

**ANALISIS KINERJA PERANGKAT DESA DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR  
DESA SIMPANG TANAH LAPANG KECAMATAN KUANTAN  
HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

*Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan Strata Satu  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara*



**OLEH :**

**RETA MARLAILI  
NPM. 180411054**

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

## PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Penitru Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :  
Hari : Jumat  
Tanggal : 29  
Bulan : Juli  
Tahun : 2022

### Tim Penguji

Ketua Dewan Sidang

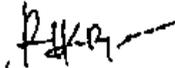


ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1005108901

Sekretaris Dewan Sidang



Drs.H. SUMARLL, M.M  
NIDN.88694990019

- |                                 |                |  |
|---------------------------------|----------------|--|
| 1. RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si | (Pembimbing 1) | <br>(.....) |
| 2. Drs.H. SUMARLL, M.M          | (Pembimbing 2) | (.....)  |
| 3. EMILIA EMHARIS, S.Sos, M.Si  | (Anggota)      | (.....)  |
| 4. SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si  | (Anggota)      | (.....)  |

Mengetahui  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi  
Dekan,



RIKA RAMADHANTI, S.IP, M.Si  
NIDN. 1030058402

## TANDA PERSETUJUAN

**JUDUL** : Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi

**NAMA** : Reta Marlaili

**NPM** : 18041 054

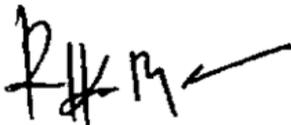
**UNIVERSITAS** : Islam Kuantan Singingi

**FAKULTAS** : Ilmu Sosial

**PROGRAM STUDI** : Administrasi Negara

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



**RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si**  
NIDN. 1030058402

PEMBIMBING II



**Drs. H. SUMARLI, MM**  
NIDK. 8869490019

Mengetahui  
Ketua Program Studi Administrasi Negara  
Universitas Islam Kuantan Singingi



**EMILIA EMIHARIS, S.Sos., M.Si**  
NIDN.1002059002

## PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama                Reta Marlaili  
NPM                180411054  
Fakultas           Ilmu Sosial  
Program Studi    Administrasi Negara  
Universitas       Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS)

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **"Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi"** menyatakan bahwa, sesungguhnya Skripsi yang saya susun merupakan karya ilmiah saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam Skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas dan telah sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Jika dalam pembuatan Skripsi baik secara keseluruhan maupun sebagian dan terbukti plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan akademik berupa pembatal Skripsi dan mengulang penelitian serta mengajukan judul baru.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 28 Juni 2022  
Yang membuat pernyataan,

  
**RETA MARLAILI**  
NPM. 180411054

## MOTTO HIDUP

*“Pendidikan mempunyai akar yang pahit, tapi buahnya manis”*

(Aristoteles)

*“Sesungguhnya keberhasilan ada bersama kesabaran, kelapangan ada bersama kesusahan, dan sesungguhnya bersama kepayahan ada kesenangan”*

(HR. At-Tirmidzi)

*“Barang siapa mengerjakan kebaikan seberat zaarah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya”*

(QS. Az-Zalzalah : 7)

*“Apa yang kita pikirkan menentukan apa yang akan terjadi pada diri kita. Jika ingin mengubah hidup, maka kita perlu sedikit mengubah pikiran kita”*

(Wayne Dyer)

*“Tak perlu khawatir akan bagaimana alur cerita pada jalan ini, perankan saja. Allah adalah sebaik-baiknya sutradara”*

## **KATA PERSEMBAHAN**

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

Saya persembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda(Alm) dan Ibundaku tercinta. Terima kasih yang tiada henti memberiku semangat, do'a, nasehat, dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat dalam menjalani hidup dan terima kasih kepada saudara laki-laki saya tersayang yang juga telah memberi saya semangat serta dukungan sampai hari ini.

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

Terima kasih juga atas dukungan dari orang terdekat, sahabat tersayang, serta teman-teman seperjuangan program studi Administrasi Negara angkatan 2018.

## ABSTRAK

### **Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

RETA MARLAILI

NPM. 180411054

Penelitian ini dilakukan di Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini untuk Ketua BPD digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, jumlah sampel untuk Ketua BPD 1 orang, dan untuk unsur masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang digunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, yang mana jumlah sampel untuk masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang berjumlah 47 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata 3,70 yang berada pada interval baik. Hal ini berdasarkan 5 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas menunjukkan hampir semua indikatornya Baik.

**Kata Kunci: Kinerja dan Pelayanan**

## **ABSTRACT**

### ***Performance Analysis of Village Apparatus in Providing Administrative Services at the Simpang Tanah Lapang Village Office, Kuantan Hilir District, Kuantan Singingi Regency***

**RETA MARLAILI**  
NPM. 180411054

*This research was conducted in Simpang Tanah Lapang Village, Kuantan Hilir District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the performance of village officials in providing administrative services at the Simpang Tanah Lapang Village Office, Kuantan Hilir District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique for the Head of the BPD used a saturated sampling technique, ie all the population was sampled, the number of samples for the Chair of the BPD was 1 person, and for the elements of the Simpang Tanah Lapang village community simple random sampling was used, ie the sampling of members of the population was carried out randomly without regard to strata. in that population, in which the number of samples for the Simpang Tanah Lapang village community is 47 people. The results showed that the Performance of Village Apparatus in Providing Administrative Services at the Simpang Tanah Lapang Village Office, Kuantan Hilir District, Kuantan Singingi Regency resulted in an average value of 3.70 which was in a good interval. This is based on the 5 indicators used in this study, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability, which show almost all of the indicators are Good.*

***Keywords: Performance and Service***

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Dengan mengucapkan Alhamdulillah hirabbilalamin, segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "ANALISIS KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SIMPANG TANAH LAPANG KECAMATAN KUANTAN HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI". Tidak lupa selawat beriring salam penulis sampaikan atas junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang berjasa membangun akhlak manusia, sehingga menjadi manusia yang lebih beradab dan berilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini adalah berkat bimbingan, pengarahan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Nopriadi, S.Km., 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 sekaligus selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi

4. Bapak Drs. H. Sumarli, MM selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen, seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
6. Orang Tua Penulis Ayahanda H. Eli Amal (Alm) dan Ibunda Hj. Nurlela, Saudara kandung serta orang terdekat Penulis yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat Penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Teluk Kuantan, 1 Oktober 2021

Penulis,



**RETA MARLAILI**  
**NPM. 180411054**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACK</i> .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan pustaka .....	7
2.1.1 teori/konsep administrasi .....	7
2.1.2 Teori/Konsep Administrasi Negara.....	7
2.1.3 Konsep Organisasi .....	9
2.1.4 Konsep Manajemen .....	10
2.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.6 Konsep Kepemimpinan .....	12
2.1.7 Teori/Konsep Pelayanan .....	13
2.1.8 Teori/Konsep Pelayanan Publik .....	14
2.1.9 Kualitas Pelayanan .....	16

