

**EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
LUBUK TERENTANGKECAMATAN GUNUNG TOAR
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi syarat
mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata
Satu Program Studi Ilmu Administrasi Negara



OLEH

**ENJELA SUNDARI
NPM. 150411045**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2020**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR DESA LUBUK TERENTANG
KECAMATAN GUNUNG TOAR
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
NAMA : ENJELA SUNDARI
NPM : 150411045
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa Dan DiSetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

DESRIADI, S.Sos, M.Si
NIDN. 1022018302

ALSAR ANDRI, S.Sos, M.Si
NIDN. 1005108901

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi

DESRIADI, S.Sos, M.Si
NIDN. 1022018302

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Enjela Sundari
NPM : 150411045
Fakultas : Ilmu Sosial
Program Studi : Administrasi Negara
Universitas : Islam Kuantan Singingi

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul : **Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Teluk Kuantan, 23 Desember 2019
Yang Membuat Pernyataan

Enjela Sundari
NPM. 150411045

MOTTO HIDUP

“Jika orang lain bisa, maka aku juga termasuk bisa”

*“dia yang pergi untuk mencari ilmu pengetahuan, dianggap berjuang
di jalan allah sampai dia kembali”*

“..Ilmu adalah harta yang tak akan pernah habis”

“Bermimpilah semaumu dan kejarlah mimpi itu”

“..Selama ada keyakinan, semua akan menjadi mungkin..”

*“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh
keikhlasan Istiqomah dalam menghadapi cobaan..”*

Kata Persembahan

Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya menjadikan saya manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal mencapai kesuksesan.

Kupersembahkan karaya kecil ini untuk Ayahanda Komar dan Ibunda Wardalena tercinta. Terima kasih yang tiada henti memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat menjalani hidup dan terima kasih kepada kakakku tersayang yang juga telah memberiku semangat sampai saat ini.

Ibu dan bapak dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan dalam memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar kami menjadi lebih baik. Terima kasih banyak jasa kalian sangat berharga untuk kami sebagai mahasiswa.

Dan terima kasih juga kepada teman dan sahabat tersayang tanpa dukungan dari kalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk teman-teman seperjuangan. Kalian semua bukan hanya menjadi teman kalian adalah saudara bagiku. semoga ilmu yang saya dapatkan bisa berguna di masa yang akan datang. Aamiin.

ABSTRAK

Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

ENJELA SUNDARI
NPM. 150411045

Penelitian ini dilaksanakan Di Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk perangkat desa menggunakan teknik *Sampling* jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang berjumlah 7 orang. dan untuk Unsur masyarakat sampel berjumlah 42 orang, menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,53 berarti berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, Ketanggapan, dan Ketepatan, semua nya kurang baik.

Kata kunci : Evaluasi, Pelayanan Publik Kantor Desa

ABSTRACT

Evaluation of Public Services at Lubuk Terentang Village Office in Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency

ENJELA SUNDARI
NPM. 150411045

This research was carried out in Lubuk Terentang Village, Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine how public services at the Lubuk Terentang village office in Gunung Toar district, Kuantan Singingi regency. The formulation of the problem in the study is How is Public Service at the Lubuk Terentang village office in Gunung Toar District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique for village officials used the saturated sampling technique, where all populations were sampled, totaling 7 people. and for the elements of the sample population totaling 42 people, using the Simple Random Sampling technique, ie taking sample members from the population is done randomly without regard to strata that exist in that population. Analysis of the data used is quantitative descriptive, i.e. analyzing data obtained from the results of questionnaires, then processed, and then the authors draw conclusions from the results of data processing. The results showed that the Public Services at the Lubuk Terentang village office in Gunung Toar Subdistrict, Kuantan Singingi Regency, which produced an average value of 2.53, meant that it was at a Poor Intervals. This is because of the 6 indicators used in this study, namely Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Similarity, Responsiveness, and Efficiency, all of them are not good

Keywords : Evaluation, Public Services, Village Office

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah Swt, karena dengan RidhoNyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul.

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LUBUK
TERENTANG KECAMATAN GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Dalam kesempatan ini juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Bapak Zul Ammar, SE.,ME, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi dan Selaku dosen pembimbing I yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Skripsi ini.
4. Bapak Alsar Andri, S.Sos, M.Si Selaku dosen pembimbing II yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.

6. Orang Tua Penulis Ayahanda Komar dan Ibunda Mardalena serta Kakak Risa Lenkomala Sari, Kumala Sari dan adik Bianca Balqis yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Akhir kata dengan sepuh ketulusan penulis berharap semoga skripsi ini berguna untuk kita dan dapat memberi manfaat bagi yang memerlukannya.

Teluk Kuantan, 23 Desember 2019

ENJELA SUNDARI
NPM. 150411045

DAFTAR ISI

| | Halaman : |
|---|-----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| MOTTO..... | iii |
| KATA PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.4.1 Aspek Teoritis..... | 5 |
| 1.4.2 Aspek Praktis | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| 2.1 Kajian pustaka | 7 |
| 2.1.1 Teori Administrasi Negara..... | 7 |
| 2.1.2 Teori Organisasi..... | 14 |
| 2.1.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia | 20 |
| 2.1.4 Teori Pelayanan Publik | 29 |
| 2.1.5 Teori Manajemen Publik | 38 |
| 2.1.6 Teori Konsep Kebijakan | 39 |
| 2.1.7 Teori Evaluasi | 43 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 48 |
| 2.3 Hipotesis..... | 49 |
| 2.4 Defenisi Operasional | 49 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penilaian | 50 |
| 2.6 Teknik Pengukuran | 51 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 52 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 52 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 52 |
| 3.2.1 Populasi..... | 52 |
| 3.2.2 Sampel | 53 |
| 3.3 Sumber Data Penelitian..... | 54 |
| 3.3.1 Data primer | 54 |
| 3.3.2 Data sekunder | 55 |
| 3.4 Lokasi Penelitian..... | 55 |
| 3.5 Metode Pengumpulan data..... | 55 |
| 3.6 Metode Analisis Data..... | 56 |
| 3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian | 57 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 59 |
| 4.1. Gambaran Umum Desa Lubuk Terentang | 59 |
| 4.2. Demografi..... | 60 |
| 4.2.1 Batas Wilayah Desa | 60 |
| 4.2.2 Luas dan Batas Wilayah | 60 |
| 4.2.3 Penduduk | 61 |
| 4.2.4 Lembaga Pendidikan..... | 62 |
| 4.2.5 Keagamaan..... | 62 |
| 4.2.6 Struktur Organisasi Desa | 64 |
| 4.2.7 Tugas Pokok Dan Fungsi Dipemerintahan Desa | 65 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 71 |
| 5.1 Identitas Responden | 71 |
| 5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi | 73 |
| 5.3 Rekapitulasi Keseluruhan Indikator Yang Digunakan Dalam Penelitian Mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa | |

| | |
|---|-----|
| Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan | |
| Singing | 98 |
| BAB VI PENUTUP | 108 |
| 6.1 Kesimpulan | 108 |
| 6.2 Saran..... | 108 |
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |

DAFTAR TABEL

| Tabel : | Halaman : |
|---|-----------|
| 2.1 Konsep Variabel Tentang Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi | 50 |
| 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi | 54 |
| 3.2 Jadwal penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi | 58 |
| 4.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin | 61 |
| 4.2 Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 61 |
| 4.3 Jumlah Sarana Pendidikan didesa Lubuk Terentang | 62 |
| 4.4 Jumlah Sarana olahraga didesa Lubuk Terentang | 62 |
| 4.5 Penduduk Berdasarkan Agama di Desa Lubuk Terentang | 63 |
| 4.6 Jumlah Rumah Ibadah Didesa Lubuk Terentang..... | 63 |
| 5.1 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin..... | 71 |
| 5.2 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur..... | 72 |
| 5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan..... | 72 |
| 5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan | 73 |
| 5.5 Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang..... | 74 |
| 5.6 Tanggapan Responden Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan | 76 |
| 5.7 Rekapitulasi tanggapan pertanyaan pada indikator Efektivitas | 77 |
| 5.8 Tanggapan Responden tentang Usaha oleh pihak pelaksana..... | 78 |
| 5.9 Tanggapan Responden mengenai Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan | 79 |

| | | |
|------|---|-----|
| 5.10 | Tanggapan Responden mengenai hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang | 81 |
| 5.11 | Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Efisiensi..... | 82 |
| 5.12 | Tanggapan Responden tentang Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan..... | 83 |
| 5.13 | Tanggapan Responden mengenai Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan | 85 |
| 5.14 | Tanggapan Responden mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan | 86 |
| 5.15 | Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kecukupan dalam pelayanan | 87 |
| 5.16 | Tanggapan Responden tentang Kesamaan Pelayanan | 87 |
| 5.17 | Tanggapan Responden mengenai Pemberlakuan Kesamaan Proses Pelayanan | 90 |
| 5.18 | Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kesamaan pelayanan | 91 |
| 5.19 | Tanggapan Responden tentang Ketanggapan Pelayanan..... | 93 |
| 5.20 | Tanggapan Responden mengenai Kinerja pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan | 94 |
| 5.21 | Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketanggapan dalam pelayanan | 95 |
| 5.22 | Tanggapan Responden tentang Ketepatan mengenai pelayanan | 96 |
| 5.23 | Tanggapan Responden mengenai Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang..... | 98 |
| 5.24 | Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketepatan dalam pelayanan..... | 99 |
| 5.25 | Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar : | Halaman : |
|--|-----------|
| 2.1 Kerangka Pemikiran tentang Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi | 48 |
| 4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi | 64 |

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman :

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 : Hasil Kuesioner | 115 |
| Lampiran 2 : Surat Pelaksanaan Penelitian Riset | 124 |
| Lampiran 3 : Surat Izin Pelaksanaan Penelitian Riset..... | 125 |
| Lampiran 4 : Dokumentasi | 126 |
| Lampiran 5: Kartu Bimbingan Skripsi..... | 129 |
| Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup | 131 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Desa merupakan entitas pemerintahan yang langsung berhubungan dengan rakyat, namun secara geografis berjarak cukup jauh dari pusat kekuasaan di tingkat atasnya. Hal itu menyebabkan desa memiliki arti penting sebagai basis penyelenggara pelayanan publik dan memfasilitasi pemenuhan hak-hak publik rakyat lokal. Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 ini berusaha mengembalikan konsep, dan bentuk Desa seperti asal-usulnya, Desa atau disebut dengan nama lain, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adatistiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada di Daerah Kabupaten. Desa dapat dibentuk, dihapus, dan/atau digabung dengan memperhatikan asal usulnya atas prakarsa masyarakat dengan persetujuan Pemerintah Kabupaten dan DPRD.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*Good Performance*) dalam pemerintahan. Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat. Pemerintahan desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten.

Aspek terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa adalah kedudukan kepala desa sebagai pemimpin dan dibantu oleh perangkat desa pada saat melaksanakan tugas, kewajiban dan fungsinya.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang disebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang tertib adalah pelayanan yang berurutan berdasarkan nomor antrian baik pelayanan surat maupun pelayanan masyarakat yang membuat pekerjaan berlangsung dengan tertib.

Pelayanan publik menjadi semakin penting karena hal ini berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik juga merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian ini mengandung arti bahwa dalam melaksanakan tugasnya, pemerintah harus senantiasa melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati segala peraturan yang ada.

Apapun bentuk organisasi pelayanannya, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Berikut pelayanan yang ada di kantor desa pada tabel I.1 :

Tabel 1.1 : Pelayanan Di Kantor Desa

| No | Pelayanan | Jenis | Syarat |
|----|-------------------------------------|--|---|
| 1 | Pelayanan administrasi kependudukan | Surat pengantar KTP/ KK/ SIM | 1. Pengantar RT 2. Buku Nikah 3. Foto copy KTP/KK |
| | | Surat pengantar ganti perubahan KK | 1. Pengantar RT 2. Buku nikah 3. KK asli |
| | | Surat pengantar SKCK | 1. Pengantar RT 2. Foto 4x6 |
| | | Surat keterangan tidak mampu | 1. Pengantar RT 2. KTP/KK |
| | | Surat keterangan domisili dan sejenisnya | 1. Pengantar RT 2. KTP/KK |
| 2 | Perijinan | Surat Izin Kegiatan dan sejenisnya | 1. Pengantar RT 2. KTP/KK |
| 3 | Layanan informasi/data desa | Layanan dokumen/ informasi / data desa | 1. KTP/KK 2. Surat lembaga lain |

Sumber : Kantor Desa

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur negara, pemerintah membentuk peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maksud dari diterapkannya petunjuk ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Desa juga memiliki pemerintahan sendiri. Dimana pemerintahan Desa terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga perwujudan

demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Anggota BPD adalah wakil dari penduduk desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah. Anggota BPD terdiri dari Ketua Rukun Warga, pemangku adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh atau pemuka masyarakat lainnya.

Pemerintah desa merupakan bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik. Namun hal tersebut masih belum terlaksana dengan maksimal di kantor desa Lubuk Terentang. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Salah satunya, masyarakat masih kesulitan dalam mencari petugas pemerintahan desa apabila mereka membutuhkan untuk mengurus surat menyurat atau keperluan lainnya yang berhubungan dengan bidang administrasi. Dan juga masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di kantor desa Lubuk Terentang. Serta masih kurangnya jumlah pegawai di kantor desa Lubuk Terentang. Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan juga handal. Hal ini karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan.

