

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA JAKE KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi syarat mencapai gelar
sarjana sosial program studi pendidikan strata satu program studi ilmu
Administrasi Negara*



Oleh:

EZY RIZKA PUTRI
NPM 180411024

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2022**

PERNYATAAN ORINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ezy Rizka Putri
NPM : 180411024
Fakultas : Ilmu Sosial
Program Studi : Administrasi Negara
Univesitas : Islam Kuantan Singingi

Dengan ini saya menyatakan dengan yang sebenar- benar nya bahwa skripsi yang berjudul : *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi*.

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain kecuali yang tertulis di daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur plagiat, Saya bersedia menerima saksi atas perbuatan tersebut dan diproses dengan peraturan per undang undangan yang berlaku.

Taluk Kuantan, 31 Mei 2022

Yang Membuat Pernyataan,

EZY RIZKA PUTRI
NPM.180411024

MOTTO

*Jangan menilai saya dari kesuksesan
tapi nilai saya dari seberapa sering jatuh dan bangkit kembali*

-Nelson Mandela-

*Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan
Melainkan Menguji kekuatan akarnya.*

-Ali bin Abi thalib-

*Apapun yang menjadi takdirmu
Akan mencari jalan menemukanmu.*

-Ali bin Abi Thalib-

Kata Persembahan

Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan dan ilmu untuk menyelesaikan pendidikan ini.

Dan skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang selalu memberikan saya support dalam menyelesaikan skripsi ini. Doa mereka tidak pernah berhenti dan selalu mendoakan saya untuk menjadi anak yang sukses dan mandiri.

Untuk dosen pembimbing saya terima kasih telah membimbing saya sampai di titik ini. Jasa kalian tidak akan saya lupakan dan semoga hasil bimbingan kalian akan menjadikan saya anak yang sukses untuk kedepannya.

Dan untuk teman-teman saya yang selalu membantu dan mengajari saya, saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga. Semoga kita semua menjadi orang sukses.

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA JAKE
KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Oleh :

Ezy Rizka Putri

NPM : 180411024

Penelitian ini dilaksanakan di desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi dengan judul “Analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi” untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan kepada masyarakat desa jake karena yang saya lihat belum terlaksana dengan baik, Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan di kantor desa jake kebanyakan masyarakat mengeluhkan susah mencari kepala desa saat ingin membuat surat yang akan di tanda tangannya, Maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi. Dalam penelitian ini metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kuantitatif yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian di olah dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari data olahan. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi menghasilkan rata-rata 3,25 yaitu kurang baik di antara interval 2-3.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT
**PUBLIC SERVICE QUALITY ANALYSIS OF SERVICE IN JAKE VILLAGE
OFFICE, KUANTAN TENGAH DISTRICT, KUANTAN SINGINGI REGENCY**

By :
Ezy Rizka Putri
NPM : 180411024

Publik Service quality analysis in Jake village office, Kuantan Tengah sub-district, Kuantan Singing regency with the title “service quality at jake village office kuantan tengah district kuantan singingi regency “because too see has not been implemented properly, this is because many people complain about services at the Jake village office, most people complain that it is difficult to find When the village head wants to make a letter that will be signed, it is necessary to improve the quality of service at the Jake Village Office, Central Kuantan District, Kuantan Singing Regency. In this study the research quantitative methode, namely analyzing the data obtained from the results of distributing questionnaires, then processing and then the authors draw conclusions from the processed data. The results of the questionnaire distribution show that the quality of public services at the Jake village office, Kuantan Tengah sub-district, Kuantan Singing Regency produces an average of 3.25, which is not good between 2-3 intervals.

Keywords: Quality of service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Dengan rahmat-Nya pula penyusunan Skripsi dapat disusun untuk memenuhi tugas akhir Skripsi dapat disusun untuk memenuhi tugas akhir Skripsi untuk mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA JAKE KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI** “.Penyusun memiliki keterbatasan baik dari segi pengalaman ataupun pengetahuan sehingga Skripsi ini belum sempurna dan mengutip beberapa literatur seperti buku dan internet. Melalui kesempatan ini diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun serta dapat menyempurnakan skripsi ini dari berbagai pihak agar penulis dapat mengerti kekurangan isi Skripsi yang telah disusun ini.

Skripsi ini tidak selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu penulis, diantaranya :

1. Bapak **Dr H.Nopriadi SKM.M.kes** selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu **Rika Ramadhanti,S.IP.,M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan selaku pembimbing I yang senantiasa membantu dan membimbing penulisan Skripsi ini.
3. Bapak **Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si** selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.

4. Bapak **Sarjan M, S.Sos.,M.Si** selaku dosen Pembimbing II yang senantiasa membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis Bapak Amran dan Ibu Ernita ,Yang telah mendidik dan merawat penulis dari kecil sampai saat ini,Sehingga penulis bisa sampai kependidikan yang lebih tinggi.
6. Seluruh teman-teman Prodi Administrasi Negara Khususnya untuk lokal Ana B yang selalu memberikan motivasi shingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Teman saya Riski nanda,cindi milenia,rindo dwi rusty,safira nurlita,witika febrianti,gusti prastyo,akrila sartika yang telah memberikan motivasi dari awal saya membuat Skripsi sampai selesai.

Diharapkan Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak. Selain itu saran dan kritik sifatnya membangun penulis harapkan dari pembaca sekalian agar Skripsi ini bisa lebih baik.

Taluk Kuantan, 11 April 2022

Penulis,

Ezy Rizka Putri
180411024

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORINALITAS SKRIPSI	i
MOTTO	ii
Kata Persembahan	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II	8
TINJAUAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Teori Administrasi Negara	8
2.1.2 Teori Organisasi.....	10
2.1.3 Teori Manajemen.....	13
2.1.4 Teori Pelayanan Publik	17
2.1.5 Pemerintah Desa	21
2.2. KERANGKA PEMIKIRAN	26
2.3 Hipotesis.....	26

2.4 Defenisi Operasional.....	27
2.4.1 Teori Administrasi Negara	27
2.4.2 Teori Organisasi.....	27
2.4.3 Teori Manajemen.....	27
2.4.4 Teori Pelayanan publik	28
2.4.5 Pemerintahan Desa	28
2.5 Konsep Operasional	31
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan sampel.....	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel	33
3.3 Sumber Data.....	35
3.3.1 Data Primer	35
3.3.2 Data Skunder	35
3.4 Fokus Penelitian	35
3.5 Lokasi Penelitian.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Metode Analisa	36
3.8 Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV	39
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
4.1 Sejarah Desa.....	39
4.2 Demografis.....	40
4.3 Jumlah Penduduk	41
4.4 Pemerintahan Desa Jake.....	42
BAB V	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43

5.1. Identitas Responden	43
5.1.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
5.1.2. Identitas Responden berdasarkan Tingkatan Usia Tingkatan	44
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan	44
5.2. Hasil Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	45
5.2.1 Indikator Responsiveness Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	46
5.2.2 Indikator Assurance Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	51
5.2.3 Indikator Empathy Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	57
5.2.4. Indikator Tangible Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	62
5.2.5. Reability Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	71
BAB VI	83
PENUTUP	83
6.1 Kesimpulan	83
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

1.1 Nama – Nama Perangkat Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah	5
2.1 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	31
3.1 Jadwal penelitian tentang Analisi kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi.....	38
4.1Nama Kepala Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah	39
4.2Jumlah Penduduk Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.	41
4.3Lembaga Pemerintah Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.	41
5.1 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin	43
5.2 Klasifikasi Responden menurut tingkatan umur	44
5.3 Klasifikasi responden menurut tingkatan pendidikan	44
5.4 Tanggapan responden tentang petugas merespon setiap pemohon di Pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	46
5.5 Tanggapan Responden Tentang kecepatan Petugas Merespon Setiap Pemohon Di Kantor Desa Jake Kec.Kuantan Tengah Kab.Kuantan Singingi.....	47
5.6 Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	48
5.7 Rekapitulasi indikator Responsiveness Di Kantor Desa Jake.....	48
5.8 Tanggapan responden tentang petugas memberikan layanan gratis kepada setiap pemohon di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten Kuantan singingi.....	51
5.9 Tanggapan Responden Tentang ketepatan waktu Petugas Merespon Setiap Pemohon Di Kantor Desa Jake Kec.Kuantan Tengah Kab.Kuantan Singingi.....	52

5.10Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah kabupaten Kuantan Singingi.	53
5.11Rekapitulasi Indikator Assurance di Kantor Desa Jake di kantor desa jake kecamatan Kuntan tengah kabupaten Kuantan singingi.	54
5.12Tanggapan responden tentang petugas merespon setiap pemohon di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten Kuantan Singingi.	55
5.13 Tanggapan Responden Tentang Petugas Merespon Setiap Pemohon kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.	57
5.14 Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.	58
5.15 Rekapitulasi Empathy Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan singingi.	59
5.16 Tanggapan responden tentang petugas merespon setiap pemohon dikantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.	59
5.17 Tanggapan Responden Tentang Petugas Merespon Setiap Pemohon.	61
5.18 Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah kabupaten kuantan singingi.	62
5.19 Rekapitulasi Tangible Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan singingi.	65
5.20 Tanggapan responden tentang petugas merespon setiap pemohon dikantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.	67
5.21 Tanggapan Responden Tentang Petugas Merespon Setiap Pemohon kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.	68
5.22 Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.	69
5. 23 Rekapitulasi indikator Reability di kantor desa jake kecamatan kuantan singingi.	69
5.24 Rekapitulasi keseluruhan Indikator kualitas pelayanan publik di kantor Desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.	72

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran.....	26
4.1	Struktur Organisasi Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	42

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Negara adalah lembaga sosial yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan kebutuhan yang vital negara bukanlah lembaga sosial yang dibuat manusia untuk kepentingan diri sendiri.oleh karena itu,negara bertugas membuat dan melaksanakan hukum-hukum yang objektif mengandung keadilan dan kesejahteraan umum.sebagai lembaga social negara tidak dieruntukan memenuhi kebutuhan khusus dari golongan orang tertentu. Tetapi untuk memenuhi keperluan-keperluan dan seluruh rakyat negara. Dengan melaksanakan tugas negara keadilan dan kesejahteraan sejati maka negara telah melaksanakan tugas nya dengan semestinya.

