pelajar, 2013.

Pak Saparudin. "Wawancara Aparatur Desa Terhadap Pelayanan Publik." In *Upaya Kinerja Pemerintah Desa*. Bagelen, Kabupaten Pesawaran: Jabatan Kasi Kesejahteraan Pemerintah Desa, 2023.

Pak Sigit. "Wawancara Aparatur Desa Terhadap Pelayanan Publik." In *Upaya Kinerja Pemerintah Desa*. Bagelen, Kabupaten Pesawaran, 2023.

- Pollit, C. dan Bouckaert, G. *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. New York: Oxford University Press, 2002.
- Prayugo, Pak. “Wawancara Aparatur Desa Terhadap Pelayanan Publik.” In *Program-Program Pemerintah Desa*. Bagelen, Kabupaten Pesawaran, 2023.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, and Marto Silalahi. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Ramdani, Ramdan. “Wawancara Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” Desa Bagelen, Kabupaten Pesawaran: Kepala Dusun 2, n.d.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia, 2004.
- . *Personal SWOT Analysis*. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Risdianto. “Wawancara Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” Desa Bagelen, Kabupaten Pesawaran: Kepala Dusun 3, n.d.
- Robianto, Pak. “Wawancara Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” Desa Bagelen, Kabupaten Pesawaran: Tokoh Masyarakat Desa Bagelen, n.d.
- S.kom, Merdi Parmanto. “Wawancara Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” Desa Bagelen, Kabupaten Pesawaran: Kepala Desa Bagelen, 2023.
- Safroni, M.Ladzi. *Manajaemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang: Aditya Media Publishing, 2012.
- Saparudin. “Wawancara Aparatur Desa Terhadap Pelayanan Publik.” In *Upaya Kinerja Pemerintah Desa*. Bagelen, Kabupaten

- Pesawaran: Jabatan Kasi Kesejahteraan Pemerintah Desa, 2023.
- Sigit. “Wawancara Aparatur Desa Terhadap Pelayanan Publik.” In *Upaya Kinerja Pemerintah Desa*. Bagelen, Kabupaten Pesawaran, 2023.
- Sinambela, Lijian Potlak. *Kinerja Pegawai : Teori Pengukuran Dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Subagyo, Nur Aini Masruroh, and Indra Bastian. “Akuntansi Manajemen Berbasis Desain,” 2017.
- Sugiyono, Dr. “Metode Penelitian Pendidikan,” 2014.
- Sugiyono, S. “Metode Penelitian Pendidikan:(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D). Bandung: Alfabeta.” CV, 2015.
- UII. *Pengembangan Ekonomi Islam P3EI. Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Wagiman, Pak. “Wawancara Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” Desa Bagelen, Kabupaten Pesawaran: Kepala Dusun 5, n.d.
- Wahedi, Uri. “Wawancara Kinerja Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.” Desa Bagelen, Kabupaten Pesawaran: Karang Taruna Desa Bagelen, n.d.
- Wibawa, Samodra. *Manajemen Kinerja*. Jakrta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Wibawa, Samodra. *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi Dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Wibowo, Sukarno, and Dedi Supriadi. “Ekonomi Mikro Islam.” *Bandung: Pustaka Setia*, 2013.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja. Cet. 7*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

Jurnal

- Al-Muyassar**, Tafsir Qur'an. "Al-Imran Ayat 159." *Kementerian Agama Saudi Arabia*, n.d.
- Alfansyur, Andarusni, and Mariyani Mariyani. "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, no. 2 (2020): 146–50.
- Anisuidi, Anisuidi. "Peranan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Dalam Proses Pemerintahan Desa Rowotamtu Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember." Universitas Wijaya Putra, 2013.
- Arifudin, Opan. "Manajemen Strategik Teori Dan Implementasi," 2021.
- Djaelani, Aunu Rofiq. "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif." *Majalah Ilmiah Pawiyatan* 20, no. 1 (2013): 82–92.
- Elyarni, Reza, and Hermanto Hermanto. "Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Layanan SAP Express Pada PT. SAP." *Jurnal Metris* 17, no. 02 (2016): 81–88.
- Erryana, Vinda, and Hendri Setyawan. "Determinan Akuntabilitas Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Daerah Se-Jawa Tengah)." *Jurnal Akuntansi Indonesia* 5, no. 1 (2016): 1–14.
- Fadhallah, R A, and S Psi. *Wawancara*. Unj Press, 2021.
- Habriono, H. "ADD: Senjata Ampuh Penanggulangan Kemiskinan." *Majalah Mudik "Media Pembaharuan Desa"* Edisi 10 (2008).
- Hakim, Arif Irham. "Konsep Entrepreneurship Dalam Perspektif Tafsir Marah Labid Karya Muhammad Nawawi Al-Bantani." Institut PTIQ Jakarta, 2022.