Berdasarkan prariset penulis di lapangan yang telah dilakukan di kantor desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi,

masih Belum maksimalnya pelayanan publik di kantor desa Lubuk Terentang terlihatnya Fenomena ataupun gejala diantaranya :

1. Masih kurangnya sumber daya manusia yang memahami bagaimana pelayanan yang baik, karena Masih adanya beberapa perangkat desa bertingkah laku kurang baik terhadap masyarakat, Perangkat desa masih ada yang bertutur sapa kurang sopan saat berhadapan dengan masyarakat, seperti pada saat memberikan pelayanan Perangkat desa saling bercanda dan tertawa cukup dan tidak jarang keluar kata-kata yang tidak pantas, hal ini tentunya mengganggu proses pelayanan dan mengganggu kenyamanan masyarakat, hal ini mengakibatkan perangkat desa masih kurang dapat merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dengan baik.
2. Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih kurang sebagai penunjang pelayanan yang baik, karena tidak adanya mesin foto copy dan printer yang kadang berulah yang menjadi keluhan masyarakat, serta kursi tempat duduk untuk pengguna pelayanan cuma satu yang mengakibatkan saat yang datang ada dua orang, maka akan berdiri saja salah satunya.
3. Dan Tidak disiplinnya Perangkat desa, kantor sering terlambat buka, perangkat desa yang tidak selalu berada di tempat pelayanan, serta juga terlambat datang yang mengakibatkan jadwal pelayanan tidak sesuai dengan yang seharusnya.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai kurangnya maksimalnya pelayanan di kantor desa Lubuk Terentang

Kecamatan Gunung Toar, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan di kantor desa Lubuk Terentang ini. Untuk itu peneliti mengambil judul penelitian : **“EVALUASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA LUBUK TERENTANG KECAMATAN GUNUNG TOAR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimanakah Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa baik Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama mengenai Pelayanan Publik dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang dan memberikan kontribusi dalam pengembangan.

1.4.2 Aspek praktis

1.4.2.1 Menambah wawasan keilmuan dalam hal yang berkaitan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang.

1.4.2.2 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang baik pada kantor desa Lubuk Terentang itu sendiri dalam rangka mengoptimalkan Pelayanan Publik.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Ilmu Administrasi Negara

Istilah Administrasi Negara dapat di bagi ke dalam dua bentuk yakni Administrasi dan Negara. Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad* (*intensif*) dan *ministrare* (*to serve*) yang berarti melayani. Sedangkan Negara secara etimologis berasal bahasa Inggris *State* yang artinya dalam bahasa latin yaitu *status* yang berarti keadaan yang tegak dan tetap atau sesuatu yang memiliki sifat yang tegak dan tetap atau lebih sering disebut *station* yang berarti kedudukan.

Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan *pe* dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan palagi pengaturan dalam terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administarasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23).

Menurut Gulick (dalam Syafii, 2016 : 4). administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang yang ditetapkan.

Menurut Sondang P Siagian (dalam syafii, 2016 : 5) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Nawawi (dalam syafii, 2016 : 5) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Max Weber (dalam Kumortono, 2005 : 82) Administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitimasi dari rakyat melalui Negara.

Menurut The Liang Gie (dalam Syafiie, 2016 : 4) Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan adanya banyak orang terlibat dalamnya. Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit adalah penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama

lainnya. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi secara luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang teratur dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber. (Siagian, 2001 : 38).

Menurut Kranenbrug (dalam Syafiie, 2005 : 25) Negara adalah suatu pola sistem dari pada tugas umum dan organisasi-organisasi yang diatur dalam usaha Negara mencapai tujuannya, dimana tujuan-tujuan tersebut juga menjadi tujuan rakyat atau masyarakat yang diliputi maka harus ada yang berdaulat.

Menurut Aristoteles, Negara adalah persekutuan dan keluarga, desa guna untuk memperoleh kesejahteraan hidup sebaik-baiknya. Menurut Hugo De Groot (dalam Syafiie, 2010 : 22) Negara adalah suatu persekutuan yang sempurna dan orang-orang yang merdeka untuk memperoleh perlindungan hukum.

Administrasi publik sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala, ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dalam catatan sejarah peradaban manusia, maka di Asia Selatan termasuk Indonesia, Cina, dan Mesir kuno dahulu sudah didapatkan suatu system penataan pemerintahan. Sistem penataan tersebut pada saat sekarang dikenal dengan sebutan administrasi publik atau administrasi Negara. (Thoha, 2008 : 88).

Administrasi sebagai fungsi menunjukkan keseluruhan tindakan dari sekelompok orang dalam satu kerja sama sesuai dengan fungsi-fungsi tertentu hingga tercapai tujuan. Fungsi yang satu berhubungan dengan fungsi yang lain dalam satu rangkaian tahapan aktivitas. Menurut William H. Newman (dalam Silalahi, 2009:21)

Dalam kegiatannya Henry Fayol (dalam Anggara, 2012 : 144) memisahkan fungsi administrasi ke dalam lima aspek pokok yang penting yaitu :

1. Merencanakan
2. Mengorganisasian
3. Memimpin
4. Melaksanakan pengorganisasian
5. Melaksanakan pengawasan

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Siagian 2002 : 2)

Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan.
5. Adanya tujuan. (Siagian 2001: 2)

Ciri-ciri administrasi negara disebutkan Thoha (2008 : 36-38), sebagai berikut :

- a. Administrasi negara adalah suatu kegiatan yang tidak bisa dihindari (*unavoidable*).

Setiap orang selama hidupnya selalu berhubungan dengan administrasi negara. Mulai dari lahir sampai meninggal dunia, orang tidak bisa melepaskan diri dari sentuhan kegiatan administrasi negara, baik warga negara ataupun orang asing.

- b. Administrasi negara memerlukan adanya kepatuhan.

Hal ini administrasi negara mempunyai monopoli untuk mempergunakan wewenang dan kekuasaan yang ada padanya untuk memaksa setiap warga negara mematuhi peraturan-peraturan dan segala perundangan yang telah ditetapkan.

- c. Administrasi negara mempunyai prioritas.

Banyak kegiatan yang bisa dilakukan oleh administrasi negara. Dari sekian banyaknya tersebut tidak lalu semuanya diborong olehnya. Prioritas diperlukan untuk mengatur pelayanan terhadap masyarakat.

- d. Administrasi negara mempunyai ukuran yang tidak terbatas.

Besar lingkup kegiatan administrasi negara meliputi seluruh wilayah negara, di darat, di laut dan di udara.

- e. Pimpinan atasnya (*top management*) bersifat politis.

Administrasi negara dipimpin oleh pejabat-pejabat politik. Hal ini berarti pimpinan tertinggi dari administrasi negara dijabat oleh pejabat yang dipilih atau diangkat berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

- f. Pelaksanaan administrasi negara adalah sangat sulit diukur.

Oleh karena kegiatan administrasi negara sebagiannya bersifat politis dan tujuan di antaranya untuk mencapai perdamaian, keamanan, kesehatan, pendidikan, keadilan, kemakmuran, pertahanan, kemerdekaan, dan persamaan, maka hal tersebut tidak mudah untuk diukur.

g. Banyak yang diharapkan dari administrasi negara.

Dalam hubungan ini akan terdapat dua standar penilaian. Satu pihak masyarakat menghendaki administrasi negara berbuat banyak untuk memenuhi kebutuhan mereka. Di pihak lain administrasi negara mempunyai kemampuan, keahlian, dana, dan sumber-sumber lain yang terbatas.

Unsur administrasi adalah bagian-bagian penting dalam administrasi yang menjadikan administrasi itu utuh dan sempurna sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Ahli administrasi sepakat bahawa terdapat delapan unsur administrasi. Menurut The Liang Gie (dalam Indradi, 2016 : 17) menyebutkan kedelepan unsur yaitu :

1. Unsur Pengorganisasian

Unsur Pengorganisasian merupakan sebuah rangkaian dari kegiatan untuk menyusun suatu kerangka dari organisasi yang akan menjadi wadah atau tempat untuk setiap kegiatan dalam usaha kerjasama mencapai segala tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Unsur Manajemen

Manajemen merupakan rangkaian kegiatan menggerakkan para karyawan dan menggunakan seluruh fasilitas kerja sehingga tujuan kerjasama yang telah ditetapkan bersama bisa benar benar tercapai.

3. Unsur Tata Hubungan

Tata hubungan merupakan salah satu dari 8 rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk menyampaikan warta/berita dari kedua belah pihak agar terjalannya proses kerjasama.

4. Unsur Kepegawaian

Kepegawaian merupakan rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk mengatur dan mengurus masalah tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama/dalam sebuah kantor.

5. Unsur Keuangan

Keuangan merupakan rangkaian kegiatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerjasama.

6. Unsur Perbekalan

Perbekalan merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk pemakaian, mendaftar, mengadakan, mengatur dan memelihara sampai dengan menyingkirkan/melenyapkan seluruh perlengkapan yang sudah tidak dibutuhkan lagi dalam sebuah kantor.

7. Unsur Tata Usaha

Tata usaha merupakan rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama.

8. Unsur Perwakilan

Unsur Perwakilan merupakan salah satu rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk menciptakan sebuah hubungan baik dan berusaha untuk memperoleh banyak dukungan dari masyarakat sekitar tempat usaha/perusahaan

Fungsi-fungsi yang dimaksud dianggap sebagai *basic process of administration*, yang terdiri dari :

1. Fungsi menentukan apa yang akan dilakukan (*planning*).
2. Menggolong-golongkan kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu rangkaian hubungan (*organizing*).
3. Menyusun orang-orang yang tepat melakukan masing-masing jenis kegiatan (*staffing*).
4. Menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung (*directing*).
5. Tindakan mengusahakan agar hasil pelaksanaan relatif sesuai dengan yang diharapkan (*controlling*)

2.1.2 Teori Organisasi

Ilmu organisasi merupakan bagian dari Ilmu Administrasi karena organisasi merupakan salah satu unsur administrasi. Jadi pembahasan terhadap organisasi akan menimbulkan ilmu organisasi sebagai cabang dari Ilmu Administrasi.

Menurut Weber menjelaskan pengertian organisasi sebagai berikut :
“Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang

melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya. (Silalahi 2011 : 124).

Menurut Waldo Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. (dalam Silalahi 2011 : 124)

Organisasi telah di deskripsikan oleh para ahli sebagai sistem formal yang menetapkan bagaimana anggota diterima. Bagaimana kepemimpinan dipilih, dan bagaimana keputusan dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

Menurut Robbins organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49)

Menurut khalil organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan. (dalam Edison, dkk 2016 : 49).

Menurut Etzioni organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. (dalam Silalahi 2011:125)

Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

- 1 Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak

dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.

- 2 Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.
- 3 Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

Menurut Reksohadiprojo dan Handoko walau seluruh organisasi formal disusun atas dasar kegiatan-kegiatannya, komunikasi, wewenang, kekuasaan, tanggung jawab dan akuntabilitas yang sama [tetapi karna tujuan dan strategi organisasi yang berbeda], halini menyebabkan bentuk organisasi yang ada berbeda-beda. (dalam Edison, dkk 2016 : 54)

Tidak ada pandangan yang paling baik dalam mendesain organisasi, melainkan bagaimana organisasi itu didesain seefektif dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuan organisasi. Di bawah ini akan dibahas bentuk-bentuk organisasi pada umumnya: (Edison, dkk 2016 : 54)

1. Organisasi Lini

Tipe organisasi yang paling dasar adalah organisasi lini (*line organization*), yakni setiap orang melapor kepada atasan dan semua orang tau siapa atasannya (*Boss*).

2. Organisasi staf

Hubungan staf merupakan penasehat, administrasi, sekretaris, dimana pejabatnya tidak memiliki fungsi kewenangan atau perintah langsung pada bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi. Meski demikian, fungsinya sangat strategis membantu pimpinan dalam mengambil keputusan.

3. Organisasi fungsional

Dalam bisnis modern yang kompleks, perusahaan membutuhkan para ahli yang bekerja menggunakan prinsip spesialisasi berdasarkan fungsinya atau disebut sebagai otoritas fungsional.

4. Organisasi fungsional, lini dan staf

Wewenang dan tanggung jawab pucuk pimpinan dilimpahkan pada setiap bagian dibawahnya sesuai dengan wilayahnya, dengan koordinasi fungsi tersebut ditangani di tingkat atas. Dengan demikian dari setiap manajer berhak memerintah semua satuan pelaksana yang ada sepanjang menyangkut bidang tugas masing-masing.

5. Organisasi Matriks

Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh, manajer/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manajer unit/produk (atau submanajer proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasi

atasan fungsional dan kepemimpinan manajer dalam mengelola divisi, unit, atau produk. Model organisasi ini sangat kompleks, mengingat ada otoritas ganda.

6. Organisasi Divisi

Organisasi dibentuk berdasarkan divisi, dimana setiap manajer bertanggung jawab langsung kepada pimpinan tertinggi dalam divisi tersebut.

Banyak ragam bentuk dan tipe dari organisasi dapat dikategorikan bentuk organisasi atas: (Silalahi, 2011 : 132)

1. Organisasi Lini atau Garis

Dimana otoritas mengalir dari puncak organisasi dilimpahkan kepada unit-unit organisasi di bawahnya dalam semua sektor pekerjaan. Dan pertanggung jawaban juga mengalir dari bawah hingga ke tingkat yang paling atas secara bertahap berdasarkan hirarki.

2. Organisasi Lini dan Staf

Di samping otoritas berasal dari pimpinan puncak dan dilimpahkan kepada unit di bawah hirarki dalam semua unit kerja, juga ada satuan unit organisasi yang membantu pimpinan dalam bidang tertentu tanpa ikut serta dalam otoritas lini.

3. Organisasi Fungsional

Organisasi di mana otoritas pimpinan puncak didelegasikan kepada unit-unit organisasi hingga ke paling bawah dalam bidang pekerjaan tertentu dan masing-masing pimpinan unit mempunyai otoritas secara fungsional untuk

memerintah semua pelaksana dari semua unit sepanjang berhubungan dengan pekerjaannya.

4. Organissi Lini-Fungsional

Memperlihatkan ciri organisasi lini dan organisasi fungsional.

5. Organisasi Lini-Staf-Fungsional

Memperlihatkan ciri-ciri organisasi lini dan staf serta organisasi fungsional

Adapun elemen penting dalam pengorganisasian adalah sebagai berikut :

(Edison, dkk 2016 : 49)

1. Mendukung tujuan strategis

Struktur organisasi yang ada sesuai dengan kebutuhan dalam mendukung tujuan organisasi, dan diisi oleh orang-orang yang memiliki kapabilitas. Selain itu dibuat ramping, efisien dan efektif dengan menggabungkan bagian-bagian yang sifat pekerjaannya tidak terlalu rumit, tapi harus dihindari terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan konflik kepentingan misalnya, menggabungkan bagian pengawas internal dan operasional, bagian penjualan/pembelian dengan menyimpan barang, atau bagian akunting dengan operasional.

2. Beban kerja yang rasional

Dalam organisasi harus ada pembagian fungsi yang jelas dengan melihat beban kerja. Jangan sampai ada orang/jabatan tertentu memiliki beban terlalu besar sedangkan yang lainnya sangat kecil. Karena itu, sebelum melakukan pengelompokkan atau pembagian bidang, perlu diperhitungkan beban kerja dari masing-masing orang/jabatan.