Menurut UU No 6 Tahun 2014, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah,kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa

masyarakat, hak asal usul, hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan negara kesatuan republik Indonesia.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas. Menurut peraturan menteri penyalagunaan aparatur Negara. Kualitas antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan

yang baik dari Pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Tugas dan fungsi perangkat desa :

- 1) Kepala desa
Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa.
- 2) Sekretaris desa
Membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan, melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa.
- 3) Kepala urusan umum
Melaksanakan administrasi surat menyurat ketata usahaan seperti tata naskah dinas DLL
- 4) Kepala keuangan
Menyusun RAPBDes dan membantu urusan sekdes dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintah
- 5) Kepala perencanaan
Mengkoordinasi urusan perencanaan desa
- 6) Kepala seksi kesejahteraan
Sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan
- 7) Kepala seksi pelayanan
Membantu kepala desa sebagai bidang pelaksanaan operasional di bidang pelayanan .
- 8) Kepala dusun
Unsur satuan tugas kewilayahan yang berfungsi membantu kepala desa dalam pelaksanaan wilayahnya, mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya (Perda No 2 tahun 2018).

Pada dasar nya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan,yang mana kinerja pegawai menurut Moeheriono (2012:95), Kinerja merupakan gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan,visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisas, Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya organisasi tetapi juga manejer dan individu .Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi lain adalah unutup menyesuaikan tujuan organisasi dan tujuan tim dan individu,memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, memperbaiki proses pengembangan serta membantu menahan pekerja trampil untuk tidak pindah serta mendukung sebuah perubahanan.

Masyarakat masih mengeluhkan para perangkat desa yang kurang pengertian pada kebutuhan masyarakat,semua itu dikarenakan perangkat desa yang tidak hadirsesuai jadwal jam kerja kantor pada umumnya yaitu dari jam 08.00-16.00WIB. sebagai contoh untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan dengan misalnya:

1. Sulit mendapatkan tanda tangan kepala desa secara cepat kerena kepala desa nya jarang berada di kantor desa.
2. Aset desa yang kurang untuk kualitas pelayanan yang baik karena didesa hanya mempunyai 1(Satu) komputer yang bagus dan 1(Satu) rusak.
3. Bekerja tetapi tidak sesuai dengan bidangnya.

hal tersebut menjadi faktor yang memperngaruhi kualitas pelayanan didesa jake tersebut.

Ideal nya perangkat desa memberikan pelayanan pada masyarakat untuk kebutuhan masyarakat, kenyataan nya, perangkat desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik, disamping karena kualitas perangkatnya, juga tidak semua warga masyarakat mengetahui kebutuhan dirinya sehingga begitu saja percaya dengan perangkat desa.

Kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa jake dilaksanakan oleh perangkat desa yang berjumlah 6 (enam) orang yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintah, Kasi Kesejahteraan, Kaur Keuangan, Kaur Umum. Penyelenggara pemerintah desa akan meningkatkan kualitas nya apabila perangkat desa bekerja lebih terarah dan optimal dalam melayani masyarakat memberikan pelayanan yang tidak lambat dan hadir tepat waktu serta kepala desa nya senang ditemui untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Tabel 1.1 Nama – Nama Perangkat Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah

No	Nama	Jabatan
1	Mariantoni j s, Ag	Kepala desa
2	Betti lizer	Sekdes
3	Rius	kaur pemerintah
4	Prinando	Kaur kesejahteraan
5	Hendra pradeta	Kaur keuangan
6	Erni yunita	Kaur Umum

Sumber: Kantor Desa Jake , Tahun 2021.

Dengan demikian, Penyelenggaraan pemerintah desa di Desa jake haruslah mengacu pada aturan pemerintah yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perangkat desa terutama kepala desa diharapkan benar benar menjalankan tugas dan fungsi nya terhadap masyarakat desa jake untuk meningkatkan kualitas pelayanan di desa agar

menciptakan pemerintahan yang baik (*good goverment*) agar perangkat desa lain nya juga dapat menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Berdasarkan permasalahan yang teliti diuraikan diatas, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan publik di Kantor Desa Jake terhadap Masyarakat Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi** “.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah”*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan publik di Kantor Desa Jake terhadap Masyarakat Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi* “.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan publik di Kantor Desa Jake terhadap Masyarakat Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi “.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dijadikan bahan pemikiran dan informasi bagi ilmu admnistrasi negara khusus nya untuk Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Jake terhadap Masyarakat Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang lebih dalam mengenai solusi dalam pemerintah terhadap perangkat desa jake dalam menjalankan tugas untuk melayani masyarakat khusus nya kepada kepala desa dan perangkatnya.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Teori Administrasi Negara

Pengertian administrasi secara luas menurut Siagian (2011:47) yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik mengatakan: Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan, sebelumnya Gie (2011:73) yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik mengemukakan bahwa : Administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

The Liang Gie (dalam Pasalong,2011:68) mendefenisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Pasalong (2011:31) Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapa itu juanatas dasar efektif, efesien dan rasional. “Administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisasi, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.”(Kencana,2003:47)

Menurut Dimock dan Dimock (dalam sahya Anggara, 2012:134) administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu pengetahuan yang mempelajari bagaian lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, gerakkan dan dikemudikan. Administrasi negara juga merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses. Oleh sebab itu, menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami, *pertama* , perlu mengetahui mengenai administrasi umum. *Kedua* harus diketahui banyak masalah administrasi negara yang timbul dalam kerangka politik.

Selanjutnya, Dimock dan Dimock (dalam Sahya Anggara, 2021:134) Menambahkan bahwa Administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang di kehendaki rakyat melalui pemerintah dan cara mereka memperolehnya.

Pengertian Administrasi Negara menurut Waldo (dalam Kencana, 2003:49) dalam bukunya Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia mengemukakan bahwa : Administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Berdasarkan pengertian diatas administrasi Negara merupakan gabungan dari manajemen dan organisasi yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan pemerintah.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Hanif 2011:235) bahwa administrasi pada hakikatnya adalah mengarahkan kegiatan-kegiatan kita secara terus-menerus menuju ke tercapainya tujuan, dan mengendalikan sumber-sumber daya beserta gerak gerik pemanfaatannya dengan peraturan-peraturan dan rencana-rencana kita. Kemudian menurut Nicholas Henry (2007:21) Administrasi Negara ialah : Suatu

kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan memperomosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan public agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Berdasarkan uraian dan pengertian di atas, penulis dapat mengemukakan beberapa pokok pikiran bahwa administrasi negara adalah merupakan proses kegiatan yang bersifat penyelenggaraan, administrasi negara disusun untuk mengatur kerjasama antar bangsa, dan administrasi negara diselenggarakan oleh aparatur pemerintah dari suatu negara yang mana diselenggarakan untuk kepentingan umum.

2.1.2 Teori Organisasi

Menurut Luther gulick (dalam Inu Kencana Syafiir,2010:52), organisasi dalah sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan.jadi dngan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh pemerintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai dasar dari seluru badan usaha.

Melalui pendekatan struktur Siagian (dalam Zulkifli,2014:78), mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian satu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang tersebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan. Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan

penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan penguasaan pelaksanaan tugas.

Menurut Edi Sugiono (2019:2) Organisasi merupakan sekelompok orang yang di atur sedemikian rupa dalam upaya mencapai suatu tujuan tertentu. Organisasi yang dapat diartikan sebagai suatu wadah bagi kelompok orang untuk bekerja bersama agar dapat mencapai tujuan bersama.

Dalam pengertian yang lebih luas, Organisasi mempunyai karakteristik menurut Edi Sugiono (2019:2-3) :

a. Organisasi memiliki tujuan

Wujud dari pada tujuan dicerminkan oleh adanya sasaran. Secara umum tujuan organisasi atau perusahaan adalah menaiki nilai perusahaan. Ukuran nilai perusahaan adalah dicerminkan oleh meningkatnya harga saham perusahaan tersebut dipasar. Untuk mencapai nilai perusahaan yang meningkat, Maka sasaran perusahaan adalah meningkatkan keuntungan dan mencapai tingkat pertumbuhan.

b. Terdapat Orang – Orang

Organisasi haruslah terdiri dari dua atau lebih orang yang memiliki kesamaan kepentingan serta bekerja sama untuk memenuhi kepentingannya. Jadi seseorang yang memiliki tujuan sendiri tidak disebut sebagai organisasi.

c. Memiliki Struktur

Organisasi perlu memiliki struktur agar dapat melaksanakan kegiatan dengan efektif, Karena struktur mencerminkan rantai komando dan perintah kepada siapa tugas diberikan dan kepada siapa penerima tugas akan dilaporkan.

Struktur organisasi sering disebut sebagai mekanisme atau pola hubungan diantara orang-orang yang mempunyai kedudukan atau posisi tertentu,tugas kewajiban, serta wewenang.

d. Sistem dan Prosedur

Organisasi juga harus memiliki sistem dan prosedur standar dalam menjalankan kegiatannya. Sistem dan prosedur menggambarkan bahwa sebuah organisasi diatur berdasarkan aturan-aturan yang ditetapkan bersama dan harus dijalankan, Misalnya bagaimana cara kerja, cara menarik karyawan,bentuk-bentuk pelaporan dan lain sebagainya.

Huse dan Bouditch (dalam Zukifli,2014:79) mengemukakan empat batasan organisasi, empat batasan itu secara umum menjelaskan bahwa organisasi sebagai satu system terdiri dari beberapa subsistem yang saling tergantung satu sama lainnya. Organisasi harus pula dipandang sebagai satu subsistem dari sistem lingkungan yang luas. Dia harus berintraksi terhadap perubahan-perubahan aspek lingkungan tersebut. Organisasi itu bersifat terbuka dan dinamis,merupakan suatu proses terdiri dari masukan,keluaran,transformasi,umpan balik,maka organisasi selalu berupaya menjaga keseimbangan dalam setiap aktivitas.