2.1.10 Teori/Konsep Kinerja .....	17
2.1.10.1 Indikator Kinerja .....	18
2.1.10.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	20
2.1.11 Pemerintahan Desa .....	22
2.1.12 Perangkat Desa Lainnya .....	24
2.2 Kerangka Pemikiran .....	31
2.3 Hipotesis .....	32
2.4 Definisi Operasional .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1 Populasi .....	34
3.2.2 Sampel .....	35
3.3 Sumber Data .....	36
3.3.1 Data Primer .....	37
3.3.2 Data Sekunder .....	37
3.4 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penelitian .....	37
3.5 Lokasi Penelitian .....	39
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	39
3.6.1 Kuesioner .....	39
3.6.2 Observasi .....	39
3.6.3 Dokumentasi .....	40
3.7 Metode Analisis Data .....	40
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	42
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Sejarah Desa .....	43
4.2 Demografi .....	43
4.3 Visi dan Misi .....	46
4.4 Struktur Organisasi .....	47

<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Identitas Responden .....	48
5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....	49
5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	49
5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	50
5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	50
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
6.1 Kesimpulan .....	90
6.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Administrasi yang Ada di Kantor Desa ...	3
Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel penelitian tentang Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir .....	36
Tabel 3.2 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penelitian .....	37
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi .....	42
Tabel 4.1 Jumlah penduduk menurut jenis kelamin .....	44
Tabel 4.2 Penduduk Berdasarkan Umur .....	45
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang ..	45
Tabel 5.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur .....	49
Tabel 5.3 Identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	49
Tabel 5.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	50
Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Mengenai Produktivitas .....	51
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Mengenai Produktivitas .....	53
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Produktivitas .....	54
Tabel 5.8 Rekapitulasi Indikator Produktivitas .....	55
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	58
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	59
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan .....	61
Tabel 5.12 Rekapitulasi Indikator Kualitas Layanan .....	62
Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai Responsivitas .....	65
Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Responsivitas .....	66
Tabel 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Responsivitas .....	68

Tabel 5.16 Rekapitulasi Indikator Responsivitas .....	69
Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Responsibilitas .....	72
Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Responsibilitas .....	73
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Responsibilitas .....	75
Tabel 5.20 Rekapitulasi Indikator Responsibilitas .....	76
Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas .....	79
Tabel 5.22 Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas .....	80
Tabel 5.23 Rekapitulasi Indikator Akuntabilitas .....	82
Tabel 5.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang .....	84

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa .....	47

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Manusia sebagai makhluk sosial pada dasarnya membutuhkan pelayanan bahkan pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelit-belit, mahal, lambat, dan amat melelahkan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik. Di era reformasi ini, masyarakat terbuka dalam memberikan kritikan pada pemerintah dalam pelayanan publik. Maka dari pada itu kinerja pemerintah sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan dalam mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada saat ini pelayanan publik desa banyak mendapat

sorotan dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karena masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat di capai karena aparat pemerintah desa seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah desa. Dalam lingkungan pemerintah desa, kepala desa dan seluruh perangkat desa sebagai pelaksana tugas pemerintah di desa diharapkan dapat melaksanakan tugas pemerintah desa dengan baik demi terciptanya kesejahteraan dan pembangunan rakyat di desa. Kinerja aparat pemerintah desa merupakan satu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani.

Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan, termasuk di pemerintahan Desa.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Pemerintahan Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih banyak dijumpai berbagai keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau perangkat Desa. Kecakapan dalam memberikan pelayanan adalah bagian dari masalah yang ditunjukkan di lapangan di antaranya belum optimalnya pelayanan yang di berikan oleh pemerintahan Desa. Apabila dikaitkan dengan keadaan riil sementara Perangkat Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penelitian, menunjukkan bahwa kemampuan pegawai pada kantor Desa Simpang Tanah Lapang dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan

informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan masyarakat, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara baik. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi penduduk.

Adapun jenis pelayanan administrasi pemerintahan Desa tersebut adalah :

**Tabel 1.1 : Jenis Pelayanan Administrasi yang Ada di Kantor Desa**

NO.	JENIS PELAYANAN ADMINISTRASI YANG ADA DI KANTOR DESA
1.	Pembuatan Surat Pengantar Pemohonan Kartu Keluarga (KK)
2.	Pembuatan Surat Pengantar Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3.	Pembuatan Surat Pengantar Nikah
4.	Pembuatan Surat Pengantar Permohonan Akte Kelahiran
5.	Pembuatan Surat Pengantar Permohonan Izin Usaha
6.	Pembuatan Surat Pengantar Pindah Domisili
7.	Pembuatan Surat Keterangan Waris Tanah
8.	Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu
9.	Dan lain sebagainya.

Sumber : Data Lapangan 2021

Menurut Syukuri (dalam Abdul Kadir 2015:137), menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal diperlukan 4 (empat) persyaratan, yaitu :

1. Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerja daerah yang optimal;

2. Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang qualified diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar;
3. Pembinaan yang memadai, untuk meningkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkelanjutan; dan
4. Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah Desa di mata warga masyarakatnya.

Berdasarkan dari permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“ANALISIS KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SIMPANG TANAH LAPANG KECAMATAN KUANTAN HILIR KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan berbirokrasi, khususnya untuk mengembangkan pengetahuan ilmu administrasi negara. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Teori/Konsep Administrasi**

Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa Inggris yaitu *administration* atau *to adminidtear* yang berarti mengelola (*to manage*) atau menggerakkan (*to direct*). Administrasi dalam arti sempit yaitu Kegiatan tata usaha seperti tulis menulis, surat menyurat.

Menurut S.P. Siagian (dalam Harbani Pasolong 2017:3), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut The Liang Gie (dalam Harbani Pasolong 2017:3), mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan administrasi merupakan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

##### **2.1.2 Teori/Konsep Administrasi Negara**

Menurut Edward H. Litchfield (dalam Syafie 2016:32), Administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan

pemerintah diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Menurut Dwight Waldo (dalam Syafiie 2016:33), Administrasi negara adalah Manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan Administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Dari pengertian di atas maka dapat didefinisikan seluruh proses kegiatan kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi di atas dimaksudkan sebagai administrasi dalam arti luas sedangkan pengertian dalam arti sempit administrasi adalah sebagaimana yang sering kita dengar sehari-hari yaitu tata usaha. Tata usaha pada suatu organisasi disebut juga pekerjaan tulis-menulis yakni segenap aktivitas yang menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga banyak menggunakan kertas dan peralatan tulis yang beraneka ragam. Dengan dilakukannya pekerjaan tulis-menulis untuk mencatat berbagai informasi pada lembaran kertas maka terkumpulah warkat yang kemudian tersimpan menjadi arsip.