3. Otoritas yang jelas

Perlu adanya otoritas dan pendelegasian yang jelas agar para manajer dapat mengambil tindakan cepat yang tidak selalu bergantung pada perintah-perintah semata. Dari beberapa kasus, atasan enggan melakukan pendelegasian ini dengan beberapa alasan, yaitu: (1) khawatir bawahan akan menjadi lebih baik dan menjadi pesaingnya dikemudian hari; (2) ketidakpercayaan kepada bawahan, dan/atau; (3) bawahan belum memiliki kompetensi untuk melaksanakan pendelegasian tersebut.

4. Adanya uraian pekerjaan dan prosedur

Menyiapkan uraian pekerjaan agar ada kejelasan tugas dan tanggung jawab. Selain itu, perlu adanya prosedur, karena prosedur merupakan elemen penting mengatur hubungan dan kewenangan antar jabatan dan antar bagian, misalnya, prosedur pengeluaran uang, dimana isinya menjelaskan langkah-langkah yang harus dilalui serta otorisasi yang dipenuhi. Setelah itu, barulah uang bisa dikeluarkan. Dengan demikian, prosedur mempermudah penelusuran, memperjelas tanggung jawab, dan yang terpenting untuk taat asas.

2.1.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi. Werther dan Davis menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. (dalam Sutrisno, 2009 : 1). Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam

bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukkan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan (2012 : 10)

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. (Mangkunegara, 2010 : 2)

Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2012 : 21) ialah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan (human resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (organization chart).

3. Pengarahan

Pengarahan (directing) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu

tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

Pengendalian (controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengadaan

Pengadaan (procurement) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan

Pengembangan (development) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi

Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (maintenance) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

11. Pemberhentian

Pemberhentian (separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebabsebab lainnya

G.R. Terry Mengatakan manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang dinyatakan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. (dalam Anwar, 2017 : 07).

Dengan demikian, fokus yang dipelajari manajemen sumber daya manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencanaan, pelaku dan penentu wujudnya tujuan organisasi.

Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikuti sertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang diatur kedalam organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi. Manajemen ini sendiri mendefinisikan sebagai proses pengelola, memotivasi, dan membangun sumber daya manusia untuk dapat menunjang aktivitas organisasi secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan strategi organisasi.

Kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Terdapat 2 kelompok fungsi manajemen diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kedua fungsi organisasional diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja. (dalam Rivai dan Sagala, 2013 :13).

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya suatu tujuan

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif

c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan memberikan petunjuk kepada para pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar bekerja dengan baik

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

Tujuan dari organisasi manajemen sumber daya manusia merupakan pencapaian tujuan yang diinginkan. Mencapai tujuan yang ingin dicapai dengan baik dibutuhkan sumber daya manusia dalam mendukung kelancaran dalam bekerjanya suatu organisasi. Sementara menurut Schuler *et. al.*, setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utama, yaitu :

1. Memperbaiki tingkat produktivitas
2. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
3. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek legal. (dalam Sutrisno, 2009 : 7).

Tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam rangka meningkatkan produktivitas organisasi. Meningkatkan kontribusi pegawai bagi organisasi sangat penting karena semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya, tergantung kepada manusia yang mengelola organisasinya. Sumber daya manusia tersebut harus dikelola agar dapat berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan organisasi.

Manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan yang ingin dicapai, untuk dapat berjalan dengan baik diperlukan fungsi manajemen. Fungsi manajemen terdiri dari :

1. Perencanaan adalah usaha membuat suatu puluhan tindakan dari beberapa alternatif yang mungkin dapat tersedia yang meliputi strategi, kebijakan, program, proyek dan prosedur dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
2. Penggorganisasian adalah suatu usaha mengelompokkan pekerjaan yang diatur melalui struktur organisasi sehingga setiap unit kerja mempunyai sasaran dalam rangka mencapai tujuan secara nyata.
3. Penyusunan staf (departemensi) suatu usaha penempatan orang-orang yang tepat kedalam unit-unit kerja yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi.

4. Penggerakan dapat diartikan sebagai suatu usaha mempengaruhi dan mengarahkan anggota organisasi (pegawai) untuk melaksanakan pekerjaan sesuai kebijakan yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan.
5. Pengendalian suatu usaha mengawasi, membimbing, dan membina gerak pegawai dan unit kerja untuk bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. (Salam, 2007 : 16)

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. (Terry, 2010 : 16).

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Hasibuan, 2012 : 1).

Manajemen adalah suatu kegiatan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien. (Salam, 2007 : 12).

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen di kembangkan. Menurut schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu : (dalam Edison,dkk 2017 : 6).

1. Perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab,apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (*environment scanning*) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.
3. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.

4. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi.

2.1.4 Teori Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2011:11).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris, public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Sedangkan pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi

Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan adminsitratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku

pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik.

Terdapat beberapa konsep pendukung dalam pelayanan publik yang memadai, faktor-faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut (Moenir, 1992:82):

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasipada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja itu

bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarkhi pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha mengembangkan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji, yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi

gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Dalam factor pendukung pelayanan tersebut masing-masing memiliki peranan yang berbeda akan tetapi saling memiliki pengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan diatas jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

Sedangkan sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah (Moenir 1992 : 41):

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. *Responsiveness* (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan)
Factor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.
3. *Assurance* (Jaminan/kepastian) Pengetahuan dan keramahan aparat dalam melaksanakan tugas secara seponatan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
4. *Empathy* (empati), Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan

bahwa dalam organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat.

5. *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan), Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

Pelayanan prima yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi pelayanan prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang di layani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan(Sutopo dan Suryanto, 2003:10).

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakekat pelayanan prima yang bermutu adalah (Boediono, 2003 : 63):

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.

- Mendorong upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan, sehingga berhasil guna (efektif dan efisien).
- Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat (Boediono, 2003 : 36) :

- a. Cepat adalah Kemampuan aparaturnya untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memuaskan.
- b. Tepat adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- c. Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya ataupun waktu penyelesaian.

Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan, selanjutnya Boediono mengatakan bahwa pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan publik yang (Boediono 2003 : 67) :

1. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
2. Memiliki ketepatan yang tinggi
3. Memiliki jaminan kesopanan sesuai dengan nilai yang berlaku

4. Memiliki kenyamanan pada pelanggan
5. Menunjukkan kemampuan professional yang handal
6. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan.
7. Memiliki garansi yang tinggi.
8. Tingkat efesiensi yang tinggi
9. Fleksibelitas yang dapat dipertanggung jawabkan
10. Tingkat keamanan yang tinggi.
11. Memberikan keamanan yang diperlukan
12. Kemampuan merespon secara cepat dan tepat.

Sebagai implementasi di lapangan, pemerintah juga telah menetapkan Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 yang menyebutkan sepuluh dimensi pengukuran dan juga menurut metode penelitian cara kerja pegawai yang baik, kesepuluh dimensi itu antara lain:

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan
- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggung jawab
- g. Kelengkapan sarana dan Prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan.

Pelayanan prima adalah komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintah harus berada dipihak masyarakat. Dikaitkan dengan pelayanan prima maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusan harus sebaik mungkin, hal ini berarti pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima ini dilihat dari (Alwi, 2002 : 36):

1. Penggunaan waktu / ketepatan.
2. Kecepatan / prosedur yang tidak berbel-bel serta tidak adaya kesalahan.
3. Transparansi / Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau (murah).

Pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu (Thoha, 2011 : 43):

1. Pelayanan merata dan sama.
2. Pelayanan yang di berikan tepat pada waktunya.
3. Pelayanan yang di berikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
4. Pelayanan yang harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkat kan kualitasdari pelayanan.

2.1.5 Teori Manajemen Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Gibson, Donelly dan Ivancevich mengemukakan bahwa manajemen Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai

hasil –hasil yang tidak bisadicapai apabila satu individu bertindak sendiri. (Ratminto, 2005 : 1)

Manajemen pelayanan dapat diartikan Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan control kualitas dengan pelanggan. (Ratminto, 2005 : 1) Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu “proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.” (Ratminto 2005 : 1).

Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Overman Mengemukakan Bahwa Manajemen publik bukanlah scientific management, meskipun sangat dipengaruhi oleh scientific management. Manajemen publik bukanlah policy analysis, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi rational-instrumental pada satu pihak, dan orientasi politik kebijakan di pihak lain. Public management adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan

antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.(Keban, 2004 : 85)

2.1.6 Teori Konsep Kebijakan

Istilah kebijakan publik sebenarnya telah sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari. Pada dasarnya banyak batasan atau definisi mengenai apa yang dimaksud dengan kebijakan publik. Salah satu definisi yang diberikan oleh Robert Eyestone mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya”. Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. (dalam Budi Winarno, 2007: 15)

Thomas R Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*is whatever government choose to do or not to do*” (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh (dampak) yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu. (dalam Islamy, 2009 : 19)

Kebijakan publik adalah suatu tujuan tertentu atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemerintah pada periode tertentu dalam hubungan dengan suatu subyek atau tanggapan atas suatu krisis. (Abdul Wahab, 2011 : 46). Begitupun dengan Chandler dan Planoyang menyatakan bahwa pemanfaatan yang

strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. (dalam Tangkilisan, 2003 : 1)

Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas. Hal senada juga diungkapkan Woll menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.(dalam, Tangkilisan 2003 : 2)

David Easton memberikan definisi kebijakan publik sebagai “ *the autorative allocation of values for the whole society*”. Definisi ini menegaskan bahwa hanya pemilik otoritas dalam sistem politik (pemerintah) yang secara sah dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu diwujudkan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai. Hal ini disebabkan karena pemerintah termasuk ke dalam “*authorities in a political system*” yaitu para penguasa dalam sistem politik yang terlibat dalam urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggung jawab dalam suatu masalah tertentu dimana pada suatu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan di kemudian hari kelak diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu. (dalam Agustino, 2008 : 19)

Menurut James E Anderson memberikan definisi tentang kebijakan publik sebagai kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat

pemerintah, di mana implikasi dari kebijakan tersebut adalah: 1) kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan; 2) kebijakan publik berisi tindakan-tindakan pemerintah; 3) kebijakan publik merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang masih dimaksudkan untuk dilakukan; 4) kebijakan publik yang diambil bisa bersifat positif dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai segala sesuatu masalah tertentu, atau bersifat negatif dalam arti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu; 5) kebijakan pemerintah setidak-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat mengikat dan memaksa. (dalam Budi Winarno, 2008 : 20-21)

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Untuk memperkaya pemahaman kita tentang berbagai variabel yang terlibat didalam implementasi, maka dari itu ada beberapa teori implementasi:

Pandangan Edwards III dalam Purwanto dan Sulistyastuti (2012 : 85) implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

1. Komunikasi. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementormengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2. Sumber daya. Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.
3. Disposisi. Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul dinegara-negara dunia ketiga, seperti indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.
4. Struktur birokrasi. Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

2.1.7 Teori Evaluasi

Menurut Suchman yang evaluasi dipandang sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dalam beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Stufflebeam menyatakan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang sangat bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan. (Arikunto,dkk 2010 : 56)

Evaluasi adalah suatu proses bukan suatu hasil (produk). Hasil yang diperoleh dari kegiatan evaluasi adalah kualitas sesuatu, baik yang menyangkut tentang nilai atau arti, sedangkan kegiatan untuk sampai pada pemberian nilai dan arti itu adalah evaluasi. (Arifin, 2010 : 45)

Tujuan dan atau fungsi evaluasi adalah (Crawford, 2000 : 30) :

1. Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dalam kegiatan.
2. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap perilaku hasil.
3. Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan.

4. Untuk memberikan umpan balik bagi kegiatan.

Evaluasi pada umumnya memiliki tahapan-tahapannya sendiri. Berikut penjelasan salah satu tahapan evaluasi yang umumnya digunakan. (Umar, 2005 : 78):

1. Menentukan apa yang akan dievaluasi. Dalam dunia bisnis, apa saja yang dapat dievaluasi, mengacu pada program kerja perusahaan. Dalam program kerja perusahaan banyak terdapat aspek-aspek yang dapat dan perlu dievaluasi. Tetapi biasanya yang di prioritaskan untuk dievaluasi adalah hal-hal yang menjadi *key-success factor* –nya.
2. Merancang (desain) kegiatan evaluasi. Sebelum evaluasi dilakukan, sebaiknya ditentukan terlebih dahulu desain evaluasinya agar data apa saja yang dibutuhkan, tahapan-tahapan kerja yang dilalui, siapa saja yang akan dilibatkan, serta apa saja yang akan dihasilkan menjadi jelas.
3. Pengumpulan data. Berdasarkan desain yang telah disiapkan, pengumpulan data dapat dilakukan secara efektif dan efisien, yaitu sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku dan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.
4. Pengolahan dan analisis data. Setelah data terkumpul, data tersebut kemudian diolah untuk dikelompokkan agar mudah dianalisis dengan menggunakan alat-alat analisis yang sesuai, sehingga dapat menghasilkan fakta yang dapat dipercaya. Selanjutnya, dibandingkan antara fakta dan harapan/rencana untuk menghasilkan gap. Besar gap akan sesuai dengan tolok ukur tertentu sebagai hasil evaluasinya.

5. Pelaporan hasil evaluasi. Agar hasil evaluasi dapat dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, hendaknya hasil evaluasi didokumentasikan secara tertulis dan diinformasikan baik secara lisan maupun tulisan.
6. Tindak lanjut evaluasi. Evaluasi merupakan salah satu bagian dari fungsi manajemen. Oleh karena itu, hasil evaluasi hendaknya dimanfaatkan oleh manajemen untuk mengambil keputusan dalam rangka mengatasi masalah manajemen baik di tingkat strategi maupun di tingkat implementasi strategi.

Standar yang dipakai untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama (Umar, 2002 : 40), yaitu;

1. *Utility* (manfaat) Hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan.
2. *Accuracy* (akurat) Informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan tinggi.
3. *Feasibility*(layak) Hendaknya proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak.