Defenisi organisasi Menurut pendekatan proses antara lain tergambar dalam pendapat Messie (dalam Zulkifli,2014:78), yaitu organisasi merupakan suatu kerja sama kelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota,menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama. Dalam sistem kerja sama tersebut

disamping diakan pembagian kerja yang dijabarkan kedalam perincian tugas, Menurut Soffer (dalam Zulkifli,2014:78) juga diikuti dengan tindakan pendistribusian peranan kepada anggota untuk melaksanakan rincian tugas tertentu dalam rangka upayah menghasilkan beberapa bentuk produk, organisasi juga dapat diartikan sebagai wadah mempersatukan berbagai keahlian dan karakteristik anggota untuk mencapai tujuan organisasi.

Jones (dalam Zulkifli,2014:78), *organization is tool used by people individually in group to accomplish a wide variety of goals*. Definisi Organisasi dalam arti luas tentulah tidak sesederhana itu. Sebagai *locus* dan *focus* studi ilmu administrasi, organisasi dapat dijabarkan dari banyak aspek sumber daya serta faktor lingkungan yang melingkupinya. Kajian dan multi aspek tersebut dan pakar. Terutama mereka yang memandang organisasi sebagai sistem, yaitu menilai adanya keterkaitan antara dinamika organisasi dengan berbagai unsur yang melingkupinya.

2.1.3 Teori Manajemen

Menurut Stoner (dalam Zukifli,2014:17) Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut Sarwoto (dalam Zulkifli,2014:18) Mendefinisikan konsep manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *planning, organizing, actualing* dan *controlling* dimana pada masing masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara beruntun dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli, 2014:18) Menurutnya manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa pergerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai .dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai proses memiliki enam fungsi yaitu:

- 1) Perencanaan adalah kegiatan yang menentukan hal hal yang harus dikerjakan yang telah ditentukan serta cara mengerjakannya.
- 2) Pembuatan keputusan adalah kegiatan yang melakukan pemilihan diantara berbagai kemungkinan untuk menyelesaikan masalah, perselisihan, keraguan yang timbul dalam kerja sama.
- 3) Pengarahan adalah kegiatan membimbing bawahan dengan jalan memberikan perintah, memberikan petunjuk, mendorong semangat kerja, menegakkan disiplin, memberikan teguran dan lain-lain. usaha semacam itu agar mereka dapat melakukan pekerjaan mengikuti arahan yang telah ditetapkan.
- 4) Pengkoordinasian adalah kegiatan menghubungkan orang-orang dan tugas tugas sehingga terjamin adanya kesatuan atau keselarasan keputusan, kebijaksanaan, tindakan, langkah, sikap serta pencegahan timbulnya pertentangan, kekacauan, kekembaraan dan kekosongan tindakan.
- 5) Pengontrolan adalah kegiatan yang mengusahakan agar pelaksanaan pekerjaan serta hasil kerja sesuai dengan rencana, perintah, petunjuk atau ketentuan-ketentuan ditetapkan.

- 6) Penyempurnakan adalah kegiatan memperbaiki segenap segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien.

Menurut Waldo (dalam Zulkifli, 2014:20) Manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerja asama yang rasional dalam suatu sistem administrasi.

Menurut Safroni (dalam Hayat 2017:9) adalah salah siklus,apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja,kineraja aparatur berdampak pada output yang hasilnya menjadi lebih baik dan sesuai harapan.

Menurut Wirman Syafri (2012:12) Manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orng lain.oleh sebab itu manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

Menurut Prajudi (dalam Syafiie,2010:49) Manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaattan dari semu faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanadiperlukan untuk menccaai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja yang tertentu.sedangkan menurut Goerge Terry (2010:49) Manajemen adalah suatu proses khusus yag terdiri dari perencanaan,organisasi,pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaattan sumber daya manusia yang lain nya.

Menurut Follet (dalam Kadarisman, 2018:4) Manajemen adalah sebagai suatu seni yang tiap tiap pekejaan dapat diselesaikan melalui orang lain. Defenisi ini dapat

ditunjukkan dari seseorang yang harus mampu mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Usman Effendi ada 4 (Empat) fungsi-fungsi Manajemen atau disebut juga unsur-unsur manajemen, yaitu:

- a. Perencanaan (planning) Merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan menyiratkan bahwa manajer terlebih dahulu memikirkan dengan matang tujuan dan tindakannya.
- b. Pengorganisasian (Organizing) Merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi. Pengorganisasian berarti bahwa manajer mengoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya bahan yang memiliki organisasi bersangkutan agar pekerjaan rapi dan lancar.
- c. Kepemimpinan (leading or actuating) berfungsi untuk meningkatkan efektifitas dan efisien kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan dinamis. Kepemimpinan memberikan bagaimana manajer mengarahkan dan mempengaruhi para bawahan, bagaimana cara agar orang-orang lain melakukan tugas-tugas yang esensial. Kepemimpinan termasuk didalamnya penggerak dan memberikan motivasi pada bawahan untuk melakukan tugas-tugasnya.
- d. Pengendalian (controlling) Merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau

perbaikan jika diperlukan. Pengendalian berarti bahwa manajer berusaha untuk Menjamin bahwa organisasi bergerak ke arah tujuan.

2.1.4 Teori Pelayanan Publik

Keban dalam H.A Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “ *the degree of accomplishment* ” atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dikemukakan bahwa dalam instansi pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, menyesuaikan budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat *multidimensional* (Dwiyanto dalam H.A. Nasir, 2009:8), Menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi Menyatakan sebagai berikut :

a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep *Produktivitas* yang tidak hanya mengukur *efisiensi*, namun juga diperluas sehingga mencakup *efektivitas* pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian *produktivitas* organisasi dilakukan pada tingkat

organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian *produktivitas* ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumberdaya Organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi..

d. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar

atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. *Responsibilitas* sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi akan memiliki *akuntabilitas* yang tinggi bila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pelayanan publik Menurut Harbani Pasolong (2007:128), adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki

setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Zeithaml Parasuraman Berry (dalam Pasolong 2016:135), untuk menciptakan Kualitas pelayanan yang berkualitas, maka memodifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti nyata (Tangibles), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personel, sarana komunikasi.
2. Kehandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.
5. Kepedulian (Emphaty), yaitu kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Kristian Widya Wicaksono (2006:9), pada level yang umum, apabila birokrasi melakukan pelayanan publik dengan baik maka birokrasi tersebut mampu menunjukkan sejumlah indikasi perilaku:

1. Memproses pekerjaannya secara stabil dan giat.
2. Memperlakukan individu yang berhubungan dengannya secara adil dan berimbang.

3. Mempekerjakan dan mempertahankan pegawai berdasarkan kualifikasi profesional dan orientasi terhadap keberhasilan program.
4. Mempromosikan staf berdasarkan *system merit* dan hasil pekerjaan baik yang dapat dibuktikan.
5. Melakukan pemeliharaan terhadap prestasi yang sudah dicapai sehingga dapat segera bangkit bila menghadapi keterpurukan.

Kencana Syafii dan Welasari(2015) Memberikan pemahaman tentang sebuah pelayanan itu berkualitas sebagai berikut:

1. Adanya Keandalan (Reliability)
2. Adanya Tanggapan Baik (Responsiveness)
3. Adanya Kecakapanyang Berwenang (Competence)
4. Adanya Jalan Untuk Memulai(Acces)
5. Adanya Sopan Santun (Coursesy)
6. Adanya Hubungan Baik (Cpmunication)
7. Adanya Kepercayaan (Security)
8. Adanya Jaminan (Credibility)
9. Adanya Pengertian(Understanding)
10. Adanya Penampilan Yang Baik (Appearance)

2.1.5 Pemerintah Desa

Pemerintah desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa. Pemerintah desa adalah *central authority* (kewenangan pusat) yang berfungsi sebagai admsinistrator pemerintahan, *administrator* pembinaan rakyat, dan administrator pembangunan, dan mempunyai peranan yang sangat menentukan terhadap

keberhasilan pembangunan desa. Sebuah desa dipimpin oleh kepala desa. Seseorang kepala desa dipilih secara langsung oleh rakyat melalui sebuah pemilihan Kepala Desa (pilkades).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Desa, seseorang kepala desa menjabat selama enam (6) tahun untuk satu (1) kali masa jabatan dan dapat dipilih kembali maksimal tiga (3) kali baik secara berturut-turut maupun tidak. Kepala desa dalam kedudukannya sebagai kepala pembangunan masyarakat desa bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan di desanya (Jayadinata & Pramandika, 2016:99)

Kepemimpinan kepala desa pada dasarnya bagaimana kepala desa dapat mengoordinasi seluruh kepentingan masyarakat desa dalam setiap pengambilan keputusan. Kepala Desa akan berhasil apabila kepemimpinannya memerhatikan suara masyarakat yang dipimpin secara demokratis yaitu mencerminkan keterbukaan, bertanggung jawab dalam mengambil keputusan yang didasarkan kepada hasil kesepakatan untuk kepentingan masyarakat (Widjaja :3)

Uma sekaran(dalam Sugiyono,2017:65) mengemukakan bahwa kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi seabgai masalah yang penting.

Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang pemerintahan desa yang diterbitkan untuk melaksanakan ketentuan pasal 216 ayat (1) Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Pemimpin pemerintah desa, seperti

tertuang dalam paragraf 2 pasal 14 ayat (1), adalah kepala desa yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Kepala desa mempunyai wewenang:

- Memimpin penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD).
- Mengajukan rancangan peraturan desa.
- Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
- Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- Membina kehidupan masyarakat desa.
- Membina perekonomian desa.
- Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
- Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakili sesuai dengan peraturan perundang undangan.
- Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Tugas

- ❖ Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- ❖ Meningkatkan kesejahteraan rakyat.
- ❖ Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat.
- ❖ Melaksanakan kehidupan demokrasi.

- ❖ Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- ❖ Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa.
- ❖ Menaati dan menegakkan se luruh peraturan perundang undangan.
- ❖ Menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik.
- ❖ Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa.
- ❖ Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa.
- ❖ Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa.
- ❖ Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa.
- ❖ Membina, mengayomi dan melestarikan nilai nilai sosial budaya dan adat istiadat.
- ❖ Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa.
- ❖ Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup
(https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah_Desa).