### 2.1.3 Konsep Organisasi

Secara global ada dua jenis organisasi yaitu organisasi publik dan organisasi-organisasi privat/swasta. Organisasi publik ialah organisasi yang bergerak atau melaksanakan kegiatan-kegiatan pencapaian tujuan tanpa maksud semata-mata memperoleh keuntungan, sedangkan organisasi privat/swasta ialah organisasi yang bergerak melaksanakan kegiatan kegiatannya dengan maksud memperoleh keuntungan atau dengan kata lain organisasi memiliki tujuan memperoleh keuntungan sebesar-besarnya.

Organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu, dengan demikian seseorang yang mengadakan hubungan interaksi dengan pihak lainnya tidak atas kemauan sendiri, mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.

Menurut Kusprianto (2015:4), menjelaskan bahwa organisasi merupakan salah satu sarana untuk mencapai tujuan perusahaan melalui pelaksanaan fungsi fungsi manajemen yang dilakukan seorang pimpinan dengan organisasi yang tercipta di perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Tahir (2014:30), menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan teori organisasi adalah studi tentang susunan, proses, dan hasil-hasil dari organisasi itu sendiri. Dengan demikian struktur organisasi berpengaruh terhadap perilaku individu dalam organisasi.

Setiap organisasi mempunyai struktur yang berbeda yang dapat mempengaruhi sikap dan perilaku anggotanya. Sebagaimana diketahui bahwa tujuan pengorganisasian antara lain adalah membagi pekerjaan yang harus dilakukan menjadi jabatan yang terperinci, membagi tugas dan tanggung jawab

berkaitan dengan tiap-tiap jabatan, mengelompokkan pekerjaan kedalam unit-unit, membangun hubungan dikalangan individu, kelompok dan menetapkan garis-garis wewenang formal, mengalokasikan dan memberikan sumber daya organisasi.

#### **2.1.4 Konsep Manajemen**

Suatu organisasi atau lembaga tidak terlepas dari manajemen dalam mengelolah dan mengembangkan lembaga yang dipimpinnya, jika manajemen rusak maka lembaga akan rusak. Begitu juga sebaliknya jika manajemen baik dan mampu untuk mengembangkan kreatifitasnya, maka organisasi tersebut akan berjalan sesuai dengan perencanaan dan mampu untk meraih apa yang telah direncanakan.

Menurut J.G. Longenecker (dalam Nawawi 2013:11), mendefenisikan manajemen sebagai suatu proses kegiatan manajer dalam mengambil keputusan, mengoordinasikan usaha-usaha kelompok, dan kepemimpinan. Sedangkan menurut Mary Parker Follet (dalam Nawawi 2013:12), manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Proses tersebut terdiri dari kegiatan-kegiatan manajemen dimulai dari kegiatan perencanaan, pengoorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dan seterusnya kembali pada kegiatan awal berupa perencanaan sebagai sesuatu yang kontinum. Dalam proses itu keberadaan orang (sumber daya manusia) adalah sumber daya terpenting bagi setiap organisasi, namun para pemimpin (manajer) tidak akan dapat mencapai tujuan secara optimal apabila mengabaikan sumber daya organisasi lainnya.

Menurut Stoner & Wankel (dalam Harbani Pasolong 2017:95), manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Jadi inti dari fungsi manajemen terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Namun semua itu pada dasarnya adalah alat untuk mencapai tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi, dan kemudian, bagaimana tujuan itu dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

### **2.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Handoko (2011:3), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Sutrisno (2012:7), Konsep lain manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Menurut A.F Stoner (dalam Sondang P. Siagian 2013:6), Manajemen sumber daya manusia yaitu suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

### **2.1.6 Konsep Kepemimpinan**

Konsep kepemimpinan pada dasarnya berasal dari kata "pimpin" yang artinya bimbing atau tuntun. Dari kata "pimpin" melahirkan kata kerja "memimpin" yang artinya membimbing atau menuntun dan kata benda "pemimpin" yaitu orang yang berfungsi memimpin, atau orang yang membimbing atau menuntun. Sedangkan kepemimpinan yaitu kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan.

Menurut Rivai (dalam Harbani Pasolong 2017:128-129), mengatakan kepemimpinan adalah peranan dan juga suatu proses untuk mempengaruhi orang lain. Boone & Kurtz (dalam Harbani Pasolong 2017:129), yang mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah tindakan memotivasi orang lain atau menyebabkan orang lain melakukan tugas tertentu dengan tujuan untuk mencapai tujuan spesifik. Sedangkan Sun Tzu dan Thomas Cleary (dalam Harbani Pasolong 2017:129), berpendapat lain tentang kepemimpinan adalah sebuah persoalan kecerdasan, kelayakan untuk dipercaya, kelembutan, keberanian, dan ketegasan. Dari berbagai definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan pemimpin dalam mempengaruhi orang lain dalam melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jadi kepemimpinan merupakan aspek yang paling nyata dari kegiatan manajemen.

Pemimpin merupakan penggerak utama organisasi. Otoritas organisasi berada di tangan pemimpin. Pemimpin juga menjadi kunci keberhasilan dari suatu organisasi. Begitu juga kegagalan organisasi juga tergantung bagaimana pemimpin melakukan proses kepemimpinannya. Pemberian layanan dapat

dilakukan secara optimal jika sistem kepemimpinan Dikelola secara baik atas kendali pemimpin.

### **2.1.7 Teori/Konsep Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgent.

Menurut Monir (dalam Harbani Pasolong 2017:147), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (dalam Harbani Pasolong 2017:147), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Ada beberapa jenis pelayanan antara lain :

#### **1. Pelayanan administratif**

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

## 2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

## 3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

### **2.1.8 Teori/Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin

penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Menurut Lonsdale (dalam Deddy Mulyadi 2018:189), pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan

publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

### **2.1.9 Kualitas Pelayanan**

Berbagai permasalahan pelayanan publik yang terjadi di negara ini mengharuskan pemerintah selaku unsur pemberi pelayanan publik harus melakukan berbagai pembaruan dalam upaya untuk terus dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakatnya, sehingga pelayanan publik tersebut tidak hanya berbicara tentang kuantitas dari pelayanan publik akan tetapi juga harus membahas tentang kualitas dari suatu pelayanan publik itu sendiri, hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan fungsi yang hakiki dari suatu pemerintah sejak dari awal.

Menurut Maulidiah (2014:107), secara praktis kualitas pelayanan publik akan terlaksana dengan baik dan dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan apabila didukung oleh faktor-faktor yang antara lain adalah:

- a) Kesadaran para pejabat,
- b) Kesadaran pimpinan dan pelaksana,
- c) Adanya aturan yang memadai,
- d) Organisasi dengan mekanisme sistem yang cukup dinamis,
- e) Pendapatan pegawai yang cukup.
- f) Kemampuan dan keterampilan yang sesuai, tersedianya sarana dan prasarana pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Kualitas pelayanan 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 atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

#### **2.1.10 Teori/Konsep Kinerja**

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam suatu organisasi sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Menurut Whitmore (dalam Hamzah 2012:59-60), Kinerja (1) adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang. (2) adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, atau apa yang diperlihatkan seseorang melalui

keterampilan yang nyata. Sedangkan menurut King (dalam Hamzah, 2012:61) Kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya. Mengacu dari pandangan ini, dapat diinterpretasikan bahwa kinerja seseorang dihubungkan dengan tugas-tugas rutin yang dikerjakan.