Ada beberapa model yang dapat dicapai dalam melakukan evaluasi (Umar, 2002 : 41-42), yaitu :

- a. Sistem assessment

Yaitu evaluasi yang memberikan informasi tentang keadaan atau posisi suatu sistem. Evaluasi dengan menggunakan model ini dapat

menghasilkan informasi mengenai posisi terakhir dari suatu elemen program yang tengah diselesaikan.

b. Program planning

Yaitu evaluasi yang membantu pemilihan aktivitas-aktivitas dalam program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhannya.

c. Program implementation

Yaitu evaluasi yang menyiapkan informasi apakah program sudah diperkenalkan kepada kelompok tertentu yang tepat seperti yang telah direncanakan.

d. Program Improvement

Yaitu evaluasi orang memberikan informasi tentang bagaimana program berfungsi, bagaimana program bekerja, bagaimana mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin dapat mengganggu pelaksanaan kegiatan.

e. Program Certification

Yaitu evaluasi yang memberikan informasi mengenai nilai atau manfaat program. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat beberapa perbedaan antara model-model evaluasi, tetapi secara umum model-model tersebut memiliki persamaan yaitu mengumpulkan data atau informasi obyek yang dievaluasi sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan.

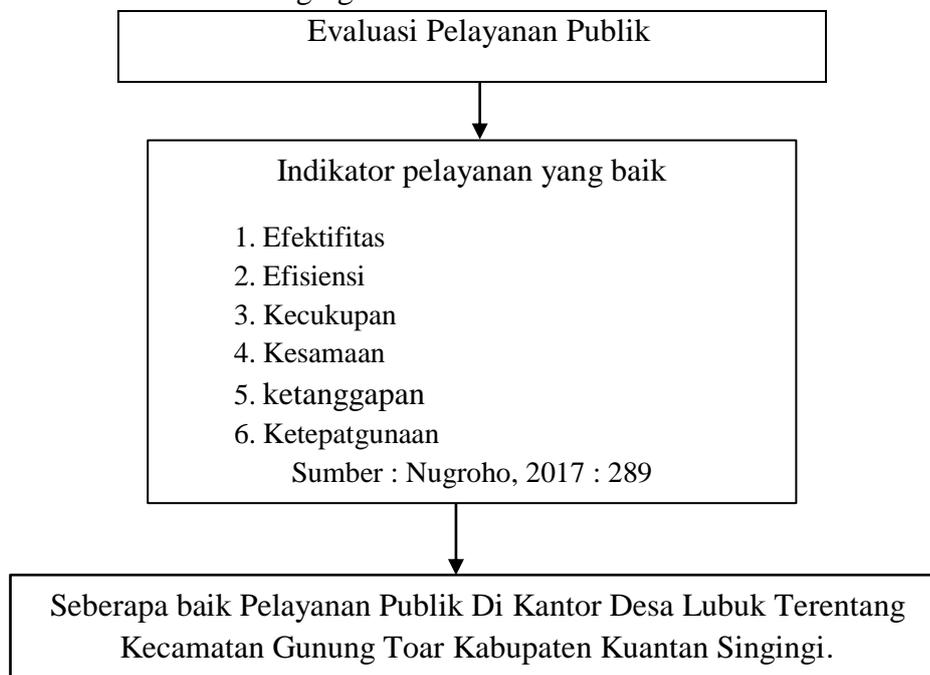
Menurut Dunn (dalam Mulyadi, 2015: 124) terdapat enam kriteria yang dapat digunakan untuk menilai sebuah kinerja berhasil atau tidak berhasil, yaitu :

1. *Effectiveness* atau keefektifan, yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. *Efficiency* atau efisiensi, yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.
3. *Adequacy* atau kecukupan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
4. *Equity* atau kesamaan, yaitu erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
5. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai masyarakat.
6. *Appropriateness* atau ketepatangunaan, yaitu yang berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang hal ini tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

2.2 Kerangka Pemikiran

Untuk mengetahui bagaimana alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian, maka dibuatlah kerangka berfikir sebagai berikut :

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran tentang Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.



Sumber : Modifikasi Peneliti 2020

2.3 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: “Diduga Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi belum efektif.

2.4 Defenisi Operasional

Untuk memudahkan dalam menganalisa penelitian ini, maka berikut ini dijelaskan konsep yang digunakan sebagai acuan penelitian ini.

Adapun yang akan diteliti dalam penelitian ini mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, dengan indikator :

1. *Effectiveness* atau keefektifan, yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. *Efficiency* atau efisiensi, yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.
3. *Adequacy* atau kecukupan, yaitu berkenaan dengan Kecukupan sumber daya dengan jumlah pengguna jasa.
4. *Equity* atau kesamaan, yaitu erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
5. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai masyarakat.
6. *Appropriateness* atau ketepatangunaan, yaitu yang berhubungan dengan hasil, apakah hasil yang diinginkan benar tercapai.

2.5 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penilaian

Tabel 2. 1 : Konsep Variabel Tentang Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

| Konsep | Variabel | Indikator | Item | Ukuran |
|-----------------------------|--------------------|----------------|---|--|
| Teori evaluasi menurut Dunn | Evaluasi pelayanan | 1. Efektifitas | a. Pelaksanaan pelayanan b. Pencapaian tujuan | Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik |
| | | 2. Efisiensi | a. Usaha oleh pihak pelaksana b. Tingkat efisiensi c. Hasil pelayanan | Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik |

| | | | | |
|--|--|----------------|---|--|
| | | 3. Kecukupan | a. Sumber daya manusia b. Sumber daya anggaran c. Kecukupan peralatan | Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik |
| | | 4. Kesamaan | a. Kesamaan pelayanan. b. Kesamaan proses dalam pelayanan | Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik |
| | | 5. Ketanggapan | a. Pelayanan yang diberikan b. Kinerja | Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik |
| | | 6. Ketepatan | a. Ketepatan mengenai pelayanan b. Hasil dari pelayanan | Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik |

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2019

2.6 Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap pelayanan dan item pertanyaan indikator dalam penelitian ini dikualifikasikan dalam 5 (Lima) kategori yaitu : Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, Tidak Baik. Untuk mengarahkan analisis data uraian masing-masing pengukuran tersebut dapat dinilai yaitu :

Sangat Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 4,20 - 5,00.

Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 3,40 - 4,19.

Cukup Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 2,60 - 3,39.

Kurang Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,80 - 2,59.

Tidak Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,00 - 1,79

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian,

analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012 : 8)

Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2012 : 13). Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan seberapa baik Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2012: 119).

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari j 52 dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 91). Teknik penarikan sampel untuk unsur perangkat desa maka penentuan sampel menggunakan metode sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. (Sugiyono, 2012 : 61).

Populasi masyarakat desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang berjumlah 642. Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana n : Jumlah sampel
 N : Populasi
 E : Persepsi akibat kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir (15% = 0,15)

Dan rumus slovin diatas, maka sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{642}{1 + 642 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{642}{1 + 14,44}$$

$$n = \frac{642}{15,44} \quad n = 41,58 = 42 \text{ responden (digenapkan)}$$

Untuk lebih jelasnya yang menjadi populasi dan sampel penelitian ini adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

| No | Nama Responden | Jumlah | | Persentase |
|--------|---|----------|--------|------------|
| | | Populasi | Sampel | |
| 1 | Perangkat desa Lubuk Terentang. | 7 | 7 | 100% |
| 2 | Masyarakat desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi. | 642 | 42 | 6,55% |
| Jumlah | | 649 | 49 | |

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2019

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 49 orang. Untuk perangkat desa digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang mana jumlah sampel untuk perangkat desa berjumlah 7 orang, dan untuk Unsur masyarakat digunakan *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat desa Lubuk Terentang berjumlah 42 orang.

3.3. Sumber Data Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini untuk mendapatkan data mengenai objek yang diteliti, data tersebut dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis data, yaitu :

3.3.1 Data Primer

Data primer ialah data yang peneliti peroleh langsung dari desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data dan informasi yang diperlukan untuk menyusun landasan penelitian guna memperjelas permasalahan yang diteliti, dan data yang diambil dari buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.4. Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena ingin mengetahui bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi ini.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2017:162)

2. Observasi

Mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiyono, 2009:166)

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009: 240). Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

3.6. Metode Analisis Data

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini.

Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan prosentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka.

Untuk menjabarkan data kuantitatif kedalam bentuk angka-angka tersebut, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{N}{F}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata – rata

N = Bobot

F = Jumlah Responden

Setelah data di olah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana. Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5, rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Dimana :

Rentang = Nilai Tertinggi - Nilai Terendah

Banyaknya Kelas Interval = 5

$$\begin{aligned} \text{Panjang Kelas Interval} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

1,00 - 1,79 = Tidak Baik

1,80 - 2,59 = Kurang Baik

2,60 - 3,39 = Cukup Baik

3,40 - 4,19 = Baik

4,20 - 5,00 = Sangat Baik

Setelah data terkumpulkan, penulis memisahkan dan melaporkan data tersebut menurut jenisnya dan di sajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase. Dalam penelitian ini Data dianalisa secara Deskriptif kuantitatif yaitu memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti, dengan menganalisa secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran.

3.7. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 : Jadwal penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan.

| No | Kegiatan | Bulan dan Minggu Tahun 2019-2020 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------|----------------------------------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
| | | Oktober | | | | November | | | | Desember | | | | Januari | | | | Februari | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Ujian Proposal | | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Revisi Proposal | | | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Penelitian | | | | | | x | x | x | x | x | | | | | | | | | | |
| 4 | Bimbingan skripsi | | | | | | | | | | | x | x | x | x | x | x | x | | | |
| 5 | Ujian skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 6 | Revisi Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x |

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Desa Lubuk Terentang

Desa Lubuk Terentang adalah Desa yang pada mulanya bernama kebanjaran dan bukan Desa, pada mulanya adalah berasal dari hutan kawasan Kenegerian Toar, yang dipimpin oleh ketua banjar atau pak bonjar, suatu daerah di Provinsi Riau yang dulunya termasuk salah satu Desa yang berada dibawah naungan Kabupaten Indragiri Hulu yang beribukotakan Rengat, baru kemudian pada tahun 1978 penduduk yang berdomisili di banjaran ini didefenitfkan menjadi sebuah Desa yang bernama Desa Lubuk Terentang dengan sejumlah 126 KK dan sebanyak 337 jiwa, kemudian pada tahun 1982-1994 datang dan terus berkembang menjadi sejumlah 135 KK dengan 389 jiwa, dan terus mengalami perkembangan yang cukup cepat sehingga pada tahun 1994 - 2002 jumlah penduduk Desa Lubuk Terentang semua menjadi 146 KK dengan 486 jiwa, dengan luas tanah yang telah tersedia seluas ± 111 Ha.

Pada tahun 1978 - 1982 kepala Desa dijabat oleh *Sutan Menjo* dengan sekdes *Umar Jointan* yang ditetapkan berdasarkan musyawarah bukan dengan pemilihan seperti saat ini, baru Pada tahun 1982 diadakan pemilihan Kepala Desa dan yang dipercaya untuk menjabat sebagai kepala Desa adalah *Abdullah Sani* dengan sekdes yang sama yaitu *Umar Jointan* sampai dengan tahun 1994, dan Kepala Desa selanjutnya dijabat oleh *Syarifudin* (1994-2002) dengan sekdes bernama *Kaprawi* ,pada tahun 2002 - 2007 digantikan oleh *Mardilis* dengan sekdes *Bukhari Muslim* dengan jumlah 151 KK dengan 542 jiwa , Pada tahun

2007 - 2013 kepala Desa dijabat oleh *Asmardi* dengan sekdes *Joamrin*, yang jumlah kepala keluarga yang terus bertambah menjadi 164 KK dengan jumlah jiwa 625 Jiwa, kemudian setelah masa jabatan kades ini habis diadakan kembali pemilihan Kepala Desa yaitu periode 2013 – 2019 maka terpilihlah *Ilyas* sebagai Kepala Desa dengan sekdes yang sama yaitu *Joamrin* dengan jumlah kepala keluarga 167 KK dengan jumlah jiwa 616 jiwa sampai saat ini.

4.2 Demografi

4.2.1 Batas Wilayah Desa

Desa Lubuk Terentang merupakan bagian desa dari Kecamatan Gunung Toar, yang mana berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara : Desa Pisang Berebus
2. Sebelah Timur : Desa Teberau Panjang
3. Sebelah Selatan : Desa Siberobah/Keresek
4. Sebelah Barat : Desa Kampung Baru

4.2.2 Luas dan Batas Wilayah

Luas wilayah Desa Lubuk Terentang adalah 111 Ha. Yang terdiri dari Pemukiman, Pertanian, Ladang, Perkebunan, Hutan, Rawa-rawa, Perkantoran, Sekolah, Jalan, Lapangan sepak bola.

Jarak Desa Lubuk Terentang dari pusat pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Jarak ke ibu kota kecamatan terdekat : 2 KM
2. Lama jarak tempuh ke ibu kota kecamatan : ± 15 Menit
3. Jarak ke ibu kota kabupaten : 14 KM
4. Lama jarak tempuh ke ibu kota Kabupaten : ± 0,5 Jam

4.2.3 Penduduk

Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Memiliki Jumlah Penduduk Jumlah penduduk keseluruhan 649 Jiwa, terdiri dari Laki-laki berjumlah 324 orang dan Perempuan 325 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase % |
|---------------|---------------|------------|--------------|
| 1 | Laki-Laki | 324 | 49,9% |
| 2 | Perempuan | 325 | 50,1% |
| Jumlah | | 649 | 100% |

Sumber : Desa Lubuk Terentang 2019

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk masyarakat Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi lebih banyak jumlah Perempuan dari pada laki-laki. Adapun jumlah laki-laki 324 orang dengan persentase 49,9% sedangkan jumlah perempuan 325 orang dengan persentase 50,1%.

Kemudian dapat dijelaskan jumlah penduduk Desa Lubuk Terentang berdasarkan Tingkat Pendidikan dapat dilihat tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 : Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Kelompok Umur | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1 | SD/MI | 236 | 41 |
| 2 | SLTP/MTs | 168 | 30 |
| 3 | SLTA/MA | 96 | 17 |
| 4 | S1/Diploma | 54 | 9 |
| 5 | Putus Sekolah | 12 | 2 |
| 6 | Buta Huruf | 2 | 1 |

Sumber : Desa Lubuk Terentang 2019

Berdasarkan tabel diatas Tingkat pendidikan masyarakat Desa Lubuk Terentang yang terbanyak adalah tamatan SD/MI.