Menurut Paul H. Landis, seorang ahli sosiologi perdesaan, desa adalah suatu wilayah yang penduduknya kurang dari 2.500 jiwa dengan ciri-ciri sebagai berikut: mempunyai pergaulan hidup yang mengenal, adanya ikatan perasaan yang sama tentang kebiasaan, dan cara berusaha bersifat agraris dan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor alam, misalnya iklim, topografi, dan sumberdaya alam.

Menurut R.Bintarto, berdasarkan tinjauan geografi yang dikemukakannya, desa merupakan suatu hasil perwujudan geografis yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiologis, sosial, ekonomi, politik, dan cultural yang terdapat di suatu daerah serta memiliki hubungan timbal balik dengan daerah lain.

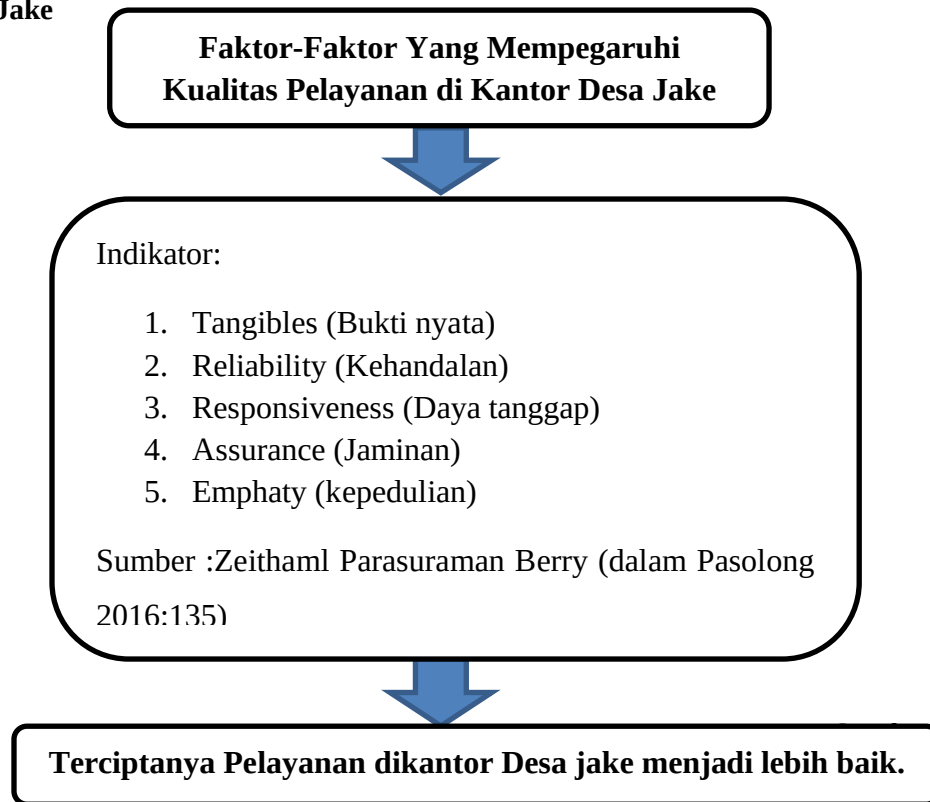
Paul H. Landis memberikan definisi desa lebih lengkap dengan ciri-ciri yang melekat pada masyarakatnya. Menurut Paul, desa memiliki 3 ciri yakni sebagai berikut:

1. Mempunyai pergaulan hidup yang saling kenal mengenal antar ribuan jiwa.
2. Ada pertalian perasaan yang sama tentang kesukuan terhadap kebiasaan.
3. Cara berusaha (ekonomi) adalah agraris yang paling umum yang sangat dipengaruhi alam sekitar seperti iklim, keadaan alam, kekayaan alam, sedangkan pekerjaan yang bukan agraris adalah bersifat sampingan .

Menurut Sutardjo Kartodikusumo, desa adalah suatu kesatuan hukum di mana bertempat tinggal suatu masyarakat yang berkuasa mengadakan pemerintahan sendiri. Sedangkan menurut Saniyanti Nurmuharimah, desa merupakan wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang memiliki sistem pemerintahan sendiri (<https://www.berdesa.com/definisi-desa-menurut-berbagai-ahli>).

2.2. KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 2.1 :Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Masyarakat di Desa Jake



Sumber: Modifikasi Penelitian 2021

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013:96) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan sementara penelitian, di mana rumusan masalah telah dinyatakan sebagaimana diketahui pelayanan masyarakat di kantor desa masih kurang baik.

2.4 Defenisi Operasional

Menurut Sugiyono (2014:38),Defenisi Oprasional penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variable yang dapat diukur.defenisi operasional penelitian ini adalah:

2.4.1 Teori Administrasi Negara

Dari berbagai teori dapat disimpulkan teori administrasi negara adalah serangkaian usaha yang dilakukan oleh manusia yang memiliki kewewenangan untuk mengurus negara dengan menggunakan intrumen pengaturan sehingga senantiasa berjalan dengan teratur dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif.

2.4.2 Teori Organisasi

Dari berbagai teori dapat disimpulkan teori Organisasi adalah teori yang berusaha memahami dan mempelajari sebaik mana organasisasi bisa mencapai tujuan bersama yang diinginkan secara efektif dan efisien.karena dengan mempelajari teori organisasi umum, seseorang akan lebih bisa memahami bagaimana ia harus menempatkan diri ketika berada didalam suatu ikatan organisasi. Karena di dalam organisasi tersebut terdapat beberapa aspek pendukung guna memenuhi tujuan bersama sekumpulan orang yang terikat di dalamnya dengan kata lainnya teori organisasi adalah membimbing sekumpulan orang dalam suatu organisasi untuk berpendapat, menciptakan visi, misi, sistem, dan program, juga untuk menganalisa dan mengevaluasinya kembali demi mencapai keberhasilan mencapai tujuan dibentuknya organisasi tersebut.

2.4.3 Teori Manajemen

Dari berbagai teori dapat disimpulkan teori manajemen adalah proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi dalam hal ini manajemen publik menjadi pembahasannya karena berkaitan dengan organisasi publik/lembaga pemerintah.

2.4.4 Teori Pelayanan publik

Dari berbagai teori dapat disimpulkan teori Pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pihak pemerintah atau swasta dimana pemberian jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa di pungut biaya dan dalam sebuah pelayanan yang berkualitas harus memahami tentang :

1. Keandalan.
2. Tanggapan baik.
3. Kecakapan yang berwewenang.
4. Sopan santun.
5. Hubungan baik.
6. Kepercayaan.

2.4.5 Pemerintahan Desa

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, Contoh nya suatu desa yang dipimpin oleh kepala desa yang mempunyai fungsi dan wewenang sebagai berikut:

Kepala desa mempunyai wewenang:

- Memimpin penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD).
- Mengajukan rancangan peraturan desa.
- Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
- Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- Membina kehidupan masyarakat desa.
- Membina perekonomian desa.
- Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
- Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakili sesuai dengan peraturan perundang undangan.
- Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang undangan.

Tugas

- ❖ Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- ❖ Meningkatkan kesejahteraan rakyat.
- ❖ Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat.
- ❖ Melaksanakan kehidupan demokrasi.
- ❖ Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- ❖ Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa.
- ❖ Menaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang undangan.

- ❖ Menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik.
- ❖ Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa.
- ❖ Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa.
- ❖ Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa.
- ❖ Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa.
- ❖ Membina, mengayomi dan melestarikan nilai nilai sosial budaya dan adat istiadat.
- ❖ Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa.
- ❖ Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup

2.5 Konsep Operasional

2.1 :Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Judul	Indikator	Sub Indikator
1.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan desa	Responsiveness	a.Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan b.Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
		Assurance	a..Petugas memberikan jaminan gratis untuk masyarakat desa b.Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
		Emphaty	a.petugas melayani dengan sikap ramah b.Petugas melayani dan menghargai setiap pemohon
		Tangible	a. Penampilan petugas b.Kenyamanan ruangan
		Reliability	a. Kecermatan petugas dalam melayani b.inisiatif dalam melayani

Sumber : Penelitian di Desa Jake, Tahun 2021.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2003:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variable mandiri baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan dengan variable lainnya. Selanjutnya Sugiyono (2003:14) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang di angkat.

Syamsuddin & Damiyanti (2011) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok. Adapun ciri-ciri penelitian deskriptif kuantitatif sebagai berikut:

1. Cenderung menggunakan 1 variabel dalam operasionalnya
2. Tidak menutup kemungkinan menggunakan dua variabel atau lebih, tetap tidak untuk dihubungkan, dibandingkan atau dicari sebab akibat tersebut.
3. Analisis data diarahkan pada pencarian mean (rata-rata), persentase, atau modus.
4. Analisa data dilakukan sesudah semua data terkumpul.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian dimana data yang diperoleh dari sampel penelitian

dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan seperti mean(rata-rata), persentase, kemudian hasilnya diinterpretasikan.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi

Untuk melakukan penelitian, maka harus diketahui populasi dan sampelnya. Menurut Sugiyono (2010:215) definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012 : 91). dalam hal ini yang dijadikan populasi adalah masyarakat di desa Jake .

Populasi masyarakat di desa Jake ini berjumlah 4115 Jiwa dengan jumlah 1567 KK. Dikarenakan populasi yang banyak, untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan jumlah 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 tolerin
(15%=0,15%)

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

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

$$n = \frac{1567}{1567(0,15)^2}$$

$$n = \frac{1567}{36,2575} \quad n = 43,218644 = 43 \text{ responden (digenapkan)}$$

Teknik *proportionate random sampling*

Rumus = $\frac{\text{Populasi kelas}}{\text{Jumlah Populasi}} \times \text{Jumlah sampel yang dibulatkan}$

$$\text{Dusun 1} = \frac{556}{1567} \times 43 = 15,25$$

$$\text{Dusun 2} = \frac{384}{1567} \times 43 = 10,53$$

$$\text{Dusun 3} = \frac{627}{1567} \times 43 = 17,20$$

Jumlah : 42,98 = 43 (dibulatkan)

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 43 sampel yang mewakili populasi.

3.3 Sumber Data

Adapun data premier data yang digunakan untuk penyusunan hasil penelitian ini yaitu:

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiono (2014:131) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. data primer ini untuk mendapat responden tentang Kualitas Pelayanan Masyarakat Kantor Desa Jake.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014:131) Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.