Menurut Mahmudi (2013:6) Kinerja merupakan suatu konstruk (construct) yang bersifat multidimensional, pengukuran juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja. Kinerja mestinya didefinisikan sebagai hasil kerja karena hasil kerja memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan-tujuan strategi organisasi, kepuasan pelanggan dan kontribusi ekonomi.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa pengertian kinerja yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan.

#### **2.1.10.1 Indikator Kinerja**

Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yakni faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya kinerja seseorang itu baik disebabkan karena mempunyai kemampuan yang tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja tidak baik disebabkan karena orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya untuk memperbaikinya. Faktor

eksternal yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pemimpin.

Menurut Dwiyanto (2006:50-51), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output.
2. Kualitas Layanan, yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas, yaitu menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh

sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas, yaitu digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

#### **2.1.10.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sangat banyak variabel yang mempengaruhinya, sehingga pendapat yang merumuskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut para ahli juga sangat beragam.

Menurut Mahmudi (dalam Harbani Pasolong 2017:221), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain : (1) Faktor personal/individu, meliputi : pengetahuan, skill, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu. (2) Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan oleh manajer atau tim leader. (3) Faktor tim, meliputi : kualitas dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim. (4) Faktor sistem, meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja atau

infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja organisasi. (5) Faktor kontekstual/situasional, meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal organisasi.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat sederhanakan menjadi dua variabel yaitu variabel kemampuan dan kemauan. Sedangkan variabel yang lainnya hanya mempengaruhi variabel kemampuan dan kemauan. Jika kedua variabel ini digabung biasa disebut kematangan, untuk lebih jelasnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kemampuan

Pada dasarnya kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu organisasi. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi: (1) kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental, dan (2) kemampuan fisik, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan. Kemampuan dalam suatu bidang hanya dapat dimiliki oleh seorang yang memiliki bakat dan intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi. Sedangkan bakat biasanya dikembangkan dengan pemberian kesempatan pengembangan pengetahuan melalui tiga hal yaitu: Pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja.

#### 2. Kemauan

Kemauan atau motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan atau motivasi kerja

seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: (a) pengaruh lingkungan fisik, yaitu setiap pegawai menghendaki lingkungan fisik yang baik untuk bekerja, lampu yang terang, ventilasi udara yang nyaman, sejuk, bebas dari gangguan suara berisik dan sebaiknya ada musik. (b) pengaruh lingkungan sosial yaitu sebagai makhluk sosial dalam melaksanakan pekerjaan tidak semata-mata hanya mengejar penghasilan saja, tetapi juga mengharapkan penghargaan oleh pegawai lain, pegawai lebih berbahagia apabila dapat menerima dan membantu pegawai lain.

#### **2.1.11 Pemerintahan Desa**

Pemerintah Desa atau juga Pemdес adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. UU Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa terdiri atas Pemerintah Desa (yang meliputi Kepala Desa dan Perangkat Desa) dan Badan Permusyawaratan

Desa (BPD). Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa. Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disingkat BPD, adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa.

Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Desa :

1. Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintahan Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
2. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut :
  - a. Menyenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah;
  - b. Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan;

- c. Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan;
- d. Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna;
- e. Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

#### **2.1.12 Perangkat Desa Lainnya**

Perangkat Desa adalah unsur staf yang membantu kepala Desa dalam penyusunan kebijakan dan koordinasi yang diwadahi dalam sekretariat Desa, dan unsur pendukung tugas kepala Desa dalam pelaksanaan kebijakan yang diwadahi dalam bentuk pelaksana teknis dan unsur kewilayahan.

Tugas Pokok dan Fungsi Perangkat Desa menurut Permendagri No 6 Tahun 2016 :

##### **A. Tugas Pokok dan Fungsi Sekretaris Desa**

1. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.
2. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
  - b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
  - c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
  - d. Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
  - e. Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas Sekretaris Desa atau sesuai dengan Keputusan Kepala Desa.
  - f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa dan Pemerintah yang lebih tinggi.
- B. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Urusan Umum**
1. Kepala urusan umum berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
  2. Kepala urusan umum bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

3. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
4. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan umum mempunyai fungsi:
  - a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas;
  - b. Melaksanakan administrasi surat menyurat;
  - c. Melaksanakan arsiparis dan ekspedisi pemerintahan desa;
  - d. Melaksanakan penataan administrasi Perangkat Desa;
  - e. Penyediaan prasarana Perangkat Desa dan Kantor;
  - f. Penyiapan rapat-rapat;
  - g. Pengadministrasian aset desa;
  - h. Pengadministrasian inventarisasi desa;
  - i. Pengadministrasian perjalanan dinas;
  - j. Melaksanakan pelayanan umum.

C. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Urusan Keuangan

1. Kepala urusan perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
2. Kepala urusan perencanaan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
3. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
4. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan perencanaan mempunyai fungsi:
  - a. Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa;
  - b. Menyusun RAPBDes;

- c. Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa;
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa;
- e. Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa);
- f. Menyusun laporan kegiatan Desa;
- g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### D. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Urusan Perencanaan

1. Kepala urusan perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat.
2. Kepala urusan perencanaan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
3. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.
4. Untuk melaksanakan tugas kepala urusan perencanaan mempunyai fungsi:
  - a. Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa;
  - b. Menyusun RAPBDes;
  - c. Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa;
  - d. Melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa;
  - e. Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa);
  - f. Menyusun laporan kegiatan Desa;
  - g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### E. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Pemerintahan

1. Kepala seksi pemerintahan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang pemerintahan.
2. Kepala seksi pemerintahan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi pemerintahan mempunyai fungsi :
  - a. Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan Desa;
  - b. Menyusun rancangan regulasi desa;
  - c. Melaksanakan pembinaan masalah pertanahan;
  - d. Melaksanakan pembinaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
  - e. Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat Desa;
  - f. Melaksanakan pembinaan masalah kependudukan;
  - g. Melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah Desa;
  - h. Melaksanakan pendataan dan pengelolaan Profil Desa;
  - i. Melakukan tugas – tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

#### F. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Kesejahteraan

1. Kepala seksi kesejahteraan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan.
2. Kepala seksi kesejahteraan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang kesejahteraan .

3. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi kesejahteraan mempunyai fungsi :
  - a. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang sosial budaya;
  - b. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang ekonomi;
  - c. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang politik;
  - d. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang lingkungan hidup;
  - e. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemberdayaan keluarga;
  - f. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemuda, olah raga dan karang taruna;
  - g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atas

G. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Seksi Pelayanan

1. Kepala seksi pelayanan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan.
2. Kepala seksi pelayanan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pelayanan.
3. Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat Desa;
- b. Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat Desa;
- c. Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat Desa;
- d. Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya, keagamaan dan ketenagakerjaan masyarakat Desa;
- e. Melaksanakan pekerjaan teknis pelayanan nikah, talak, cerai dan rujuk;
- f. Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian;
- g. Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana perdesaan;
- h. Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan;
- i. Melaksanakan pembangunan bidang kesehatan;

#### H. Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Dusun

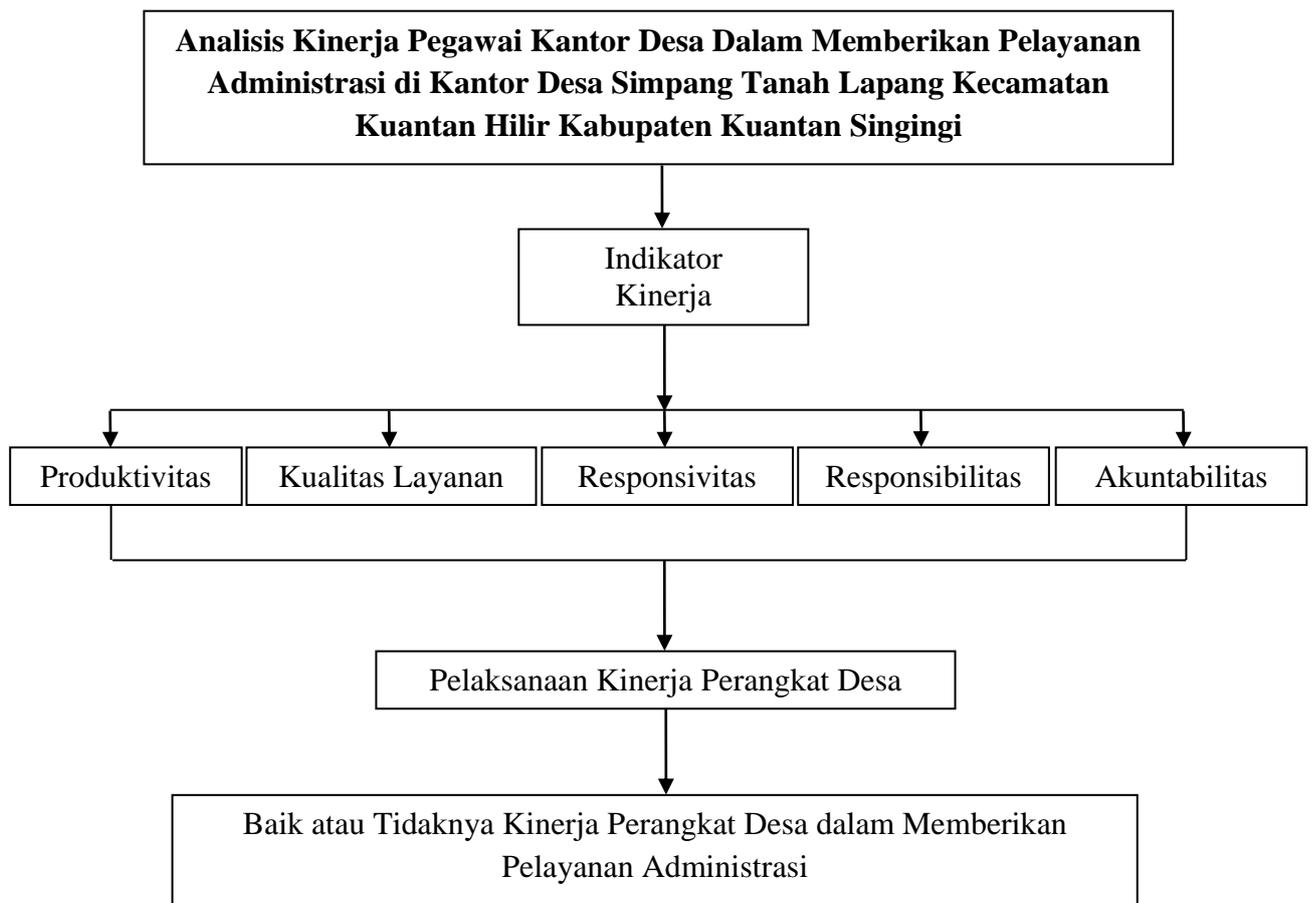
1. Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Dusun memiliki fungsi:
  - a. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
  - b. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
  - c. Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.

- d. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan sebuah alur bagi penulis untuk dijadikan skema atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat indikator yang melatar belakangi penelitian. Sesuai dengan judul Skripsi yang diangkat peneliti maka peneliti membuat sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :

**Gambar 2.1** Kearangka Pemikiran



Sumber : Modifikasi Peneliti 2021

### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas, maka penulis menemukan suatu hipotesis sebagai berikut : “diduga kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir belum baik”.

### **2.4 Definisi Operasional**

2.4.1 Produktivitas adalah rasio antara input dan output, produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir.

2.4.2 Kualitas Pelayanan adalah kemampuan kinerja perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir dalam memberikan pelayanan, kepastian waktu, dan biaya dilakukan dengan ketentuan yang berlaku, dan memberikan pelayanan dengan memperhatikan sikap dan perilaku serta kecepatan dan ketepatan.

2.4.3 Responsivitas adalah kemampuan perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

2.4.4 Responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir baik yang eksplisit maupun yang implisit.

2.4.5 Akuntabilitas adalah tanggungjawab pekerjaan dan tugas perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir yang dilaksanakan dengan jujur tanpa penyimpangan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2020:16-17) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2018:86) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2020:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh warga Desa Simpang Tanah Lapangan sebanyak 738 jiwa.

### 3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh warga Desa Simpang Tanah Lapang sebanyak 738 jiwa. Sedangkan sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik Simple Random Sampling yang dihitung melalui rumus Slovin sebagai berikut :

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

Dimana :

n : Jumlah Sampel

N : Populasi

E : Persepsi akibat kesalahan pengambilan sampel yang di tolerir

(15% = 0,15)

Dari rumus slovin di atas, maka sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{738}{1 + 738 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{738}{1 + 738 (0,02)}$$

$$n = \frac{738}{1 + 14,76}$$

$$n = \frac{738}{15,76}$$

$n = 46,83 = 47$  responden (digenapkan)

Berdasarkan rumus slovin diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 47 orang.

**Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel penelitian tentang Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No	Responden	Jumlah		Presentase
		Populasi	Sampel	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Ketua BPD	1	1	2%
2.	Masyarakat	737	47	98%
<b>Jumlah</b>		<b>738</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Lapangan 2021*

### 3.3 Sumber Data

Sugiyono (2015 : 156) mengemukakan data penelitian dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data sekunder.

#### 3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama dilapangan (krisyantono, 2010:41). Data primer diperoleh dari tanggapan responden mengenai kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

### 3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumen yang terdapat pada Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir seperti struktur organisasi, gambaran umum, serta perlimpahan tugas dalam organisasi.