4.2.4 Lembaga Pendidikan

Untuk melihat gambaran Lembaga pendidikan masyarakat Desa Lubuk Terentang dapat dilihat pada tabel bawah ini :

Tabel 4.3 Jumlah Sarana Pendidikan didesa Lubuk Terentang

| No | Sarana Pendidikan | Jumlah |
|---------------|-------------------|----------|
| 1 | Gedung TK/PAUD | 1 |
| 2 | Gedung MDTA | - |
| 3 | SD/MI | 1 |
| 4 | SMP/ sederajat | - |
| 5 | SMA/ sederajat | - |
| Jumlah | | 2 |

Sumber : Desa Lubuk Terentang 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa sarana pendidikan masyarakat desa Lubuk Terentang belum memadai, diharapkan kedepannya pemerintah meningkatkan lagi sarana pendidikan ini.

Selain sarana pendidikan, Desa Lubuk Terentang juga terdapat sarana olah raga, berikut sarana olahraga yang ada pada desa Lubuk Terentang:

Tabel 4.4 Jumlah Sarana olahraga didesa Lubuk Terentang

| No | Sarana olahraga | Jumlah |
|---------------|-----------------------|----------|
| 1 | Lapangan sepak bola | -- buah |
| 2 | Lapangan bulu tangkis | 1 buah |
| 3 | Meja pingpong | 1 buah |
| 4 | Lapangan tenis | -- buah |
| 5 | Lapangan voli | 2 buah |
| Jumlah | | 4 |

Sumber : Desa Lubuk Terentang 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa didesa Lubuk Terentang juga terdapat sarana olahraga yang cukup lengkap.

4.2.5 Keagamaan

Terutama sekali dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang paling penting adalah agama. Agama adalah sangat penting dalam kehidupan dan tidak bisa dipisahkan dari diri seseorang.

Berikut jumlah penduduk Desa Lubuk Terentang berdasarkan agama dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4.5 Penduduk Berdasarkan Agama di Desa Lubuk Terentang

| AGAMA | LAKI-LAKI | PEREMPUAN | Jumlah |
|---------------|------------------|------------------|------------------|
| Islam | 324 orang | 325 orang | 649 (100%) |
| Kristen | - | - | - |
| Katholik | - | - | - |
| Hindu | - | - | - |
| Budha | - | - | - |
| Khonghucu | - | - | - |
| Jumlah | 324 orang | 325 orang | 649 Orang |

Sumber : Desa Lubuk Terentang 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahawa mayoritas penduduk desa Lubuk Terentang mayoritas beragama islam dengan persentase 100%. Ketaatan masyarakat dalam menjalankan ibadah didukung dengan adanya sarana penunjang masyarakat dalam menjalankan ibadah. Sarana rumah ibadah didesa Lubuk Terentang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6 Jumlah Rumah Ibadah Didesa Lubuk Terentang

| No | Jenis Agama | Jumlah |
|---------------|------------------------------|----------|
| 1 | Jumlah Masjid | 1 buah |
| 2 | Jumlah Langgar/Surau/Mushola | 6 buah |
| 3 | Jumlah Gereja | -- buah |
| 4 | Jumlah Wihara | -- buah |
| Jumlah | | 7 |

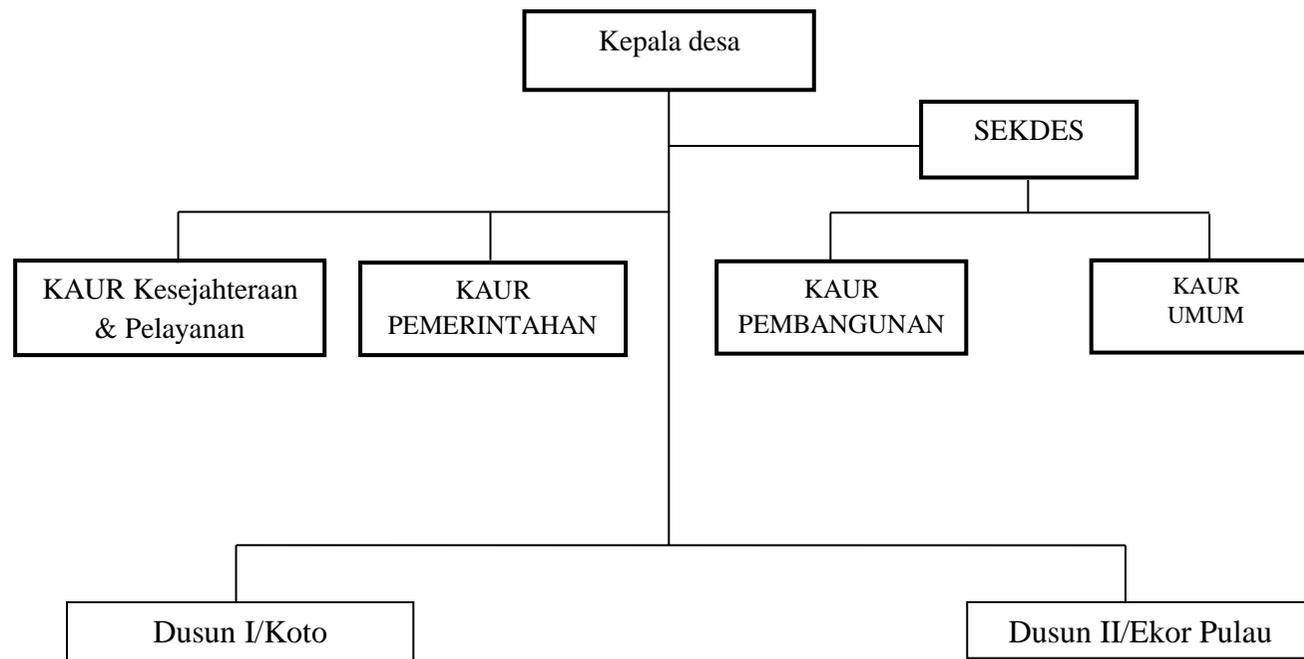
Sumber : Desa Lubuk Terentang 2019

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa di Desa Lubuk Terentang terdapat cukup sarana untuk melaksanakan ibadah. Yang mayoritas sarana ibadah yang beragama islam yaitu mushola dan Mesjid ini selain untuk tempat ibadah juga difungsikan sebagai tempat pendidikan anak-anak dalam bidang seni membaca Al-Qur'an, tempat pelaksanaan wirid dan tempat pengajian bagi bapak-bapak, ibu-ibu dan remaja.

4.2.6 Struktur Organisasi Desa

Pemerintah D Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Memiliki Struktur Organisasi Sebagai

Berikut :



Sumber : Kantor Desa Lubuk Terentang

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

4.2.7 Tugas Pokok Dan Fungsi Dipemerintahan Desa

Adapun tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) Kepala Desa dan perangkat adalah sebagai berikut:

A. Kepala Desa :

1. Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
2. Kepala desa menjalankan tugas di samping berdasarkan kewenangan jabatan, juga berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama antara Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa
3. Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pemerintahan;
4. Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembangunan;
5. Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembinaan kemasyarakatan

B. Sekretaris Desa

1. Membantu Kepala Desa di bidang pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat Pemerintah Desa dan masyarakat;
2. Mewakili Kepala Desa dalam hal Kepala Desa berhalangan;
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa
4. Pengkoordinasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh Perangkat Desa;

5. Pengumpul bahan dan perumus program serta petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya;
6. Pemantauan dan pengevaluasi terhadap kesekretariatan;
7. Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan, perekonomian, dan kesejahteraan;
8. Pengurusan administrasi keuangan, perlengkapan rumah tangga surat menyurat dan kearsipan serta memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh perangkat Pemerintah Desa;
9. Penyusun Program Kerja Tahunan Desa dan pertanggungjawaban Kepala Desa;
10. Penyusun laporan Pemerintah Desa;
11. Penyusun dan Penyampaian Bahan Rancangan Peraturan Desa untuk diajukan kepada BPD;
12. Pengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas kesekretariatan

C. Kepala Urusan Umum

Urusan Umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Desa di bidang umum, kepegawaian dan keuangan. Dalam melaksanakan tugas, Urusan Umum mempunyai fungsi:

1. Pengumpul dan pengolah kepegawaian;
2. Pengumpul dan pengolah administrasi keuangan;
3. Pengolah urusan perlengkapan dan inventaris Desa;
4. Pengolah urusan rumah tangga Desa;

5. Pengatur pelaksana rapat-rapat dinas dan upacara;
6. Pengolah urusan surat menyurat kearsipan dan ekspedisi (Tata Usaha Desa):
7. Pengumpul bahan dan penyusun laporan Pemerintah Desa;
8. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

D. Kepala Urusan Keuangan

Urusan Ekonomi dan Pembangunan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Desa di bidang perekonomian dan pembangunan. Dalam melaksanakan tugas, Urusan Ekonomi dan Pembangunan mempunyai fungsi:

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data perekonomian dan pembangunan;
2. Pengumpul bahan dan penyiap bahan bimbingan/pembinaan di bidang perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat;
3. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang perekonomian dan pembangunan;
4. Pengumpul bahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan;

5. Pengumpul bahan dan membantu melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta menjaga dan memelihara prasarana dan sarana fisik dilingkungan desa;
6. Pengurus dan pengolah administrasi di bidang perekonomian dan pembangunan desa;
7. Penyiap bahan dalam rangka perencanaan pembangunan di Desa dengan melakukan koordinasi dan bekerjasama dengan lembaga kemasyarakatan yang ada di Desa.

E. Kepala Urusan Pemerintahan

Urusan Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas Sekretaris Desa di bidang pemerintahan. Dalam melaksanakan tugasnya Urusan Pemerintahan mempunyai fungsi:

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data di bidang pemerintahan Desa;
2. Pengumpul bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat Desa;
3. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan;
4. Pelaksana tugas-tugas di bidang keagrariaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Pembantu tugas-tugas di bidang administrasi kependudukan;
6. Pembantu dan penyiap bahan dalam pelaksanaan pemilihan Kepala Desa dan perangkat Desa;

7. Pembantu dan penyiap bahan-bahan dalam rangka pembinaan RT/RW;
8. Pengumpul dan penyusun laporan di bidang Pemerintahan;
9. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan

F. Kepala Urusan Kesejahteraan dan Pelayanan

Urusan Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Desa di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial; Dalam melaksanakan tugas, Urusan Kesejahteraan Rakyat mempunyai fungsi:

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data di bidang agama, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
2. Pengumpul bahan dan penyiap bahan dalam bimbingan dan pembinaan di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial masyarakat;
3. Pengumpul dan pelaksana penyaluran bantuan terhadap korban bencana alam;
4. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan, fasilitas di bidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
5. Pengolah dan pembina dalam kegiatan pengumpul zakat, fitrah, infaq dan shodaqoh;
6. Pengumpul bahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;

7. Pengolah dalam membantu dan menjaga kelestarian adat istiadat yang tumbuh dan berkembang di Desa;
8. Pengumpul bahan dan penyusun laporan di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
9. Pencatat data dan pengolah data Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTRC);
10. Pengumpul bahan/data dalam pelaksanaan bimbingan kegiatan pembinaan kesejahteraan keluarga, kepemudaan dan organisasi kemasyarakatan lainnya;
11. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

G. Kepala Dusun

Tugas Kepala Dusun adalah membantu melaksanakan tugas dan kewajiban Kepala Desa dalam wilayah kerjanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Fungsi Kepala Dusun:

1. Pembantu pelaksanaan tugas Kepala Desa di wilayah kerjanya;
2. Pelaksana kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan;
3. Pelaksana keputusan dan kebijakan Kepala Desa;
4. Pembantu Kepala Desa dalam kegiatan pembinaan dan kerukunan warga;
5. Pembina dan meningkatkan swadaya dan gotong royong;
6. Pelaksana penyuluhan program Pemerintah Desa, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 49 orang. Dan didapat gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, pekerjaan dan pendidikan.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden didapati jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 5.1 : Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase % |
|---------------|---------------|----------------|--------------|
| 1 | Laki-Laki | 24 | 49% |
| 2 | Perempuan | 25 | 51% |
| Jumlah | | 49 | 100 |

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Dari tabel 5.1 diatas pat dilihat jumlah responden sebanyak 49 orang, dimana jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 24 orang dengan persentase 49%, dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 25 orang dengan persentase 49%.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah ini:

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur

| No | Tingkat umur (tahun) | Jumlah responden (orang) | Persentase (%) |
|----|----------------------|--------------------------|----------------|
| 1 | < 30 | 13 | 27 % |
| 2 | 31 – 40 | 19 | 39 % |
| 3 | 41 – 50 | 12 | 24 % |
| 4 | >51 | 5 | 10 % |
| | Jumlah | 49 | 100% |

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur kecil dari 30 tahun yaitu sebanyak 13 orang (27%), antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 19 orang (39%) dan antara umur 41-50 tahun sama-sama sebanyak 12 orang (24%), serta umur diatas 51 tahun sebanyak 5 orang (10%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu usia 31 – 40tahun.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun responden dalam penelitian ini akan dijelaskan pada tabel 5.3 berikut ini :

Tabel 5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah responden (orang) | Persentase (%) |
|----|---------------|--------------------------|----------------|
| 1 | Pegawai | 10 | 20% |
| 2 | Wiraswasta | 14 | 29% |
| 3 | Petani | 16 | 33% |
| 4 | Lainnya | 9 | 18% |
| | Jumlah | 49 | 100% |

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai pegawai yaitu sebanyak 10 orang (20%), wiraswasta sebanyak 12 orang (29%), Petani sebanyak 16 orang (33%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 9 orang (18%).

Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah yang bekerja sebagai Petani.

5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

| No | Pendidikan | Jumlah Responden (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|------------|--------------------------|----------------|
| 1 | SLTP | 6 | 12% |
| 2 | SLTA | 38 | 78% |
| 3 | Diploma | - | - |
| 4 | Strata I | 5 | 10% |
| 5 | Strata II | - | - |
| Jumlah | | 49 | 100% |

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan SLTP sebanyak 6 orang (12%), SLTA sebanyak 38 orang (78%), Dan Strata I sebanyak 5 orang (10%). Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan paling banyak ialah yang berpendidikan SLTA.