3.4 Fokus Penelitian

Penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana Kualitas Pelayanan masyarakat di Kantor Desa Jake.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Kantor Desa di Depan SDN 27 Desa Jake, alasan penelitian peneliti mengambil lokasi kantor desa Jake karena peneliti menemukan masalah pada kualitas pelayanan masyarakat di desa Jake tersebut.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dengan mengamati fenomena yang terjadi di lapangan pada saat proses penelitian sedang berjalan

2. Kuesioner (Angket) merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan berupa data atau informasi
3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian
4. Triangulasi merupakan cara pemeriksaan keabsahan data yang paling umum digunakan. cara ini dilakukan dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data dengan cara triangulasi penelitian, triangulasi data, triangulasi etodologi, Triangulasi teoritis. Guna menarik suatu kesimpulan yang mantap diperlukan berbagai sudut pandang yang berbeda (Sutopo, 2006:92)

3.7 Metode Analisa

Metode analisis data kuantitatif adalah metode yang digunakan ketika melakukan penelitian berkaitan dengan data numerik. Jenis metode ini memerlukan data bersifat numerik dalam jumlah besar dan bisa dihitung menggunakan rumus-rumus statistika. Dalam memberikan pengamalisaan menggunakan teknik kuantitatif yaitu data yang dijabarkan kedalam bentuk angka-angka.

Yang sekor berdasarka skala likert berikut ini:

SB = Sangat Baik diberikan sekor 5

B = Baik diberikan sekor 4

CB = Cukup Baik diberikan skor 3

KB = Kurang Baik diberikan skor 2

TB = Tidak Baik diberikan skor 1

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

JUMLAH=JAWABAN RESPONDEN X SKOR

Setelah data di olah dan didapatkan hasilnya , untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana.

3.8 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian tentang Analisi kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi 3.1 berikut:

3.1 Jadwal penelitian tentang Analisi kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi.

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun2021/2022																											
		September				Oktober				Desembe r				Janua ri				febr				Maret							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan judul																												
2	Pembuata n proposal																												
3	Bimbinga n proposal																												
4	Ujian Proposal																												
5	Revisi Proposal																												
6	Pembuata n skripsi																												
7	Bimbinga n skripsi																												
8	Ujian skripsi																												

Sumber :Modifikasi Penelitian Tahun 2022

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Desa

Desa Jake berasal dari tumbuhan yang berbentuk seperti daun pandan dengan ciri-ciri duri pada sisinya. Pada saat itu tumbuhan yang bernama jake tersebut berdominasi hampir diseluruh permukaan tanah disekitaran domisili penduduk pada saat itu. Setelah ada penduduk yang menetap kemudian ditetapkanlah permukiman penduduk tersebut menjadi perkampungan penduduk yang dikukuhkan oleh “Datuk Bisai dari teluk kuantan”. Dalam istilah adat bahwa untuk menjadikan sebuah desa, sebuah negeri harus memiliki persyaratan “Ba ayam Ba itiak Ba surau Ba masojik”. Yang artinya menjadikan sebuah desa tempat tersebut memiliki penduduk yang menetap, sudah memiliki ternak sebagai sumber kehidupan dan surau atau masjid untuk tempat beribadatan. Maka berdirinya sebuah desa yang dinamakan desa jake.

Pada awal pemerintahan desa jake pada tahun 1950 sampai dengan tahun 1955 desa jake dipimpin oleh “Datuk paduko Jalelo”. Pemerintahan selanjutnya dilanjutkan oleh Datuk Jhohasan Khatib, berikut urutan kepala desa pemerintahan desa jake setelah dipimpin oleh datuk Paduko Jalelo dan Datuk Jhohasan khatib.

Tabel 4.1 Nama Kepala Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah

No	Nama	Periode
1	Ghani	1947-1955
2	Johasan Khatib	1955-1978
3	Marjohan	1978-1996
4	H.Yusmedi	1996-2004
5	Heriawan	2004-2009
6	Jauzak azhari	2009-2015
7	Pjs. Rico Sepegita	2015-2018
8	Mariantoni J S,Ag	2018-2024

4.2 Demografis

Demografi atau ilmu kependudukan adalah ilmu yang mempelajari dinamika kependudukan manusia. Demografi meliputi ukuran, struktur, dan distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian, migrasi, serta penuaan..

Batas Wilayah Jake

Letak Geografis Desa Jake :

1. Sebelah Utara : Desa Logas
2. Sebelah Selatan : Desa Sei.Jering
3. Sebelah Barat : Desa Serosa
4. Sebelah Timur : Desa Geringging baru/Sentajo raya

4.3 Jumlah Penduduk

Penduduk merupakan sumber daya manusia yang terdapat dalam suatu wilayah dan sangat menentukan kelancaran dan kebersihan pembangunan. Pertambahan jumlah penduduk didorong oleh arus migrasi, karena besarnya harapan yang terlihat oleh pendatang terhadap pesatnya perkembangan kab. Kuantan Singingi. Dengan jumlah sebesar itu maka kepadatan penduduk kota bertambah. Kepadatan penduduk ini menimbulkan masalah baru terutama di bidang pelayanan, pengadaan fasilitas sosial dan fasilitas umum. Salah satu dampak negatif dari pertambahan jumlah penduduk tersebut secara tidak langsung berdampak juga pada jumlah masyarakat miskin di Kab. Kuantan Singingi. Sistem Informasi Geografis merupakan salah satu alat yang dapat dipakai untuk membantu dalam menganalisa kondisi suatu daerah dalam bidang kependudukan untuk menentukan tingkat kesejahteraan penduduknya.

Berdasarkan data penduduk 2022 kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi di desa jake mempunyai jumlah penduduk seperti pada tabel berikut:

4.2 Jumlah Penduduk Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Warga	Jumlah
1	Laki-laki	2137 orang
2	Perempuan	1978 orang
Jumlah		4.115 Orang

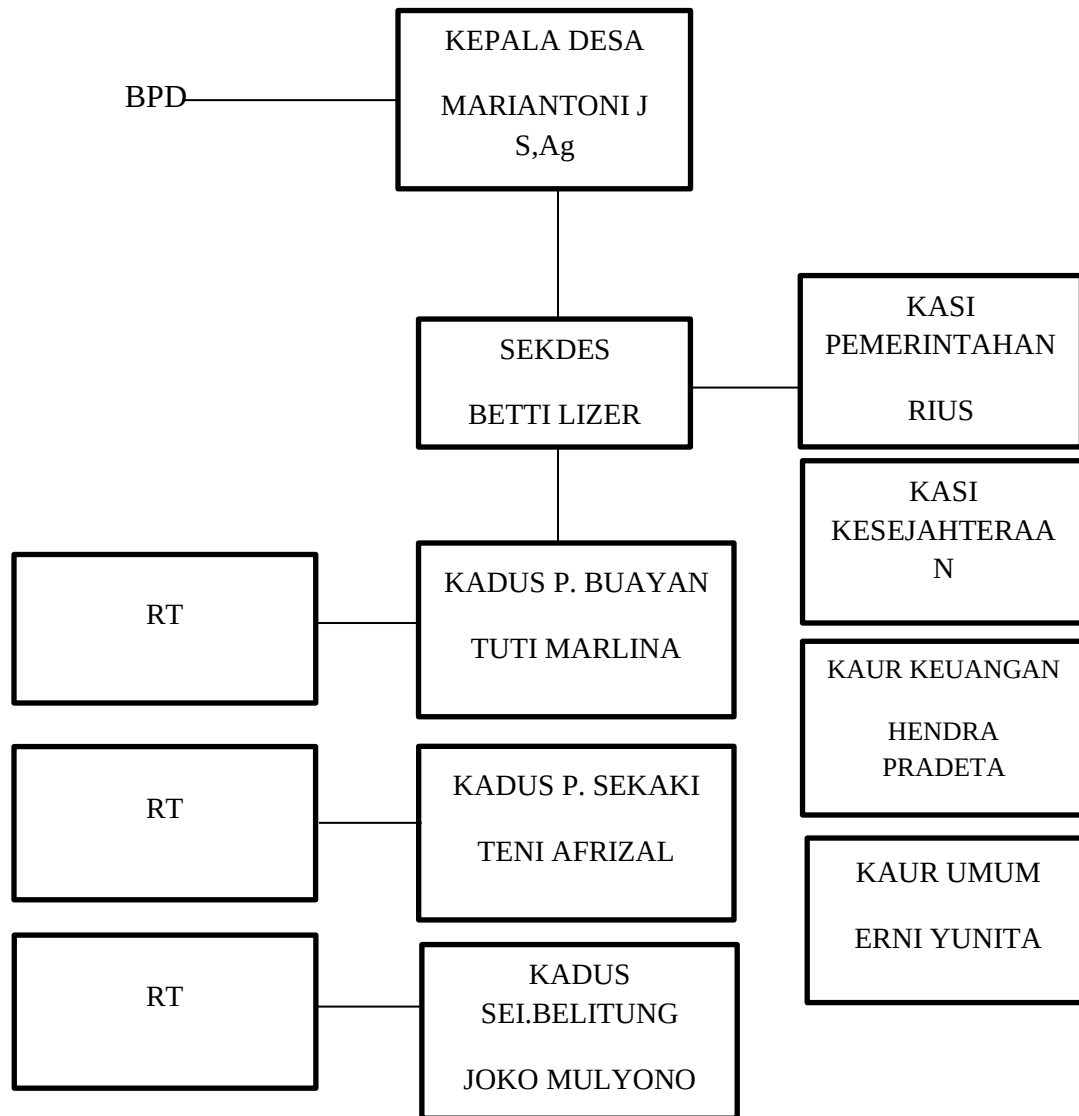
4.4 Pemerintahan Desa Jake

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia, Contoh nya suatu desa yang dipimpin oleh kepala desa

4.3 Lembaga Pemerintah Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Aparat Desa	Jumlah
1	Kepala desa	1
2	Sekretaris Desa	1
3	Perangkat Desa	6
4	BPD	11
Jumlah		19

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.



Sumber : kantor desa jake kec.kuntan tengah kab.Kuantan singingi

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden

Setelah dilakukan penelitian dan pengumpulan data di lapangan menggunakan kuesioner kepada responden kepada responden yang berjumlah 43 Orang. dan didapat gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkatan usia dan pendidikan.