### 3.4 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penelitian

Konsep variabel, indikator dan item penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2 : Konsep Variabel, Indikator dan Item Penelitian**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penelitian	Ukuran
King (dalam Hamzah, 2012:61) Kinerja adalah aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya. Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan	Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi	1. Produktivitas	a. Pelaksanaan Tupoksi b. Kemampuan c. Pengalaman	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Kurang Baik e. Tidak Baik
		2. Kualitas Layanan	a. Ketetapan Waktu b. Kemudahan dalam Pengurusan c. Biaya	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Kurang Baik e. Tidak Baik
		3. Responsivitas	a. Gaya tanggap b. Keramahan dan Kesopanan pegawai c. Pelaksanaan misi Kantor	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Kurang

dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.		4. Responsibilitas	Desa Simpang Tanah Lapang a. Kepemimpinan b. Kesesuaian program dengan peraturan c. Kerjasama	Baik e. Tidak Baik a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Kurang Baik e. Tidak Baik
		5. Akuntabilitas	a. Tanggung Jawab b. Kejujuran	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Kurang Baik e. Tidak Baik

Sumber : Modifikasi Peneliti 2021

### 3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, dimana titik pengambilan data tentang kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir. Tujuannya adalah agar terlihatnya kinerja Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor Desa Simpang Tanah Lapang.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa cara yaitu :

### **3.6.1 Kuesioner**

Menurut Iskandar (2008:77), Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan dari responden.

### **3.6.2 Observasi**

Menurut Sutrisno dalam Sugiyono (2012:145), Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Data dikumpulkan dengan cara mengamati dan mendatangi Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2018:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, juga didukung dengan dokumen-dokumen berbentuk tulisan, gambar atau dokumen hasil pengolahan data dari Kantor Desa Simpang Tanah Lapang.

## **3.7 Metode Analisis Data**

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan presentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka. Untuk menjabarkan data kuantitatif kedalam bentuk angka-angka tersebut, maka digunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata-rata

N = Bobot

F = Jumlah Responden

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

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

Dimana :

Rentang = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyaknya Kelas Interval = 5

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

- Sangat Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 4,20 – 5,00
- Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 3,40 – 4,19
- Cukup Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 2,60 – 3,39
- Kurang Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,80 – 2,59
- Tidak Baik : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,00 – 1,79

### 3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

**Tabel 3.3 : Jadwal Penelitian Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.**

No.	Jenis Kegiatan	2021				2022						
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul

1.	Pembuatan Proposal	X										
2.	Pengajuan Judul Proposal		X									
3.	Bimbingan Proposal		X	X								
4.	Seminar Proposal				X							
5.	Revisi Proposal					X						
6.	Pengumpulan Data						X					
7.	Pengolahan Data							X	X			
8.	Bimbingan Skripsi								X	X	X	
9.	Sidang Skripsi											X
10.	Revisi Skripsi											X

*Sumber : Modifikasi Peneliti 2021*

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Desa Simpang Tanah Lapang

Desa Simpang Tanah Lapang ini pada mulanya bagian dari Desa Rawang Bonto, Baserah, Kecamatan Kuantan Hilir dengan nama Desa Rawang Bonto. Kemudian, pada Tahun 1977 terjadilah pemekaran Desa di Indragiri Hulu, salah satunya adalah Desa Rawang Bonto yang dimekarkan menjadi 2 Desa, yaitu Desa Simpang Tanah Lapang dan Desa Rawang Bonto. Dengan pertimbangan dimana saat itu penduduk Desa Simpang Tanah Lapang terbilang cukup padat penduduknya dan memiliki wilayah yang cukup luas.

## **4.2 Demografi**

### **4.2.1 Batas Wilayah Desa**

Secara geografis, Desa Simpang Tanah Lapang merupakan salah satu Desa dari 14 Desa dan 2 Kelurahan yang ada di Kecamatan Kuantan Hilir. Adapun batas wilayah Desa Simpang Tanah Lapang sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Rawang Bonto
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Pasar Usang Baserah
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Koto Tuo Baserah
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Pasar Baru Baserah

### **4.2.2 Luas dan Letak Wilayah**

Luas wilayah Desa Simpang Tanah Lapang  $\pm$  40,00 Ha, yang terdiri dari tanah sawah 0,00 Ha, tanah kering 23,00 Ha, tanah basah 0,00 Ha, tanah perkebunan 1,00 Ha, fasilitas umum 16,00 Ha, tanah hutan 0,00 Ha.

Jarak Desa Simpang Tanah Lapang dari pusat pemerintahan adalah sebagai berikut :

- a. Ibu Kota Kecamatan 0,03 Km
- b. Ibu Kota Kabupaten 36,0 Km
- c. Ibu Kota Provinsi 197,00 Km

#### 4.2.3 Penduduk

Jumlah penduduk Desa Simpang Tanah Lapang berdasarkan statistik di Desa Simpang Tanah Lapang ini berjumlah 738 jiwa, dengan perincian 375 orang laki-laki, 363 orang perempuan, dan kepala keluarga sebanyak 221 KK. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.1 Jumlah penduduk menurut jenis kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Laki-laki	375	50.81%
2.	Perempuan	363	49.19%
<b>Jumlah</b>		<b>738</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Monografi Desa Simpang Tanah Lapang, Tahun 2022*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah penduduk Desa Simpang Tanah Lapang lebih banyak berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 50.81% sedangkan jenis kelamin perempuan dengan persentase 49.19%.

Kemudian dapat dijelaskan jumlah penduduk Desa Simpang Tanah Lapang berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.2 Penduduk Berdasarkan Umur**

No.	Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Frekuensi	Persentase
		LK	PR		

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	0-12 Bulan	7	3	10	1.35%
2.	1-10 Tahun	65	72	137	18.56%
3.	11-20 Tahun	76	66	142	19.24%
4.	21-30 Tahun	63	59	122	16.53%
5.	31-40 Tahun	60	61	121	16.40%
6.	41-50 Tahun	48	45	93	12.60%
7.	51-60 Tahun	33	28	61	8.27%
8.	61-70 Tahun	15	17	32	4.34%
9.	Lebih dari 70 Tahun	9	11	20	2.71%
<b>Jumlah</b>		<b>376</b>	<b>362</b>	<b>738</b>	<b>100%</b>

Sumber : Monografi Desa Simpang Tanah Lapang, Tahun 2022

#### 4.2.4 Pendidikan

Untuk melihat gambaran pendidikan masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang**

No	Tingkat pendidikan	Laki-laki	Perempuan
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Usia 3-6 tahun yang belum masuk TK	7 orang	5 orang
2.	Usia 3-6 tahun yang sedang TK/Play Group	11 orang	9 orang
3.	Usia 18-56 tahun pernah SD tetapi tidak tamat	2 orang	0 orang
4.	Tamat SD/Sederajat	2 orang	1 orang
5.	Usia 12-56 tahun tidak tamat SLTP	3 orang	1 orang
6.	Usia 18-56 tahun tidak tamat SLTA	1 orang	2 orang
7.	Tamat SMP/Sederajat	23 orang	12 orang
8.	Tamat SMA/Sederajat	57 orang	56 orang
9.	Tamat D-2/Sederajat	1 orang	0 orang
10.	Tamat D-3/Sederajat	1 orang	0 orang
11.	Tamat S-1/Sederajat	10 orang	15 orang
<b>Jumlah</b>		<b>219 Orang</b>	

Sumber : Monografi Desa Simpang Tanah Lapang, Tahun 2022

#### 4.3 Visi dan Misi

##### a. Visi

Adapun visi pemerintahan Desa Simpang Tanah Lapang saat ini adalah :

“Membangun dan Menciptakan Pemerintah Desa yang Bersih, Transparan, Agamis, Guna Menciptakan Desa Simpang Tanah Lapang yang Adil, Makmur Serta Bermatabat”.