5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5, dengan kategori yang digunakan sebagai berikut :

- 1,00 - 1,79 = Tidak Baik
- 1,80 - 2,59 = Kurang Baik
- 2,60 - 3,39 = Cukup Baik
- 3,40 - 4,19 = Baik
- 4,20 - 5,00 = Sangat Baik

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap indikator Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang dipaparkan berikut ini:

5.2.1 Indikator Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Efektifitas yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Instrumen pertanyaan untuk indikator Efektifitas adalah:

5.2.1.1 Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Pelaksanaan pelayanan, dengan pertanyaan Apakah Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini :

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 1. | Sangat Baik | 5 | 3 | 15 | 6% |
| | Baik | 4 | 4 | 16 | 8% |
| | Cukup Baik | 3 | 9 | 27 | 18% |
| | Kurang Baik | 2 | 29 | 58 | 59% |
| | Tidak Baik | 1 | 4 | 4 | 8% |
| Jumlah | | | 49 | 120 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,45 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab menjawab Sangat Baik sebanyak 3 responden (6%), menjawab baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab cukup baik sebanyak 9 responden (18%), menjawab kurang baik sebanyak 29 responden (59%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 4 responden (8%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,45 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner didapat bahwa Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat diperoleh rata -rata = 2,45 yang termasuk pada kategori Kurang Baik karena berada pada skala 1,80 – 2,59, dan berdasarkan observasi penulis Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi memang belum baik, hal ini dikarenakan kedisiplinan aparatur desa yang kurang baik, dapat dilihat dengan jadwal kantor yang tidak tetap, kantor yang sangat sering terlambat buka, serta aparat desa yang tidak tidak berada ditempat.

5.2.1.2 Pencapaian Tujuan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Pencapaian tujuan, dengan pertanyaan Apakah Pencapaian tujuan dari

penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah baik, dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini :

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 2. | Sangat Baik | 5 | 2 | 10 | 4% |
| | Baik | 4 | 5 | 20 | 10% |
| | Cukup Baik | 3 | 16 | 48 | 33% |
| | Kurang Baik | 2 | 19 | 38 | 39% |
| | Tidak Baik | 1 | 7 | 7 | 14% |
| Jumlah | | | 49 | 123 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,51 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 16 responden (33%), menjawab kurang baik sebanyak 19 responden (39%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 7 responden (14%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,51 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat diperoleh rata-rata = 2,51 yang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat memang kurang baik, hal ini dikarenakan kedisiplinan aparatur desa yang masih belum baik sehingga penyelenggaraan pelayanan yang

diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat ini masih belum baik.

5.2.1.3 Rekapitulasi indikator Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Efektivitas pada tabel 5.7 di bawah ini:

Tabel 5.7 : Rekapitulasi tanggapan pertanyaan pada indikator Efektivitas.

| No | Indikator | Kategori | | | | | Jumlah | Rata - Rata |
|-------------------------|--|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Apakah Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik? | 3 | 4 | 9 | 29 | 4 | 49 | 2,45 |
| 2 | Apakah Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah baik? | 2 | 5 | 16 | 19 | 7 | 49 | 2,51 |
| Jumlah | | 5 | 9 | 25 | 48 | 11 | 98 | 2,48 |
| Jumlah Responden | | 3 | 5 | 13 | 24 | 6 | 49 | |
| Persentase (%) | | 5 | 9 | 26 | 49 | 11 | 100 | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Efektivitas adalah pada kategori sangat baik sebanyak 3 orang (5%) responden, kategori baik sebanyak 5 orang (9%) responden, kategori cukup baik sebanyak 13 orang (26%) responden, kategori kurang baik sebanyak 24 orang (49%) responden, kategori tidak baik sebanyak 6 orang (11%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,48 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Efektivitas adalah Kurang Baik.

5.2.2 Indikator Efisiensi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Instrumen pertanyaan untuk indikator Efisiensi adalah:

5.2.2.1 Usaha Oleh Pihak Pelaksana Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Usaha oleh pihak pelaksana, dengan pertanyaan Apakah Usaha oleh pihak pemerintah desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat telah terlaksana dengan baik?, dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini :

Tabel 5.8 : Tanggapan Responden tentang Usaha oleh pihak pelaksana.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 1. | Sangat Baik | 5 | 2 | 10 | 4% |
| | Baik | 4 | 5 | 20 | 10% |
| | Cukup Baik | 3 | 10 | 30 | 20% |
| | Kurang Baik | 2 | 29 | 58 | 59% |
| | Tidak Baik | 1 | 3 | 3 | 6% |
| Jumlah | | | 49 | 121 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,47 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.8 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 10 responden (20%), yang menjawab kurang baik sebanyak 29 responden (59%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 3 responden (6%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata =

2,47. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Usaha oleh pihak pemerintah desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner dan berdasarkan observasi penulis mengenai Usaha oleh pihak pemerintah desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat memang kurang baik, dikarenakan rendahnya kedisiplinan aparatur pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan, terlihat dengan kantor yang setiap hari hampir selalu terlambat buka, serta sering tidak ada aparat desa dikantor tersebut.

5.2.2.2 Tingkat Efisiensi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Tingkat Efisiensi Pelayanan, dengan pertanyaan Apakah Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah baik, dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini:

Tabel 5.9 : Tanggapan Responden mengenai Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 2. | Sangat Baik | 5 | 3 | 15 | 6% |
| | Baik | 4 | 7 | 28 | 14% |
| | Cukup Baik | 3 | 7 | 21 | 14% |
| | Kurang Baik | 2 | 26 | 52 | 53% |
| | Tidak Baik | 1 | 6 | 6 | 12% |
| Jumlah | | | 49 | 122 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,49 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 3 responden (6%), menjawab baik sebanyak 7 responden (14%), menjawab cukup baik sebanyak 7 responden (14%), menjawab kurang baik sebanyak 26 responden (53%), dan menjawab tidak baik sebanyak 6 responden (12%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata - rata = 2,49 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80-2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan diperoleh rata-rata = 2,49 yang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat memang kurang baik, terlihat dengan sumberdaya manusia yang kurang profesional dan kurang disiplin dalam menyelenggarakan pelayanan, terlihat dengan kantor yang lambat buka dan aparat desa yang sering tidak berada di tempat, sehingga kurang efisien pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa lubuk terentang ini kepada masyarakat.

5.2.2.3 Hasil Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke tiga yaitu mengenai Hasil pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut ini:

Tabel 5.10 : Tanggapan Responden mengenai hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 3. | Sangat Baik | 5 | 2 | 10 | 4% |
| | Baik | 4 | 8 | 32 | 16% |
| | Cukup Baik | 3 | 6 | 18 | 12% |
| | Kurang Baik | 2 | 22 | 44 | 45% |
| | Tidak Baik | 1 | 11 | 11 | 22% |
| Jumlah | | | 49 | 115 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,35 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.10 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 8 responden (16%), menjawab cukup baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab kurang baik sebanyak 22 responden (45%), dan menjawab tidak baik sebanyak 11 responden (22%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata - rata = 2,35 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang diperoleh rata-rata = 2,43 yang artinya hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang memang kurang baik, terlihat dengan berbagai permasalahan yang ada pada kantor desa lubuk terentang ini, terutama masalah kedisiplinan aparatur desa yang mengakibatkan hasil pelayanan tidak optimal.

5.2.2.4 Rekapitulasi Indikator Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Efisiensi pada tabel 5.11 di bawah ini:

Tabel 5.11 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Efisiensi.

| No | Indikator | Kategori | | | | | Jumlah | Rata - Rata |
|-------------------------|---|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Menurut Bapak/Ibu Apakah Usaha oleh pihak pemerintah desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat telah terlaksana dengan baik? | 2 | 5 | 10 | 29 | 3 | 49 | 2,47 |
| 2 | Menurut Bapak/Ibu Apakah Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah baik? | 3 | 7 | 7 | 26 | 6 | 49 | 2,49 |
| 3 | Menurut Bapak/Ibu Apakah hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat? | 2 | 8 | 6 | 22 | 11 | 49 | 2,35 |
| Jumlah | | 7 | 20 | 23 | 77 | 20 | 147 | 2,44 |
| Jumlah Responden | | 2 | 7 | 8 | 26 | 7 | 49 | |
| Persentase (%) | | 5 | 14 | 16 | 52 | 14 | 100 | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.11 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Efisiensi adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 orang (5%) responden, kategori baik sebanyak 7 orang (14%) responden, kategori cukup baik sebanyak 8 orang (16%) responden, kategori kurang baik sebanyak 26 orang (52%) responden, dan kategori tidak baik sebanyak 7 orang

(14%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,44 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Efisiensi adalah Kurang Baik.

5.2.3 Indikator Kecukupan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Kecukupan Yaitu berkenaan dengan Kecukupan sumber daya dengan jumlah pengguna jasa. Instrumen pertanyaan untuk indikator Kecukupan adalah:

5.2.3.1 Kecukupan Sumber Daya Manusia untuk Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan, dengan pertanyaan Apakah Kecukupan sumber daya manusia dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi, dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut ini :

Tabel 5.12 : Tanggapan Responden tentang Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 1. | Sangat Terpenuhi | 5 | 3 | 15 | 6% |
| | Terpenuhi | 4 | 4 | 16 | 8% |
| | Cukup Terpenuhi | 3 | 15 | 45 | 31% |
| | Kurang Terpenuhi | 2 | 25 | 50 | 51% |
| | Tidak Terpenuhi | 1 | 2 | 2 | 4% |
| Jumlah | | | 49 | 128 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,61 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.12 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab Sangat Terpenuhi sebanyak 3 responden (6%), yang menjawab Terpenuhi sebanyak 4 responden (8%), yang menjawab cukup Terpenuhi sebanyak 15

responden (31%), yang menjawab kurang Terpenuhi sebanyak 25 responden (51%), dan yang menjawab tidak Terpenuhi sebanyak 2 responden (4%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,61. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan termasuk pada kategori Cukup Terpenuhi yang berada pada skala 2,60 – 3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan diperoleh rata-rata = 2,61 yang artinya Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan termasuk pada kategori Cukup Terpenuhi, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan , dari segi jumlah sumberdaya yang dimiliki kantor desa lubuk terentang sudah cukup baik, struktur organisasi juga lengkap. Namun kenyataan dilapangan menunjukkan jumlah yang banyak hanya nama yang tertera di struktur organisasi saja, karena seringkali yang berada dikantor hanya kades dan sekdesnya saja, sedangkan kepala urusan yang lainnya sering tidak masuk kantor.

5.2.3.2 Kecukupan Kecukupan sumber daya anggaran untuk Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan, dengan pertanyaan Kecukupan sumber daya anggaran dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sudah baik dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut ini :

Tabel 5.13: Tanggapan Responden mengenai Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 2. | Sangat Baik | 5 | 4 | 20 | 8% |
| | Baik | 4 | 5 | 20 | 10% |
| | Cukup Baik | 3 | 19 | 57 | 39% |
| | Kurang Baik | 2 | 18 | 36 | 37% |
| | Tidak Baik | 1 | 3 | 3 | 6% |
| Jumlah | | | 49 | 136 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,78 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.13 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 19 responden (39%), menjawab kurang baik sebanyak 18 responden (37%), dan menjawab tidak baik sebanyak 3 responden (6%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,78 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecukupan Sumber Daya Anggaran termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60- 3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan diperoleh rata-rata = 2,65 yang artinya Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Cukup Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan memang sudah cukup baik, karena setiap desa mendapat anggaran yang cukup besar, harusnya cukup untuk menunjang mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan desa, begitu juga dengan Desa Lubuk Terentang ini.

5.2.3.3 Kecukupan Peralatan Yang Ada Di Pemerintahan Desa Lubuk Terentang Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ketiga yaitu mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan , dengan pertanyaan Apakah Kecukupan peralatan yang ada dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sudah baik, dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini:

Tabel 5.14: Tanggapan Responden mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 3. | Sangat Baik | 5 | 2 | 10 | 4% |
| | Baik | 4 | 6 | 24 | 12% |
| | Cukup Baik | 3 | 14 | 42 | 29% |
| | Kurang Baik | 2 | 21 | 42 | 43% |
| | Tidak Baik | 1 | 6 | 6 | 12% |
| Jumlah | | | 49 | 124 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,53 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.14 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 14 responden (29%), menjawab kurang baik sebanyak 21 responden (43%), dan menjawab tidak baik sebanyak 6 responden (12%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,53 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan diperoleh rata-rata = 2,53 yang artinya Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi

penulis mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan memang pada dasarnya jumlah sumberdaya manusia yang dimiliki pemerintah desa memang Kurang Baik, dapat dilihat dengan Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih kurang sebagai penunjang pelayanan yang baik, karena tidak adanya mesin foto copy dan printer yang kadang berulah yang menjadi keluhan masyarakat, serta kursi tempat duduk untuk pengguna pelayanan cuma satu yang mengakibatkan saat yang datang ada dua orang, maka akan berdiri saja salah satunya.

5.2.3.4 Rekapitulasi Indikator Kecukupan Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kecukupan dalam pelayanan pada tabel 5.15 di bawah ini :

Tabel 5.15: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kecukupan dalam pelayanan.

| No | Indikator | Kategori | | | | | Jumlah | Rata - Rata |
|-------------------------|--|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Apakah Kecukupan sumber daya manusia dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi? | 3 | 4 | 15 | 25 | 2 | 49 | 2,61 |
| 2 | Apakah Kecukupan sumber daya anggaran dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam pelayanan kepada masyarakat sudah baik? | 4 | 5 | 19 | 18 | 3 | 49 | 2,78 |
| 3 | Apakah Kecukupan peralatan yang ada dikantor desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sudah baik? | 2 | 6 | 14 | 21 | 6 | 49 | 2,53 |
| Jumlah | | 9 | 15 | 48 | 64 | 11 | 147 | 2,64 |
| Jumlah Responden | | 3 | 5 | 16 | 21 | 4 | 49 | |
| Persentase (%) | | 6 | 10 | 33 | 44 | 7 | 100 | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.15 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Kecukupan dalam pelayanan adalah pada kategori sangat baik sebanyak 3 orang (6%) responden, kategori baik sebanyak 5 orang (10%) responden, kategori cukup baik sebanyak 16 orang (33%) responden, kategori kurang baik sebanyak 21 orang (44%) responden, dan kategori tidak baik sebanyak 4 orang (7%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,64 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kecukupan dalam pelayanan adalah Cukup Baik.