5.1.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden didapat jenis kelamin responden sebagai berikut;

5.1 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase %
1	Perempuan	27	63%
2	Laki laki	16	37%
	Jumlah	43	100%

Sumber :Modifikasi penelitian 2022

Dari table 5.1 diatas dapat dilihat jumlah responden sebanyak 43 orang dimana jumlah responden laki-laki adalah 16 orang dengan persentase 37% dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 27 orang dengan persentase 63% mayoritas responden adalah perempuan.

5.1.2. Identitas Responden berdasarkan Tingkatan Usia Tingkatan

Tingkatan umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 5.1 dibawah ini

5.2 Klasifikasi Responden menurut tingkatan umur

No	Tingkatan umur	Jumlah penduduk	Persentase
1	<30	21	49%
2	31-40	12	28%
3	41-50	6	14%
4	51-60	4	9%
	Jumlah	43	100 %

Sumber : modifikasi penelitian 2022

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur di bawah 30 tahun yaitu sebanyak 21 orang (49%) antara umur 31-40 tahun yaitu 12 orang (28%) antara umur 41-50 tahun yaitu 6 orang (14%) antara umur 51-60 tahun yaitu 4 orang (9%) sehingga dapat disimpulkan responden paling banyak di umur 30 tahun ke bawah.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan

Adapun pendidikan responden dapat dilihat pada 5.3 berikut ini:

5.3: klasifikasi responden menurut tingkatan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah responden	Persentase
1	SD	2	5%
2	SLTP	11	26%
3	SLTA	23	53%
4	Strata 1	7	16%
	Jumlah	43	100%

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden dengan tingkatan pendidikan SD sebanyak 2 orang (5%) pendidikan SLTP sebanyak 11 orang (26%)

pendidikan SLTA sebanyak 23 orang (53) Strata 1 sebanyak 7 orang (16%) dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan paling banyak ialah pendidikan SLTA sederajat.

5.2. Hasil Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupatenkuantan Singingi.

Dalam penelitian ini penulis menentukan sebanyak kelas interval sebanyak 5 rumus yang digunakan sebagai berikut.

0,1-1 = Tidak Baik

2 – 3 =Kurang Baik

4 - 5 = Cukup Baik

6 - 7 =Baik

8 - 9 =Sangat Baik

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap indikator analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kec kuantan tengah kab.kuantan singingi yang dipaparkan sebagai berikut.

5.2.1 Indikator Responsiveness Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan setiap indikator analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing yang dipaparkan sebagai berikut :

5.2.1.1 Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan pertanyaan bagaimana Petugas merespon setiap pemohon dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.4 :

5.4 Tanggapan responden tentang petugas merespon setiap pemohon di Pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
1	Sangat baik	5	14	70	33%
	Baik	4	21	84	49%
	Cukup baik	3	7	21	16%
	Kurang baik	2	1	2	2%
	Tidak baik	1	0	0	0
	Jumlah		43	177	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{177}{43} = 4,11$$

Dari tabel 5.4 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 14 responden (33%) Menjawab baik 21 responden (49%) menjawab cukup baik 7 responden(16%) menjawab kurang baik 1 responden(2%) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 177 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori cukup baik yang berada di interval 4,11.

5.2.1.2 Kecepatan Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item ke dua dengan pertanyaan bagaimana kecepatan pelayanan petugas dalam melayani masyarakat di kantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.5 :

5.5 Tanggapan Responden Tentang kecepatan Petugas Merespon Setiap Pemohon Di Kantor Desa Jake Kec.Kuantan Tengah Kab.Kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
2	Sangat baik	5	2	10	5%
	Baik	4	7	14	16%
	Cukup baik	3	12	36	28%
	Kurang baik	2	22	44	51%
	Tidak baik	1	0	0	0
	Jumlah		43	94	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum (f.x)}{N} = \frac{94}{43} = 2,8$$

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 2 responden (5%) Menjawab baik 7 responden (16%) menjawab cukup baik 12 responden (28%) menjawab kurang baik 22 responden (51%) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 94 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan kecepatan Petugas Merespon Setiap Pemohon Di kantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori cukup baik yang berada di interval 2,8.

5.2.1.3. Kecermatan Petugas Dalam Melayanani

Berikut tanggapan responden untuk item ketiga dengan pertanyaan bagaimana kecermatan petugas terhadap setiap pemohon di kantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.6 :

5.6 Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
3	Sangat baik	5	0	0	0
	Baik	4	5	20	12%
	Cukup baik	3	22	36	51%
	Kurang baik	2	14	28	33%
	Tidak baik	1	2	2	5%
	Jumlah		43	86	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{86}{43} = 2$$

Dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 0 responden (0) Menjawab baik 5 responden (12%) menjawab cukup baik 22 responden (51%) menjawab kurang baik 14 responden (32%) menjawab tidak baik 2 responden (5%). maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 86 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Di kantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 2.

5.7 :Rekapitulasi indikator Responsiveness Di Kantor Desa Jake

No	Tanggapan	SB	B	CB	KB	TK	JMLH	RATA ²
1	Petugas merespon setiap pemohon di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	14	21	7	1	0	43	4,11
2	Kecepatan pelayanan setiap pemohon di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	2	7	12	22	0	43	2,8
3	Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	0	5	22	14	2	43	2
	Jumlah	16	33	41	37	2	129	2,97
	Jumlah responden	5	11	14	12	1	43	
	Persentase	12	25	32	28	2	100	

Sumber: Sumber data olahan 2022

Dari tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator responsiveness di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi adalah yang menjawab sangat baik sebanyak 5 responden (12) Menjawab baik 11 responden (25%) menjawab cukup baik 14 responden (32%) menjawab kurang baik 12 responden(28%) menjawab tidak baik 1 responden (2%). maka dari perhitungan diperoleh jumlah rata-rata yaitu 2,97 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 2,97.

5.2.2 Indikator Assurance Di Kantor Desa Jake Kecamatan amatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan setiap indikator analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singing yang dipaparkan sebagai berikut :

5.2.2.1 Petugas Memberikan jaminan gratis Setiap Pemohon Dikantor Desa

Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan pertanyaan bagaimana Petugas memberikan pelayanan gratis kepada setiap pemohon dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.8 :

5.8 tanggapan responden tentang petugas memberikan layanan gratis kepada setiap pemohon di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten Kuantan singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
1	Sangat baik	5	2	10	5%
	Baik	4	10	40	23%
	Cukup baik	3	30	90	70%
	Kurang baik	2	1	2	2%
	Tidak baik	1	0	0	0
	Jumlah		43	132	100%

Sumber: Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata – rata Skor} = \frac{\sum (f.x)}{N} = \frac{132}{43} = 3,06$$

Dari tabel 5.8 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 2 responden (5%) Menjawab baik 10 responden (23%) menjawab cukup baik 30 responden (70%) menjawab kurang baik 1 responden(2%) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 132 dari

jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 3,06

5.2.2.2 Ketepatan Waktu Pelayanan Petugas Dalam Melayanani.

Berikut tanggapan responden untuk item ke dua dengan pertanyaan bagaimana kecepatan pelayanan petugas dalam melayanani masyarakat dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.9 :

5.9 Tanggapan Responden Tentang ketepatan waktu Petugas Merespon Setiap Pemohon Di Kantor Desa Jake Kec.Kuantan Tengah Kab.Kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
2	Sangat baik	5	5	25	12%
	Baik	4	5	20	12%
	Cukup baik	3	10	30	23%
	Kurang baik	2	15	30	35%
	Tidak baik	1	8	8	19%
Jumlah			43	113	100%

Sumber: Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata – rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{113}{43} = 2,62$$

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 5 responden (12%) Menjawab baik 5 responden (12%) menjawab cukup baik 10 responden (23%) menjawab kurang baik 15 responden (34%) menjawab tidak baik 8 responden (19%) . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 113 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 2,62

5.2.2.3 Jaminan Legalitas Petugas Dalam Melayanani

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan pertanyaan bagaimana kecermatan petugas terhadap setiap pemohon di kantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.10 :

5.10 Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
3	Sangat baik	5	8	40	19%
	Baik	4	10	40	23%
	Cukup baik	3	10	30	23%
	Kurang baik	2	10	20	23%
	Tidak baik	1	5	5	12%
	Jumlah		43	135	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{135}{43} = 3,13$$

Dari tabel 5.10 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 30 responden (70%) Menjawab baik 10 responden (23%) menjawab cukup baik 3 responden (7%) menjawab kurang baik responden(0) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 135 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Di kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 3,13.

5.11 Rekapitulasi Indikator Assurance di Kantor Desa Jake di kantor desa jake kecamatan Kuntan tengah kabupaten Kuntan singingi.

No	Tanggapan	SB	B	CB	KB	TK	JMLH	RATA²
1	Memberikan Jaminan gratis untuk masyarakat desa jake di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuntan singingi.	2	10	30	1	0	43	3,06
2	Jaminan ketepatan waktu bagi pemohon dari petugas di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab. Kuntan singingi.	5	5	10	15	8	43	2,62
3	Jaminan legalitas bagi pemohon dari petugas di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuntan singingi.	8	10	10	10	5	43	3,13
	Jumlah	15	25	50	26	13	129	2,93
	Jumlah responden	5	8	17	9	4	43	
	Persentase	12	17	40	21	9	100	

Sumber : Data olahan tahun 2022

Dari tabel 5.11 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Assurance di kantor desa jake kec.kuntan tengah kab.kuntan singingi adalah yang menjawab sangat baik sebanyak 5 responden (12%) Menjawab baik 8 responden (17%) menjawab cukup baik 17 responden (40%) menjawab kurang baik 9 responden (21%) menjawab tidak baik 4 responden (9%). maka dari perhitungan diperoleh jumlah rata-rata yaitu 2,93 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas dalam indikator assurance Dikantor Desa Jake Kec. Kuntan Tengah Kab. Kuntan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 2,93.