Dengan misi sebagai berikut :

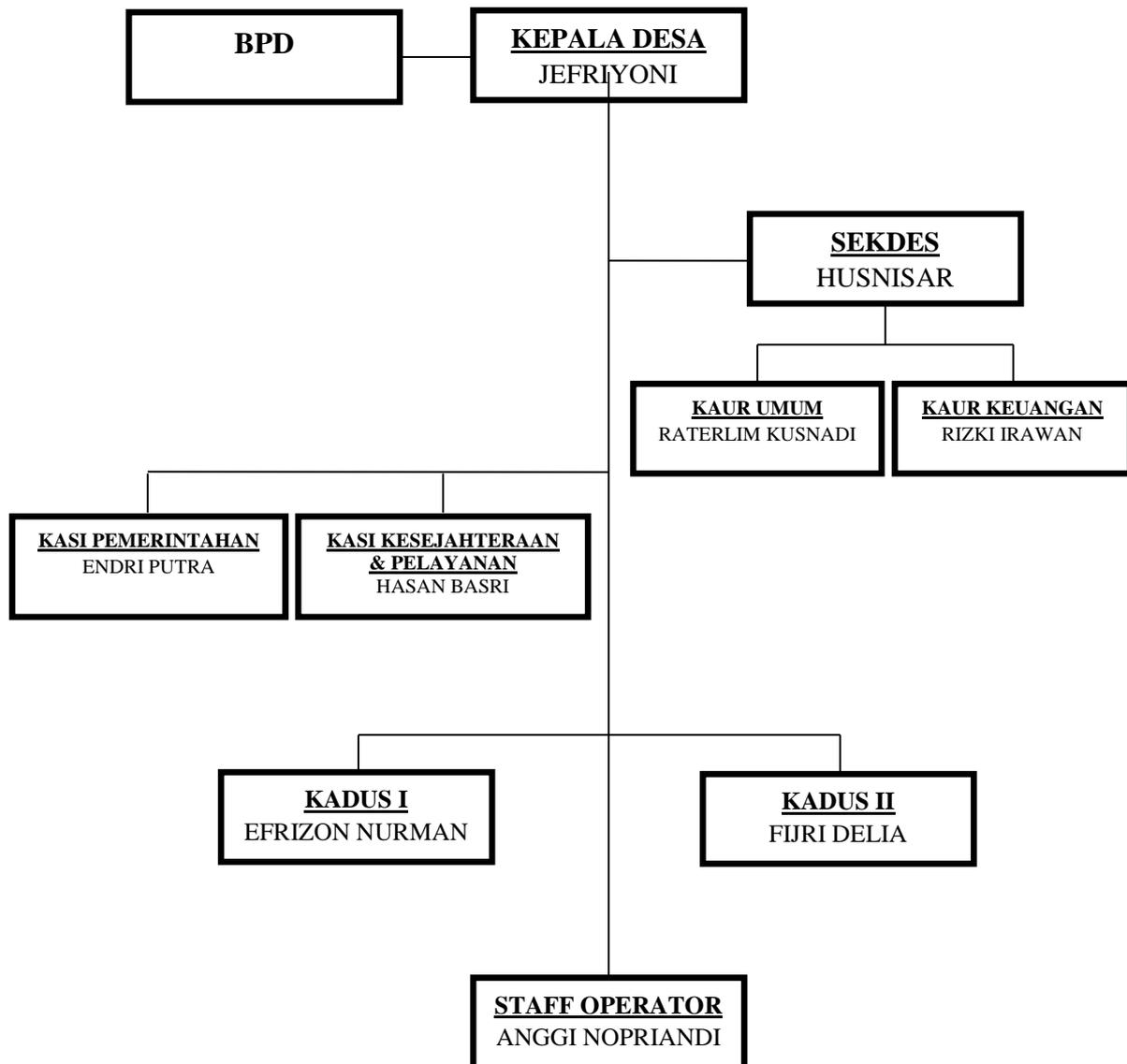
**b. Misi**

1. Bersama masyarakat memperkuat kelembagaan desa yang ada untuk melayani masyarakat secara optimal
2. Bersama masyarakat dan Kelembagaan Desa menyelenggarakan pemerintahan desa dan melaksanakan pembangunan desa yang partisipatif
3. Bersama masyarakat dan kelembagaan masyarakat dalam mewujudkan Desa Simpang Tanah Lapang yang aman, tentram dan damai
4. Bersama masyarakat dan kelembagaan memberdayakan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

**4.4 Struktur Organisasi**

Untuk menjalankan aktivitas Pemerintah Desa agar efektif dan efisien, maka perlu adanya penyusunan dan pembagian tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang jelas di bidang masing-masing. Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, adapun struktur organisasi pemerintah Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Simpang Tanah Lapang berdasarkan Permendagri No. 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa**



*Sumber : Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Simpang Tanah Lapang, Tahun 2022*

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 5.1 Identitas Responden

Setelah dilakukan penelitian dan pengumpulan data di lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 48 orang, maka diperoleh berbagai data yang berkaitan dengan Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi. Data yang penulis peroleh melalui kuesioner akan diuraikan sesuai kenyataan di lapangan.

### 5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden, didapati jenis kelamin responden sebagai berikut :

**Tabel 5.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-laki	20	42%
2.	Perempuan	28	58%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat jumlah responden sebanyak 48 orang, dimana jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 25 orang atau 52% dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 23 orang atau 48%.

### 5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel seperti berikut ini :

**Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Tingkat Umur	Frekuensi	Presentase
1.	21-30 Tahun	16	33%
2.	31-40 Tahun	18	38%
3.	41-50 Tahun	10	21%
4.	>51 Tahun	4	8%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau 33%, responden yang berumur antara 31-40 tahun yaitu sebanyak 18 orang atau 38%, responden berumur 41-50 tahun yaitu seabanyak 10 orang atau 21%, responden berumur diatas 51 tahun yaitu sebanyak 4 orang atau 8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu berumur 31-40 tahun.