5.2.4 Indikator Kesamaan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Yaitu erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Instrumen pertanyaan untuk indikator Kesamaan adalah:

5.2.4.1 Kesamaan Pelayanan Yang Diberikan Pemerintahan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Kesamaan Pelayanan, dengan pertanyaan Apakah pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang sudah baik dapat dilihat pada tabel 5.16 berikut ini :

Tabel 5.16 : Tanggapan Responden tentang Kesamaan Pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 1. | Sangat Baik | 5 | 2 | 10 | 4% |
| | Baik | 4 | 6 | 24 | 12% |
| | Cukup Baik | 3 | 15 | 45 | 31% |
| | Kurang Baik | 2 | 19 | 38 | 39% |
| | Tidak Baik | 1 | 7 | 7 | 14% |
| Jumlah | | | 49 | 124 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,53 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.16 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 15 responden (31%), menjawab kurang baik sebanyak 19 responden (39%), dan menjawab tidak baik sebanyak 7 responden (14%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,53. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang diperoleh rata-rata = 2,53 yang artinya pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang memang Kurang Baik, kesamaan pelayanan dikantor desa Lubuk Terentang pada dasarnya sama dengan yang lainnya hanya saja kedisiplinan dan profesional aparat desa yang membuat ketidak sesuaian jadwal dengan yang seharusnya, serta profesional

aparat desa dan sarana prasarana yang dimiliki kantor desa yang membuat pelayanan yang diberikan kurang optimal.

5.2.4.2 Pemberlakuan Kesamaan Proses Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu Pemberlakuan kesamaan proses pelayanan, dengan pertanyaan Apakah pemberlakuan kesamaan proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar kepada masyarakat sudah baik, dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut ini :

Tabel 5.17: Tanggapan Responden mengenai Pemberlakuan Kesamaan Proses Pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 2. | Sangat Baik | 5 | 2 | 10 | 4% |
| | Baik | 4 | 6 | 24 | 12% |
| | Cukup Baik | 3 | 17 | 51 | 35% |
| | Kurang Baik | 2 | 20 | 40 | 41% |
| | Tidak Baik | 1 | 4 | 4 | 8% |
| Jumlah | | | 49 | 129 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,63 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 17 responden (35%), menjawab kurang baik sebanyak 20 responden (41%), menjawab tidak baik sebanyak 4 responden (8%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,63 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Pemberlakuan Kesamaan Proses Pelayanan termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 –3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai pemberlakuan kesamaan proses pelayanan diperoleh rata-rata = 2,63 yang artinya pemberlakuan kesamaan proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar kepada masyarakat termasuk pada kategori Cukup Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai pemberlakuan kesamaan proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar kepada masyarakat memang cukup baik, proses pelayanan yang diberikan pemerintah desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar pada dasarnya sama saja, hanya saja ketidak sesuaian jadwal akibat tidak disiplinnya aparat desa yang kadang tidak berada ditempat, kantor lambat buka, yang membuat proses pelayanan menjadi lambat dikarenakan jadwal yang tidak jelas.

5.2.4.3 Rekapitulasi Indikator Kesamaan proses Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi indikator Kesamaan proses Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi pelayanan pada tabel 5.18 :

Tabel 5.18 :Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kesamaan pelayanan

| No | Indikator | Kategori | | | | | Jumlah | Rata - Rata |
|----|--|----------|---|----|----|----|--------|-------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Apakah pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang sudah baik? | 2 | 6 | 15 | 19 | 7 | 49 | 2,53 |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|---|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| 2 | Apakah pemberlakuan kesamaan proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar kepada masyarakat sudah baik? | 2 | 6 | 17 | 29 | 4 | 49 | 2,63 |
| Jumlah | | 4 | 12 | 32 | 48 | 11 | 98 | 2,58 |
| Jumlah Responden | | 2 | 6 | 16 | 24 | 6 | 49 | |
| Persentase (%) | | 4 | 12 | 33 | 49 | 11 | 100 | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.18 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Kesamaan pelayanan adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 orang (4%) responden, kategori baik sebanyak 6 orang (12%) responden, kategori cukup baik sebanyak 16 orang (33%) responden, kategori kurang baik sebanyak 24 orang (49%) responden, kategori tidak baik sebanyak 6 orang (11%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,58 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kesamaan pelayanan adalah Kurang Baik.

5.2.5 Indikator Ketanggapan pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Ketanggapan dalam pelayanan yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai masyarakat. Instrumen pertanyaan untuk indikator Ketanggapan dalam pelayanan adalah :

5.2.5.1 Ketanggapan Pelayanan Yang Diberikan Aparat Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Ketanggapan Pelayanan. Dengan pertanyaan Apakah pemerintahan desa Lubuk

Terentang telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan baik dapat dilihat pada tabel 5.19 berikut ini :

Tabel 5.19 : Tanggapan Responden tentang Ketanggapan Pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 1. | Sangat Baik | 5 | 2 | 4 | 4% |
| | Baik | 4 | 5 | 20 | 10% |
| | Cukup Baik | 3 | 12 | 36 | 24% |
| | Kurang Baik | 2 | 22 | 44 | 45% |
| | Tidak Baik | 1 | 8 | 8 | 16% |
| Jumlah | | | 49 | 118 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,40 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.19 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik 2 responden (4%), baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 12 responden (24%), menjawab kurang baik sebanyak 22 responden (45%), dan menjawab tidak baik sebanyak 8 responden (16%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,40. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Ketanggapan Pelayanan termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Ketanggapan pelayanan diperoleh rata-rata = 2,40 yang artinya Ketanggapan pelayanan yang diberikan termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Ketanggapan pelayanan yang diberikan pemerintahan desa memang Kurang baik, dapat dilihat dari kedisiplinan aparat desa dan tidak jarang kadang tidak berada ditempat, dan kantor yang sering lambat buka hingga mengakibatkan ketidaksesuaian jadwal pelayanan, serta bagaimana bisa cepat melayani dengan sarana dan prasarana yang juga kurang lengkap dan kedisiplinan yang masih belum baik.

5.2.5.2 Kinerja pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Kinerja pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan, dengan Apakah kinerja pemerintah desa Lubuk Terentang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik dapat dilihat pada tabel 5.20 berikut ini:

Tabel 5.20 : Tanggapan Responden mengenai Kinerja pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 2. | Sangat Baik | 5 | 2 | 10 | 4% |
| | Baik | 4 | 5 | 20 | 10% |
| | Cukup Baik | 3 | 13 | 39 | 27% |
| | Kurang Baik | 2 | 29 | 58 | 59% |
| | Tidak Baik | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Jumlah | | | 49 | 127 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,59 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.20 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 13 responden (27%), menjawab kurang baik sebanyak 29 responden (59%), dan tidak ada yang menjawab tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,59 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kinerja pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kinerja pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan diperoleh rata-rata = 2,59 yang artinya Kinerja pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kinerja pemerintah desa dalam

memberikan Pelayanan memang Kurang baik, dapat dilihat dengan kedisiplinan aparat desa yang belum baik sehingga kinerja pemerintah desa belum lah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.2.5.3 Rekapitulasi Indikator Ketanggapan Dalam Pelayanan Desa Lubuk

Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketanggapan dalam pelayanan pada tabel 5.20 di bawah ini:

Tabel 5.21 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketanggapan dalam pelayanan.

| No | Indikator | Kategori | | | | | Jumlah | Rata - Rata |
|-------------------------|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-------------|
| | | SB | B | CB | KB | STB | | |
| 1 | Apakah pemerintahan desa Lubuk Terentang telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan baik? | 2 | 5 | 12 | 22 | 8 | 49 | 2,40 |
| 2 | Apakah kinerja pemerintah desa Lubuk Terentang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik? | 2 | 5 | 13 | 29 | 0 | 49 | 2,59 |
| Jumlah | | 4 | 10 | 25 | 51 | 8 | 98 | 2,50 |
| Jumlah Responden | | 2 | 5 | 13 | 26 | 4 | 49 | |
| Persentase (%) | | 4 | 10 | 26 | 52 | 8 | 100 | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.20 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Ketanggapan dalam pelayanan adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 orang (4%) responden kategori baik sebanyak 5 orang (10%) responden, kategori cukup baik sebanyak 13 orang (26%) responden, kategori kurang baik sebanyak 26 orang (52%) responden, kategori tidak baik sebanyak 4 orang (8%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,50 dapat disimpulkan

bahwa respon terhadap indikator Ketanggapan dalam pelayanan adalah Kurang Baik.

5.2.6 Indikator Ketepatan dalam Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Ketepatan dalam pelayanan yaitu yaitu yang berhubungan dengan hasil, apakah hasil yang diinginkan benar tercapai. Instrumen pertanyaan untuk indikator Ketepatan dalam pelayanan adalah:

5.2.6.1 Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Ketepatan mengenai pelayanan. Dengan pertanyaan Apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah tepat dengan yang seharusnya dapat dilihat pada tabel 5.21 berikut ini :

Tabel 5.22 : Tanggapan Responden tentang Ketepatan mengenai pelayanan.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 1. | Sangat Baik | 5 | 2 | 10 | 4% |
| | Baik | 4 | 6 | 24 | 12% |
| | Cukup Baik | 3 | 10 | 30 | 20% |
| | Kurang Baik | 2 | 29 | 58 | 59% |
| | Tidak Baik | 1 | 2 | 2 | 4% |
| Jumlah | | | 49 | 124 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,53 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.21 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik 2 responden (4%), baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 10 responden (20%), menjawab kurang baik sebanyak 29 responden (59%), dan menjawab tidak baik sebanyak 2 responden (4%) . Maka

dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 2,53. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan diperoleh rata-rata = 2,53 yang artinya Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan ini memang Kurang baik, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang kepada masyarakat belum tepat dengan yang seharusnya, hal ini dapat dilihat dengan berbagai masalah, terutama mengenai masalah kedisiplinan aparat desa, yang mengakibatkan ketidaksesuaian jadwal pelayanan dikarenakan aparat desa yang tidak disiplin dan terkadang tidak berada ditempat, serta sarana prasarana yang kurang lengkap membuat pelayanan yang diberikan kurang optimal.

5.2.6.2 Hasil Dari Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung

Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Hasil dari pelayanan, dengan pertanyaan apakah dapat merasakan manfaat penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar dengan baik dapat dilihat dari tabel 5.22 berikut ini :

Tabel 5.23 : Tanggapan Responden mengenai Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang.

| No | Kategori Jawaban | Skor | Jumlah Responden | Bobot | Persentase |
|--------------------|------------------|------|------------------|------------|------------|
| 2. | Sangat Baik | 5 | 2 | 10 | 4% |
| | Baik | 4 | 6 | 24 | 12% |
| | Cukup Baik | 3 | 13 | 39 | 27% |
| | Kurang Baik | 2 | 25 | 50 | 51% |
| | Tidak Baik | 1 | 3 | 3 | 6% |
| Jumlah | | | 49 | 126 | 100 |
| Rata - Rata | | | 2,57 | | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.22 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 13 responden (27%), menjawab kurang baik sebanyak 25 responden (51%), dan menjawab tidak baik sebanyak 3 responden (6%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,57 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang diperoleh rata-rata = 2,57 yang artinya Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang memang Kurang baik, masyarakat memang mendapatkan pelayanan oleh perangkat desa, hanya saja tidak optimal pelayanan yang diberikan dikarenakan kedisiplinan aparat desa ini.

5.2.6.3 Rekapitulasi Indikator Ketepatan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketepatan dalam pelayanan pada tabel 5.23 di bawah ini:

Tabel 5.24 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketepatan dalam pelayanan.

| No | Indikator | Kategori | | | | | Jumlah | Rata - Rata |
|-------------------------|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|-------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1 | Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah tepat dengan yang seharusnya? | 2 | 6 | 10 | 29 | 2 | 49 | 2,53 |
| 2 | Menurut Bapak/Ibu apakah dapat merasakan manfaat penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar dengan baik? | 2 | 6 | 13 | 25 | 3 | 49 | 2,57 |
| Jumlah | | 4 | 12 | 23 | 54 | 5 | 98 | 2,55 |
| Jumlah Responden | | 2 | 6 | 12 | 27 | 3 | 49 | |
| Persentase (%) | | 4 | 12 | 23 | 55 | 5 | 100 | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.23 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Ketepatan dalam pelayanan adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 orang (4%) responden kategori baik sebanyak 6 orang (12%) responden, kategori cukup baik sebanyak 12 orang (23%) responden, kategori kurang baik sebanyak 27 orang (55%) responden, kategori tidak baik sebanyak 3 orang (5%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,55 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Ketepatan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan adalah Kurang Baik.

5.3 Rekapitulasi Keseluruhan Indikator Yang Digunakan Dalam Penelitian Mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singing.

Berikut rekapitulasi hasil sebaran kuesion yang di kumpulkan dari tanggapan para responden mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singing dapat dilihat pada tabel 5.24 di bawah ini :

Tabel 5.25 : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

| No | Indikator | Kategori | | | | | Jumlah | Rata-rata |
|-------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|-------------|
| | | SB | B | CB | KB | TB | | |
| 1. | Efektifitas | 3 | 5 | 13 | 24 | 6 | 49 | 2,48 |
| | | 5 | 9 | 26 | 49 | 11 | 100 | |
| 2. | Efesiensi | 2 | 7 | 8 | 26 | 7 | 49 | 2,44 |
| | | 5 | 14 | 16 | 52 | 14 | 100 | |
| 3. | Kecukupan | 3 | 5 | 16 | 21 | 4 | 49 | 2,64 |
| | | 6 | 10 | 33 | 44 | 7 | 100 | |
| 4. | Kesamaan | 2 | 6 | 16 | 24 | 6 | 49 | 2,58 |
| | | 4 | 12 | 33 | 49 | 11 | 100 | |
| 5. | Ketanggapan | 2 | 5 | 13 | 26 | 4 | 49 | 2,50 |
| | | 4 | 10 | 26 | 52 | 8 | 100 | |
| 6. | Ketepatan | 2 | 6 | 12 | 27 | 3 | 49 | 2,55 |
| | | 4 | 12 | 23 | 55 | 5 | 100 | |
| Jumlah | | 14 | 34 | 78 | 148 | 30 | 294 | 2,53 |
| Jumlah Responden | | 2 | 6 | 13 | 25 | 5 | 49 | |
| Persentase (%) | | 5 | 12 | 27 | 50 | 10 | 100 | |

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.24 diatas dapat diketahui tanggapan responden adalah sebanyak 2 orang (5%) responden yang berada pada kategori sangat baik, pada kategori baik sebanyak 6 orang (12%) responden, kategori cukup baik sebanyak 13 orang (27%) responden, kategori kurang baik sebanyak 25 orang (50%)

responden, dan pada Kategori tidak baik sebanyak 5 orang (10%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,53. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singing termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80–2,59.