- Halim, Abdul. "Definisi Keuangan Daerah:" Akuntansi Keuangan Daerah, Edisi 3". *Jakarta Salemba Empat*, 2001.
- HARTONO, AGUNG RIZKI. "PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN Pada Rumah Makan Warung Sambal (WS) Cabang GOR Purwokerto." UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO, 2019.
- Hayat, Indriyati dan. *Jurnal Transformasi Administrasi Vol.4 No.1 Tahun 2015*, 2015.
- Hersey, Paul, and Kenneth H Blanchard. "Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources." Academy of Management Briarcliff Manor, NY 10510, 2013.
- Indonesia, Kamus Besar Bahasa. "Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia." *Jakarta: Gramedia*, 2008.
- Jailani, Jailani. "Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam." *Jurnal Al-Bayan: Media Kajian Dan Pengembangan Ilmu Dakwah* 19, no. 1 (2013).
- L. V. Firmansyah, Miftakhul Rokhim. *Analisis Pengukuran Kinerja Pt. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Menggunakan Metode Swot Balanced Scorecard*, *J. Akunt. AKUNESA*, Vol. 6, No. 1, 2017.
- Margyarto, Fajar, and Sri Hartono. "STRATEGI PEMASARAN METE SUPER WONOGIRI BERDASARKAN ANALISIS SWOT (Studi Kasus Sentra Jambu Mete Di Kecamatan Jatisrono, Kabupaten Wonogiri)." *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA* 4, no. 02 (2020).
- Maria, Delvi Otista. "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)," 2017.
- Mustanir, Ahmad, and Adam Latif. "Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten

- Sidenreng Rappang.” *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan* 8, no. 3 (2020): 207–12.
- Mustika, Made. “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan Di Kecamatan Nusa Penida. Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana.” *Buletin Studi Ekonomi* Vol. 18, N (2013).
- Nabila, Aisyah, Maya Sari Dewi, and Samsir Damanik. “Tafsir Ayat-Ayat Tentang Motivasi Kerja.” *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 2021, 73–87.
- Nadir, Sakinah. “Otonomi Daerah Dan Desentralisasi Desa: Menuju Pemberdayaan Masyarakat Desa.” *Jurnal Politik Profetik* 1, no. 1 (2013).
- Nazarko, Joanicjus, Joanna Ejdyś, Katarzyna Halicka, Andrzej Magruk, Łukasz Nazarko, and Adam Skorek. “Application of Enhanced SWOT Analysis in the Future-Oriented Public Management of Technology.” *Procedia Engineering* 182 (2017): 482–90. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.03.140>.
- Nurdiani, Nina. “TEKNIK SAMPLING SNOWBALL DALAM PENELITIAN LAPANGAN” 5, no. 9 (n.d.): 1110–18.
- Pollit, C. dan Bouckaert, G. *Public Management Reform : A Comparative Analysis*. New York: Oxford University Press, 2002.
- Puspawardani, Wida. “Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Oleh Pemerintah Desa Di Desa Parakanmanggu Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran.” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 4, no. 1 (2017): 1–8..
- Rosalina, Maya. “Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur Di Desa Kuala Lapang Dan Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau.” *Ejurnal Pemerintahan Integratif* 1, no. 1 (2013): 106–20.
- Rustam, Afrinaldy. “HUBUNGAN PERILAKU MALADMINISTRASI DAN MIND SET PEGAWAI DENGAN KETAATAN BERAGAMA DI KABUPATEN BENGKALIS,

PROVINSI RIAU (Studi Kasus Di Kantor Badan Promosi Dan Pelayanan Terpadu).” *Kutubkhanah* 18, no. 1 (2015): 62–78.

Saputra, Agung, Khaidir Ali, and Siti Hajar. “Acceleration of Public Services Through the Program E-Village in Improving Village Government in Pematang Johar Village.” *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)* 10, no. 2 (2021): 364–75.

Siti Maryam, Neneng. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.” *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6 (2017).

Sujana, Ade. *Pengukuran “Competency Based” Sebagai Salah Satu Pemicu Peningkatan Kinerja PNS. Bunga Rampai Administrasi Publik Mengemban Misi Reformasi Birokrasi Dan Administrasi Negara Pada Pemerintahan Baru Pasca 2004*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, n.d.

Suwarno, Joni. “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu).” *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal* 1, no. 2 (2012).

Wang, Zhiwei, Qiang Liu, and Bo Hou. “How Does Government Information Service Quality Influence Public Environmental Awareness?” *International Journal of Environmental Research and Public Health* 20, no. 1 (2023).
<https://doi.org/10.3390/ijerph20010177>.

YUNUS, KARYA MAHMUD. “Tafsir Qur’an Karim.” *DISKURSUS METODOLOGI DAN KARYA-KARYA TAFSIR AL-QUR’AN GENERASI AWAL DI INDONESIA*, 1973, 71.