5.2.3 Indikator Empathy Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan setiap indikator analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi yang dipaparkan sebagai berikut :

5.2.3.1 Sikap petugas kepada Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan pertanyaan bagaimana Petugas merespon setiap pemohon dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.12 :

5.12 Tanggapan responden tentang petugas merespon setiap pemohon di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
1	Sangat baik	5	30	150	70%
	Baik	4	10	40	23%
	Cukup baik	3	3	9	7%
	Kurang baik	2	0	0	0
	Tidak baik	1	0	0	0
	Jumlah		43	199	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{199}{43} = 4,62$$

Dari tabel 5.12 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 30 responden (70%) Menjawab baik 10 responden (23%) menjawab cukup baik 3 responden(7%) menjawab kurang baik 0 responden(0) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 199 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon

Dikantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi kategori sangat baik yang berada di interval 4,62

5.2.3.2 Keadilan Petugas Dalam Melayanani

Berikut tanggapan responden untuk item ke dua dengan pertanyaan bagaimana kecepatan pelayanan petugas dalam melayanani masyarakat dikantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten Kuantan singingi pada tabel 5.13 :

5.13 Tanggapan Responden Tentang Petugas Merespon Setiap Pemohon kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
2	Sangat baik	5	10	50	23%
	Baik	4	20	80	47%
	Cukup baik	3	10	30	23%
	Kurang baik	2	3	6	7%
	Tidak baik	1	0	0	0
	Jumlah		43	166	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata – rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{166}{43} = 3,86$$

Dari tabel 5.13 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 10 responden (23%) Menjawab baik 20 responden (47%) menjawab cukup baik 10 responden (23%) menjawab kurang baik 7 responden (3%) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 166 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori baik yang berada di interval 3,86

5.2.3.3. Profesional Kerja Petugas Dalam Melayanani

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan pertanyaan bagaimana kecermatan petugas terhadap setiap pemohon di kantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.14 :

5.14 Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
1	Sangat baik	5	3	9	7%
	Baik	4	10	40	23%
	Cukup baik	3	5	15	12%
	Kurang baik	2	5	10	12%
	Tidak baik	1	20	20	47%
	Jumlah		43	94	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{94}{43} = 2,18$$

Dari tabel 5.14 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 3 responden (7%) Menjawab baik 10 responden (23%) menjawab cukup baik 5 responden (12%) menjawab kurang baik 5 responden (12%) menjawab tidak baik 20 reponden (47%) . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 94 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Kantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 2,18.

5.15 Rekapitulasi Empathy Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuntan Tengah Kabupaten Kuantan singingi

No	Tanggapan	SB	B	CB	KB	TK	JMLH	RATA²
1	Sikap petugas terhadap pemohon di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	30	10	3	0	0	43	4,62
2	Keadilan petugas terhadap pemohon di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	10	20	10	3	0	43	3,86
3	Profesional kerja petugas di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	10	20	5	5	3	43	2,18
	Jumlah	50	50	18	8	3	129	3,55
	Jumlah responden	17	17	6	2	1	43	
	P ersentase	39	39	14	6	2	100	

Sumber : data olahan tahun 2022

Dari tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator responsiveness di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi adalah yang menjawab sangat baik sebanyak 17 responden (39%) Menjawab baik 17 responden (39%) menjawab cukup baik 6 responden (14%) menjawab kurang baik 2 responden(6%) menjawab tidak baik 1 responden (2%). maka dari perhitungan diperoleh jumlah rata-rata yaitu 3,55 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas dari Indikator tangible Di kantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori cukup baik yang berada di interval 3,55..

5.2.4. Indikator Tangible Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan setiap indikator analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singing yang dipaparkan sebagai berikut :

5.2.4.1 Penampilan Petugas Memberikan pelayanan Setiap Pemohon Di kantor Desa Jake Kecamtan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan pertanyaan bagaimana Petugas merespon setiap pemohon di kantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.16 :

5.16 Tanggapan responden tentang petugas merespon setiap pemohon dikantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
1	Sangat baik	5	5	25	12%
	Baik	4	5	20	12%
	Cukup baik	3	10	30	23%
	Kurang baik	2	15	30	35%
	Tidak baik	1	8	8	18%
	Jumlah		43	113	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{113}{43} = 2,62$$

Dari tabel 5.16 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 5 responden (12%) Menjawab baik 5 responden (12%) menjawab cukup baik 10 responden (23%) menjawab kurang baik 15 responden (35%) menjawab tidak baik 8 responden (19%). maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 113 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 2,62

5.2.4.2.Kecepatan Pelayanan Petugas Dalam Melayanani

Berikut tanggapan responden untuk item ke dua dengan pertanyaan bagaimana kecepatan pelayanan petugas dalam melayanani masyakat dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.17 :

5.17 Tanggapan Responden Tentang Petugas Merespon Setiap Pemohon

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
2	Sangat baik	5	8	40	19%
	Baik	4	25	100	58%
	Cukup baik	3	5	15	12%
	Kurang baik	2	5	10	12%
	Tidak baik	1	0	0	0
	Jumlah		43	165	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum (f.x)}{N} = \frac{165}{43} = 3,83$$

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 8 responden (19%) Menjawab baik 25 responden (58%) menjawab cukup baik 5 responden (12%) menjawab kurang baik 5 responden (12%) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 165 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori cukup baik yang berada di interval 3,83

5.2.4.3. Kecermatan Petugas Dalam Melayanani

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan pertanyaan bagaimana kcermatan petugs terhadap setiap pemohon dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.18 :

5.18 Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah kabupaten kuantan singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
3	Sangat baik	5	1	5	2%
	Baik	4	25	100	58%
	Cukup baik	3	12	36	28%
	Kurang baik	2	5	10	12%
	Tidak baik	1	0	0	0
Jumlah			43	121	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum (f.x)}{N} = \frac{121}{43} = 2,81$$

Dari tabel 5.15 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 1 responden (2%) Menjawab baik 25 responden (58%) menjawab cukup baik 12 responden (28%) menjawab kurang baik 5 responden (12%) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 121 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 2,18.

5.19. Rekapitulasi Tangible Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kab.Kuantan Singingi.

No	Tanggapan	SB	B	CB	KB	TK	JMLH	RATA²
1	Penampilan petugas di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	5	5	10	15	8	43	2,62
2	Kenyamanan pemohon di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	8	25	5	5	0	43	3,86
3	Kemudahan akses dalam pelayanan di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	1	25	12	5	0	43	2,81
	Jumlah	14	55	37	25	8	129	3,09
	Jumlah responden	4	18	12	8	2	43	
	Persentase	9	42	28	18	5	100	

Sumber: Data olahan tahun 2022

Dari tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator responsiveness di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi adalah yang menjawab sangat baik sebanyak 4 responden (9) Menjawab baik 8 responden (18%) menjawab cukup baik 12 responden (28%) menjawab kurang baik 8 responden(28%) menjawab tidak baik 5 responden (2%). maka dari perhitungan diperoleh jumlah rata-rata yaitu 3,09 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan indikator tangible Di kantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori cukup baik baik yang berada di interval 3,09.

5.2.5. Reability Di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan setiap indikator analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi yang dipaparkan sebagai berikut :

5.2.5.1. Petugas Memberikan jaminan gratis Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan pertanyaan bagaimana Petugas merespon setiap pemohon dikantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten Kuantan singingi pada tabel 5.20 :

5.20 Tanggapan responden tentang petugas merespon setiap pemohon dikantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
1	Sangat baik	5	10	50	23%
	Baik	4	10	40	23%
	Cukup baik	3	10	30	23%
	Kurang baik	2	10	20	23%
	Tidak baik	1	3	3	7%
	Jumlah		43	143	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{143}{43} = 3,32$$

Dari tabel 5.20 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 10 responden (23%) Menjawab baik 10 responden (23%) menjawab cukup baik 10 responden (23%) menjawab kurang baik 10 responden (23%) menjawab tidak baik 3 responden (7) . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 143 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon

Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 3,32

5.2.5.2 Kecepatan Pelayanan Petugas Dalam Melayanani

Berikut tanggapan responden untuk item ke dua dengan pertanyaan bagaimana kecepatan pelayanan petugas dalam melayanani masyarakat dikantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten Kuantan singingi pada tabel 5.21

5.21 Tanggapan Responden Tentang Petugas Merespon Setiap Pemohon kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
2	Sangat baik	5	4	20	9%
	Baik	4	10	40	23%
	Cukup baik	3	25	75	58%
	Kurang baik	2	9	18	9%
	Tidak baik	1	0	0	0
	Jumlah		43	153	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{153}{43} = 3,55$$

Dari tabel 5.21 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 4 responden (9%) Menjawab baik 10 responden (23%) menjawab cukup baik 25 responden (58%) menjawab kurang baik 4 responden (9%) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 153 dari jumlah total ini dapat menunjukkan pelaksanaan Petugas Merespon Setiap Pemohon Dikantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi kategori baik yang berada di interval 3,55.

5.2.5.3. Kecermatan Petugas Dalam Melayanani

Berikut tanggapan responden untuk item pertama dengan pertanyaan bagaimana kecermatan petugas terhadap setiap pemohon di kantor desa jake kec. kuantan tengah kab. Kuantan singingi pada tabel 5.22 :

5.22 Tanggapan Responden Tentang kecermatan petugas terhadap setiap kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi.

No	Kategori jawaban	Skor	F	F.X	Persentase
3	Sangat baik	5	15	75	35%
	Baik	4	25	100	58%
	Cukup baik	3	3	9	7%
	Kurang baik	2	0	0	0
	Tidak baik	1	0	0	0
	Jumlah		43	184	100%

Sumber : Data olahan tahun 2022

$$\text{Rata - rata Skor} = \frac{\sum(f.x)}{N} = \frac{184}{43} = 4,27$$

Dari tabel 5.22 diatas dapat dilihat tanggapan responden yang mempunyai jawaban sangat baik 15 responden (35%) Menjawab baik 25 responden (58%) menjawab cukup baik 3 responden (7%) menjawab kurang baik 0 responden (0%) menjawab tidak baik 0 . maka dari perhitungan diperoleh jumlah total = 184 dari Pemohon Dikantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi kategori sangat baik yang berada di interval 4,27.