5.3.1 Analisis penelitian

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan indikator dan pertanyaan dari hasil sebaran kuesioner yaitu :

5.3.1.1 Indikator Efektifitas Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Untuk Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 2,45 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil pengamatan penulis Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi memang belum baik, hal ini dikarenakan kedisiplinan aparatur desa yang kurang baik, dapat dilihat dengan jadwal kantor yang tidak tetap, kantor yang sangat sering terlambat buka, serta aparat desa yang tidak tidak berada ditempat.

2. Dalam Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 2,51. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Berdasarkan observasi penulis Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat memang kurang baik, hal ini dikarenakan kedisiplinan aparatur desa yang masih belum baik sehingga penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat ini masih belum baik.

5.3.1.2 Indikator Efisiensi Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Dalam Usaha oleh pihak pemerintah desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 2,47. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Usaha oleh pihak pemerintah desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Berdasarkan observasi penulis mengenai Usaha oleh pihak pemerintah desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat memang kurang baik, dikarenakan rendahnya kedisiplinan

aparatur pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan, terlihat dengan kantor yang setiap hari hampir selalu terlambat buka, serta sering tidak ada aparat desa dikantor tersebut.

2. Untuk Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 2,49 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 - 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat memang kurang baik, terlihat dengan sumberdaya manusia yang kurang profesional dan kurang disiplin dalam menyelenggarakan pelayanan, terlihat dengan kantor yang lambat buka dan aparat desa yang sering tidak berada di tempat, sehingga kurang efisien pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa lubuk terentang ini kepada masyarakat.

3. Untuk hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 2,35 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan

pemerintahan desa Lubuk Terentang memang kurang baik, terlihat dengan berbagai permasalahan yang ada pada kantor desa Lubuk Terentang ini, terutama masalah kedisiplinan aparatur desa yang mengakibatkan hasil pelayanan tidak optimal.

5.3.1.3 Indikator Kecukupan Dalam Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

1. Untuk Kecukupan sumber daya manusia dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 2,61. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan termasuk pada kategori Cukup Terpenuhi yang berada pada skala 2,60 – 3,39. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan, dari segi jumlah sumberdaya yang dimiliki kantor desa Lubuk Terentang sudah cukup baik, struktur organisasi juga lengkap. Namun kenyataan dilapangan menunjukkan jumlah yang banyak hanya nama yang tertera di struktur organisasi saja, karena seringkali yang berada dikantor hanya kades dan sekdesnya saja, sedangkan kepala urusan yang lainnya sering tidak masuk kantor.

2. Untuk Kecukupan sumber daya anggaran dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 2,78. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecukupan Sumber Daya Anggaran

termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60- 3,39. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan memang sudah cukup baik, karena setiap desa mendapat anggaran yang cukup besar, harusnya cukup untuk menunjang mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan desa, begitu juga dengan Desa Lubuk Terentang ini.

3. Untuk Kecukupan peralatan yang ada dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,53 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan memang pada dasarnya jumlah sumberdaya manusia yang dimiliki pemerintah desa memang Kurang Baik, dapat dilihat dengan Sarana dan Prasarana pelayanan yang masih kurang sebagai penunjang pelayanan yang baik, karena tidak adanya mesin foto copy dan printer yang kadang berulah yang menjadi keluhan masyarakat, serta kursi tempat duduk untuk pengguna pelayanan cuma satu yang mengakibatkan saat yang datang ada dua orang, maka akan berdiri saja salah satunya.

5.3.1.4 Indikator Kesamaan Dalam Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Untuk pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 2,53. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang memang Kurang Baik, kesamaan pelayanan di kantor desa Lubuk Terentang pada dasarnya sama dengan yang lainnya hanya saja kedisiplinan dan profesional aparat desa yang membuat ketidaksesuaian jadwal dengan yang seharusnya, serta profesional aparat desa dan sarana prasarana yang dimiliki kantor desa yang membuat pelayanan yang diberikan kurang optimal.

2. Untuk pemberlakuan kesamaan proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 2,63. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Pemberlakuan Kesamaan Proses Pelayanan termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 – 3,39. Berdasarkan observasi penulis mengenai pemberlakuan kesamaan proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar kepada masyarakat memang cukup baik, proses pelayanan yang diberikan pemerintah desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar pada dasarnya sama saja, hanya saja ketidak

sesuaian jadwal akibat tidak disiplinnya aparat desa yang kadang tidak berada ditempat, kantor lambat buka, yang membuat proses pelayanan menjadi lambat dikarenakan jadwal yang tidak jelas.

5.3.1.5 Indikator Ketanggapan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Untuk pemerintahan desa Lubuk Terentang telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,40. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Ketanggapan Pelayanan termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Ketanggapan pelayanan yang diberikan pemerintahan desa memang Kurang baik, dapat dilihat dari kedisiplinan aparat desa dan tidak jarang kadang tidak berada ditempat, dan kantor yang sering lambat buka hingga mengakibatkan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, serta bagaimana bisa cepat melayani dengan sarana dan prasarana yang juga kurang lengkap dan kedisiplinan yang masih belum baik.

2. Untuk kinerja pemerintah desa Lubuk Terentang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,59 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kinerja pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kinerja pemerintah desa dalam

memberikan Pelayanan memang Kurang baik, dapat dilihat dengan kedisiplinan aparat desa yang belum baik sehingga kinerja pemerintah desa belum lah optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.3.1.6 Indikator Ketepatan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Untuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah tepat dengan yang seharusnya.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,53. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan ini memang Kurang baik, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang kepada masyarakat belum tepat dengan yang seharusnya, hal ini dapat dilihat dengan berbagai masalah, terutama mengenai masalah kedisiplinan aparat desa, yang mengakibatkan ketidaksesuaian jadwal pelayanan dikarenakan aparat desa yang tidak disiplin dan terkadang tidak berada ditempat, serta sarana prasarana yang kurang lengkap membuat pelayanan yang diberikan kurang optimal.

2. Untuk masyarakat agar dapat merasakan manfaat penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,57 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh

pemerintah desa Lubuk Terentang termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Hasil dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang memang Kurang baik, masyarakat memang mendapatkan pelayanan oleh perangkat desa, hanya saja tidak optimal pelayanan yang diberikan dikarenakan kedisiplinan aparat desa ini.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,53 berarti berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, Ketanggapan, dan Ketepatangunaan, semuanya kurang baik.

Karena pelayanan yang diberikan kantor desa belum lah baik, dimana masih kurangnya disiplin pegawai, jadwal waktu pelayanan yang tidak tepat dikarenakan kedisiplinan pegawai ini, serta sarana prasana yang dinilai kurang untuk menunjang agar pelayanan menjadi lebih baik.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas diajukan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan pemerintahan desa Lubuk Terentang memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, memperhatikan waktu pelayanan, agar sesuai jadwal yang seharusnya.
2. Diharapkan aparat desa Lubuk Terentang lebih mengoptimalkan kecukupan sumberdaya yang dimiliki, jangan hanya struktur organisasi lengkap namun kedisiplinan juga harus baik.
3. Diharapkan aparat desa Lubuk Terentang memberikan pelayanan yang sama dengan jadwal yang seharusnya, meningkatkan kedisiplinan dan

profesional aparat desa agar pelayanan sesuai dengan jadwal yang seharusnya.

4. Diharapkan aparat desa Lubuk Terentang memberikan pelayanan yang tepat dan tanggap, dengan meningkatkan kedisiplinan pegawainya, jangan lagi ada aparat desa yang tidak berada ditempat pada jam kerja.
5. Dan diharapkan pihak pemerintah desa memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di kantor desa agar pelayanan yang diberikan optimal dan tidak terlepas dari anggaran yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatis menuju redefinisi*. Raja Grafindo, Jakarta
- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta : Gava Media
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta: Bandung
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. CV Pustaka Setia : Bandung.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta : Bandung.
- Edy Sutrisno, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana : Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya manusia*. PT Bumi. Aksara : Jakarta.
- Indradi, Sjamsiar, Sjamsuddin, 2016. *Dasar – Dasar Administrasi Publik*, Malang, Agritek YPN Malang
- Islamy, Irfan. 2009. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi. Aksara: Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Mulyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit In Media. Jakarta
- Nugroho, Riant. 2017. *Public Policy*. Elex Media Komputindo : Jakarta

- Ratminto dan Atik,. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka
- Rivai, Veithzal dan Ella Sagala, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta
- Salam, Darma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas – asas manajemen*. PT. Refika Aditama : Bandung
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sondang P. Siagian. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Binapura Aksara : Jakarta.
- Sondang P. Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Refika Aditama, Bandung
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*, Rineka Cipta, Jakarta
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2003 *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran George Edwards*. Yogyakarta: Lukman Offset & Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara

Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik. Kontemporer*, Kencana. Jakarta

Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers. Jakarta

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Media Presindo. Yogyakarta

Sumber lain :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

| no | pertanyaan | | | | | | | | | | | | | | jumlah |
|---------------|--------------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|---------------|
| | Efektifitas | | Efisiensi | | | Kecukupan | | | Kesamaan | | Ketanggapan | | Ketepatan | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | |
| | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 66 |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 65 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 62 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 61 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 42 |
| 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 34 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 34 |
| 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 35 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 33 |
| 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 34 |
| 15 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 35 |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 17 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 18 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 19 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 34 |
| 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 21 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 33 |
| 22 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 34 |
| 23 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 34 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 32 |
| 25 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 35 |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 31 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 30 |
| 28 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 29 |
| 29 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 28 |
| 30 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 33 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 31 |
| 32 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 |
| 33 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 36 |
| 34 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 30 |
| 35 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 34 |
| 36 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 31 |
| 37 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| 38 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 30 |
| 40 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 28 |
| 41 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 42 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 29 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 25 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 26 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 46 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 27 |
| 47 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 24 |
| 48 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| jumlah | 120 | 123 | 121 | 122 | 115 | 128 | 136 | 124 | 124 | 129 | 118 | 127 | 124 | 126 | 1737 |
| rata | 2,449 | 2,51 | 2,47 | 2,49 | 2,35 | 2,61 | 2,78 | 2,53 | 2,531 | 2,633 | 2,408 | 2,592 | 2,531 | 2,571 | 35,449 |
| | 2,47959184 | | 2,43537415 | | | 2,639455782 | | | 2,581632653 | | 2,5 | | 2,551020408 | | |
| | 2,532069971 | | | | | | | | | | | | | | |

DAFTAR KUESIONER PENELITIAN TENTANG

Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung
Toar Kabupaten Kuantan Singingi

**Kepada : Masyarakat Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar
Kabupaten Kuantan Singingi**

A. Identitas Peneliti

Nama : Enjela Sundari
NPM : 150411045
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial : Ilmu Sosial
Universitas : Universitas Islam Kuantan Singingi
Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)

B. Identitas Responden

No :
Nama :
Jenis Kelamin :
Tingkat Pendidikan :
Usia :

C. **KETENTUAN**

1. Angket ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari / mendapatkan data – data penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I, dalam angket ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.
3. Atas keikhlasan dan keluangan untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.
4. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan cermat, beri tanda bulat (0) atau silang (x) pada salah satu jawaban yang menurut Bapak dan Ibu paling benar. Dengan kriteria pilihan jawaban sebagai berikut :
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

DAFTAR PERTANYAAN :

Evaluasi Pelayanan

Efektifitas Pelaksanaan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

- 1 Menurut Bapak/Ibu Apakah Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

- 2 Menurut Bapak/Ibu Apakah Pencapaian tujuan dari penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah baik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

Efisiensi Pelaksanaan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

- 1 Menurut Bapak/Ibu Apakah Usaha oleh pihak pemerintah desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat telah terlaksana dengan baik?
 - a. Sangat Terlaksana
 - b. Terlaksana
 - c. Cukup Terlaksana
 - d. Kurang Terlaksana
 - e. Tidak Terlaksana

- 2 Menurut Bapak/Ibu Apakah Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah baik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

- 3 Menurut Bapak/Ibu bagaimana hasil penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Lubuk Terentang kepada masyarakat?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

Kecukupan Sumber daya dalam Menyelenggarakan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kecukupan sumber daya manusia dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

- 2 Menurut Bapak/Ibu Apakah Kecukupan sumber daya anggaran dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sudah baik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

- 3 Menurut Bapak/Ibu Apakah Kecukupan peralatan yang ada dipemerintahan desa Lubuk Terentang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sudah baik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

Kesamaan proses Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

- 1 Menurut Bapak/Ibu Apakah pemerintahan desa memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat desa Lubuk Terentang sudah baik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

- 2 Menurut Bapak/Ibu Apakah pemberlakuan kesamaan proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar kepada masyarakat sudah baik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

Ketanggapan pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

- 1 Menurut Bapak/Ibu Apakah pemerintahan desa Lubuk Terentang telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan baik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

- 2 Menurut Bapak/Ibu Apakah kinerja pemerintah desa Lubuk Terentang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

Ketepatan pemerintah desa dalam memberikan Pelayanan Desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi

- 1 Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang kepada masyarakat sudah tepat dengan yang seharusnya?
 - a. Sangat Tepat
 - b. Tepat
 - c. Cukup Tepat
 - d. Kurang Tepat
 - e. Tidak Tepat

- 2 Menurut Bapak/Ibu apakah dapat merasakan manfaat penyelenggaraan Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Lubuk Terentang Kecamatan Gunung Toar dengan baik?
 - a. Sangat terasa
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

DOKUMENTASI









DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Enjela Sundari

Tempat/Tgl Lahir : Teluk Kuantan, 23 Januari 1997

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Tobek Panjang , Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten
Kuantan Singingi

Pendidikan :1. SD NEGERI 001 Teluk Kuantan, Kecamatan Kuantan
Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.
2. SMP N 7 Sungai Jering, Kecamatan Kuantan Tengah
Kabupaten Kuantan Singingi.
3. SMKN 02 Teluk Kuantan, Kecamatan Kuantan Tengah
Kabupaten Kuantan Singingi.



Demikianlah Riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 23 Desember 2019

Penulis

Enjela Sundari