5. 23 Rekapitulasi indikator reability di kantor desa jake kecamatan kuantan singingi

No	Tanggapan	SB	B	CB	KB	TK	JMLH	RATA ²
1	Kecermatan dari petugas di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	10	10	10	10	3	43	3,32
2	Inisiatif dari petugs di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	4	10	25	9	0	43	3,55
3	Kinerja petugas dari petugas di kantor desa jake kec. Kuntan tengah kab.Kuantan singingi.	15	25	3	0	0	43	4,27
	Jumlah	29	45	38	19	3	129	3,71
	Jumlah responden	7	15	13	6	1	43	
	Persentase	16	35	30	14	2	100	

Sumber : Data olahan tahun 2022

5.3.1. Rekapitulasi Keseluruhan Indikator Analisis Kualitas Pelayanan publik di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut Rekapitulasi tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 5.24 di bawah ini:

5.24 Rekapitulasi keseluruhan Indikator kualitas pelayanan publik di kantor Desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi

No	Tanggapan	SB	B	CB	KB	TK	JMLH	RATA ²
1	Resvonsiveness kualitas pelayanan publik dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab.kuantan tengah	5	11	14	12	1	43	2,97
2	Assurance kualitas pelayanan publik	5	8	17	9	4	43	2,93

	dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab.kuantan tengah							
3	Empathy kualitas pelayanan publik dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab.kuantan tengah	15	25	3	0	0	43	3,55
4	Tangible kualitas pelayanan publik dikantor desa jake kec. kuantan tengah kab.kuantan tengah	4	18	12	8	2	43	3,09
5	Reability kualitas pelayanan publik dikantor desa jake kec. kuantan tengah s kab.kuantan tengah	7	15	13	6	1	43	3,71
	Jumlah	36	77	59	35	8	215	3,25
	Jumlah responden	7	15	12	7	2	43	
	Persentase	16	35	28	16	5	100	

Sumber: Data olahan 2022

Dari tabel 5.24 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang keseluruhan indikator tentang kualitas pelayanan publik di di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi adalah yang menjawab sangat baik sebanyak 7 responden (16) Menjawab baik 15 responden (35%) menjawab cukup baik 12 responden (28%) menjawab kurang baik 16 responden(5%) menjawab tidak baik 2 responden (5%). maka dari perhitungan diperoleh jumlah rata-rata yaitu 3,25 dari jumlah total ini dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik kurang baik Dikantor Desa Jake Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 3,25 yang dibuktikan dengan sebaran kuesioner ke masyarakat dan memperoleh hasil kurang baik.

5.3.3 Analisis Penelitian

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan indikator dan pernyataan dari hasil sbaran kuesioner yaitu :

5.3.3.1 Indikator Responsiveness di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

5.3.3.1.1. Petugas Merespon Setiap Pemohon Di Kantor Desa Jake Kecamatan

Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata-rata 4,11 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator responsiveness dengan pertanyaan respon petugas dalam menanggapi pemohon di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori BAIK dengan nilai rata-rata 4,11 dan berada di interval 4-5.

5.3.1.1.2 Kecepatan Pelayanan Petugas di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan

Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari hasil perhitungan ku esioner di peroleh dengan nilai rata- rata 2,8 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator responsiveness dengan pertanyaan keepatan petugas dalam melayani pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori KURANG BAIK dengan nilai rata-rata2,8 dan berada di interval 2-3.

5.3.1.1.3. Kecermatan petugas dalam melayani pemohon di kantor desa jake

Kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata- rata 2 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator responsiveness dengan pertanyaan

kecermatan petugas dalam melayani pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori KURANG BAIK dengan nilai rata-rata 2 dan berada di interval 2-3.

5.3.3.2. Indikator Assurance di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah

Kabupaten Kuantan singingi.

5.3.3.2.1. Petugas memberikan jaminan gratis untuk masyarakat

Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata- rata 3,06 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator assurance dengan pertanyaan jaminan gratis untuk pemohon pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori KURANG BAIK dengan nilai rata-rata 3,06 dan berada di interval 2-3.

5.3.3.2.2. Petugas memberikan jaminan ketepatan waktu untuk masyarakat

Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata-rata 2,62 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator assurance dengan pertanyaan jaminan ketepatan waktu untuk pemohon pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori KURANG BAIK dengan nilai rata-rata 2,62 dan berada di interval 2-3.

5.3.3.2.3. Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Untuk Masyarakat

Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata- rata 3,13 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator Assurance dengan pertanyaan jaminan legalitas untuk pemohon pelayanan publik di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori KURANG BAIK dengan nilai rata-rata 3,13 dan berada di interval 2-3.

5.3.3.3.Indikator Empathy di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.

Kuantan singingi.

5.3.3.3.1.Sikap dari petugas dalam melayani masyarakat di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi.

Dari hasil Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata- rata 4,62 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator Empathy dengan pertanyaan Sikap dari petugas dalam melayani masyarakat di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori BAIK dengan nilai rata-rata 4,62 dan berada di interval 4-5

5.3.3.3.2. Petugas memberikan keadilan untuk masyakat

Dari hasil Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata- rata 3,86 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator Empathy dengan pertanyaan Petugas memberikan keadilan untuk masyakatdi kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori BAIK dengan nilai rata-rata 3.86 dan berada di interval 4-5.

5.3.3.3.3. Profesional Kerja Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata- rata 2,18 jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator Empathy dengan pertanyaan Profesional kerja petugas dalam melayani masyarakat di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori KURANG BAIK dengan nilai rata-rata 2,18 dan berada di interval 2-3.

5.3.3.4.Indikator Tangible di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.

Kuantan singingi.

5.3.3.4.1.kerapian dari petugas dalam melayani masyarakat di kantor desa jake

Kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

Dari hasil Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata-rata 2,62 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator Tangible dengan pertanyaan kerapian dari petugas dalam melayani masyarakat di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori KURANG BAIK dengan nilai rata-rata 2,62 dan berada di interval 2-3

5.3.3.4.2.Kenyamanan pemohon di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah

Kabupaten kuantan singingi.

Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata-rata 3,83 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator tangible dengan pertanyaank Petugas memberikan kenyamanan untuk masyakat

di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori BAIK dengan nilai rata-rata 3.83 dan berada di interval 4-5.

5.3.3.4.3 Kemudahan Akses Untuk Masyarakat Desa Jake

Dari hasil Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata- rata 2,81 jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator Tangible dengan pertanyaan kemudahan akses untuk masyarakat di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori KURANG BAIK dengan nilai rata-rata 2,81 dan berada di interval 2-3.

5.3.3.5.Indikator Reability di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah

Kabupaten Kuantan singingi.

5.3.3.5.1.Kecermatan Dari Petugas Dalam Melayani Masyarakat Di Kantor Desa

Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari hasil Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata- rata 3,32 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator Reability dengan pertanyaan kecermatan dari petugas dalam melayani masyarakat di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori KURANG BAIK dengan nilai rata-rata 3,32 dan berada di interval 2-3.

5.3.3.5.2.Inisiatif petugas kepada pemohon di kantor desa jake kecamatan kuantan

Tengah Kabupaten Kuantan singingi.

Dari hasil Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata-rata 3,55 dari jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator Reability dengan pertanyaan inisatif Petugas memberikan layanan untuk masyakat di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori BAIK dengan nilai rata-rata 3.55 dan berada di interval 4-5.

5.3.3.5.3. Kinerja Petugas Dalam Melayani Masyarakat

Dari hasil Dari hasil perhitungan kuesioner di peroleh dengan nilai rata- rata 4,27 jumlah tersebut menyatakan bahwa indikator Reability dengan pertanyaan kinerja petugas dalam melayani masyarakat di kantor desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi termasuk kataagori BAIK dengan nilai rata-rata 4,27 dan berada di interval 4-5.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kecamatan Kuantan tengah kabupaten kuantan singingi yang menghasilkan nilai akhir dengan rata-rata 3,25 dengan kategori kurang baik dengan interval 3-4, Hal ini dibuktikan dengan sebaran kuesioner terhadap masyarakat di desa jake kec.kuantan tengah kab.kuantan singingi dengan seluruh indikator kualitas pelayanan publik masih banyak masyarakat yang memberikan tanggapan pada sebaran kuesioner tersebut kurang baik.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas di ajukan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada staff di kantor desa jake lebih disiplin dalam berkerja dan melakukan tugas nya sesuai dengan fungsi dan aturan yang berlaku.
2. Di harapkan untuk bapak kepala desa lebih membimbing staff nya untuk memajukan desa jake kec.taluk kuantan kab.kuantan singingi.
3. Untuk staff nya lebih ramah lagi untuk melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ahmad,Badu. 2012.*Manajemen Pelayanan publik*.Makasar.Modul Bahan Ajar.
- Ali Faried. 2015. *Teori dan Konsep Administrasi Dari pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Edisi I. PT. RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- Ali,Farid. 2011. *Teori Dan Konsep Admistrasi*.Penerbit : Rajawali Pers
- Ari,Dian Nugroho. 2017. *Pengantar Manajemen*.Penerbit UB Press
- Fahmi,Irhan 2016. *Prilaku Organisasi*.Bandung.Alfaberta
- Fahmi,Irhan,2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung.Alfabeta
- Hasibuan, Melayu. 2011. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*.PT Bumi Aksara.Jakarta
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*.Jakarta : Penerbit Riant Nugroho
- Juharni.2015.*Pengantar Ilmu Administrasi Negara*.CV SAH MEDIA
- Kadarisman,Muh.2018.*Manajemen Aparatur Sipil Negara*.Depok:Penerbit PT RajaGrafindoPersada
- Kedua* Usman,Husaini.2009.Metodologi Penelitian Sosial (Edisi)
- Syafiie Inu Kencana,2010. Ilmu Administrasi Publik. Edisi I. Reneka Cipta : Jakarta.
- Sugiyono.2017.Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,da R&D.edisi I. Alfabeta : Bandung.
- Solihin,Ismail.2009.*Pengantar Manajemen*.Jakarta:Erlangga

Peraturan dan Undang-Undang :

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Tugas Dan Fungsi Perangkat
Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Pelayanan
Publik.

Internet:

<https://www.berdesa.com/definisi-desa-menurut-berbagai-ahli/download> Oktober
2021

[https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah_Desa/download oktober 2021](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah_Desa/download_oktober_2021)