### 5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Untuk mengetahui pekerjaan responden dalam penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.3 Identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1.	Aparatur Sipil Negara	10	21%
2.	Wirausaha	7	15%
3.	Pedagang	18	37%
4.	Ibu rumah tangga	8	17%
5.	Lainnya	5	10%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Berdasarkan tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai Aparatur Sipil Negara yaitu sebanyak 10 orang atau 21%, wirausaha yaitu

sebanyak 7 orang atau 15%, pedagang yaitu sebanyak 18 orang atau 37%, Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 8 orang atau 17%, dan pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 5 orang atau 10%.

#### 5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 5.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1.	SLTP/Sederajat	15	31%
2.	SLTA/Sederajat	23	42%
3.	Diploma	2	10%
4.	S-1 (Strata Satu)	8	17%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan SLTP/Sederajat yaitu sebanyak 15 orang atau 31%, SLTA/Sederajat sebanyak 20 orang atau 42%, Diploma sebanyak 5 orang atau 10%, S-1 (Strata Satu) sebanyak 8 orang atau 17%.

#### 5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap setiap indikator pertanyaan tentang Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, penulis menentukan banyaknya kelas interval sebanyak 5 kelas, dengan keterangan sebagai berikut :

1.00-1.79 = Tidak Baik

1.80-2.59 = Kurang Baik

2.60-3.39 = Cukup Baik

3.40-4.19 = Baik

4.20-5.00 = Sangat Baik

Sehubungan dengan itu, maka selanjutnya penulis akan menjabarkan hasil pengolahan data melalui lima indikator pertanyaan mengenai Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

### 5.2.1 Indikator Produktivitas

Berikut tanggapan responden untuk pertanyaan yang pertama mengenai Produktivitas; dengan pertanyaan “Bagaimana hasil kerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Mengenai Produktivitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	10	50	21%
2.	Baik	4	18	72	38%
3.	Cukup Baik	3	13	39	27%
4.	Kurang Baik	2	5	10	10%
5.	Tidak Baik	1	2	2	4%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,77</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Produktivitas untuk pertanyaan “Bagaimana hasil kerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik

sebanyak 10 orang atau 21%, menjawab Baik 18 orang atau 38%, menjawab Cukup Baik 13 orang atau 27%, menjawab Kurang Baik 5 orang atau 10%, dan menjawab Tidak Baik 2 orang atau 4%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,77. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka hasil kerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada interval 3.40-4.19.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa produktivitas perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang memang baik. Hal ini dapat dilihat dari output atau hasil kerja yang dilakukan ataupun pelayanan oleh perangkat Desa sudah baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan produktivitas perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang kedua mengenai Produktivitas; dengan pertanyaan “Bagaimana keahlian dan keterampilan yang dimiliki perangkat Desa dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.6 Tanggapan Responden Mengenai Produktivitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	10	50	21%

2.	Baik	4	16	64	33%
3.	Cukup Baik	3	14	42	29%
4.	Kurang Baik	2	6	12	13%
5.	Tidak Baik	1	2	2	4%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,54</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Produktivitas untuk pertanyaan “Bagaimana keahlian dan keterampilan yang dimiliki perangkat Desa dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 10 orang atau 21%, menjawab Baik 16 orang atau 33%, menjawab Cukup Baik 14 orang atau 29%, menjawab Kurang Baik 6 orang atau 13%, dan menjawab Tidak Baik 2 orang atau 4%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,54. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka keahlian dan keterampilan yang dimiliki perangkat Desa dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada interval 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa keahlian dan keterampilan yang dimiliki perangkat Desa dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang memang baik, hal ini didasarkan atas pengalaman dan pendidikan yang dimiliki oleh perangkat Desa dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi sudah baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan keahlian dan keterampilan yang dimiliki perangkat Desa dalam memberikan dan

menyelesaikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang ketiga mengenai Produktivitas; dengan pertanyaan “Bagaimana pengetahuan atas tugas masing-masing perangkat Desa di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Produktivitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	8	40	17%
2.	Baik	4	18	72	37%
3.	Cukup Baik	3	15	45	31%
4.	Kurang Baik	2	6	12	13%
5.	Tidak Baik	1	1	1	2%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,54</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Produktivitas untuk pertanyaan “Bagaimana pengetahuan atas tugas masing-masing perangkat Desa di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 8 orang atau 17%, menjawab Baik 18 orang atau 37%, menjawab Cukup Baik 15 orang atau 31%, menjawab Kurang Baik 6 orang atau 13%, dan menjawab Tidak Baik 1 orang atau 2%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,54. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka pengetahuan atas tugas masing-masing perangkat Desa di kantor Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada interval 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa pengetahuan atas tugas masing-masing perangkat Desa di kantor Desa Simpang Tanah Lapang memang baik, hal ini dapat dilihat dari masing-masing perangkat Desa sudah dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan pengetahuan atas tugas masing-masing perangkat Desa di kantor Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

### 5.2.1.1 Rekapitulasi Indikator Produktivitas

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Produktivitas yang dirangkum dalam tiga pertanyaan pada tabel berikut :

**Tabel 5.8 Rekapitulasi Indikator Produktivitas**

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Bagaimana hasil kerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang?	10	18	13	5	2	48	3,77
2.	Bagaimana keahlian dan keterampilan yang dimiliki perangkat Desa dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang?	10	16	14	6	2	48	3,54
3.	Bagaimana pengetahuan atas tugas masing-masing perangkat desa di kantor Desa Simpang Tanah Lapang?	8	18	15	6	1	48	3,54
<b>Jumlah</b>		<b>28</b>	<b>52</b>	<b>42</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>144</b>	<b>3,61</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>9</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	
<b>Presentase (%)</b>		<b>19</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Produktivitas pada kategori Sangat Baik sebanyak 9 orang atau 19%, menjawab Baik 17 orang atau 35%, menjawab Cukup Baik 14 orang atau 29%, menjawab Kurang Baik 6 orang atau 13%, dan menjawab Tidak Baik 2 orang atau 4%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,61.

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada 48 responden dalam penelitian ini mengenai produktivitas, maka didapatkan data mengenai hasil kerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,77. Kemudian mengenai keahlian dan keterampilan perangkat Desa dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,54. Dan mengenai pengetahuan atas tugas dari masing-masing perangkat Desa di kantor Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,54. Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata hasil penelitian terhadap indikator produktivitas yaitu 3,61 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan bahwa kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang sudah baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan produktivitas perangkat Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Produktivitas merupakan rasio antara input dan output, produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas kinerja

perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Produktivitas merupakan efisiensi dan efektifitas pelayanan aparatur desa di Desa dalam memberikan kualitas pelayanan kinerja terhadap masyarakat Desa. Produktivitas ini pula merupakan suatu hal yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja aparatur desa di Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Produktivitas dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan sebagai alat untuk mengukur sejauh mana kinerja aparatur Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi di dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Perangkat Desa dalam hal ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi agar supaya pelayanan ini dapat berjalan dengan baik terhadap masyarakat Desa. Karena produktivitas ini adalah salah satu indikator untuk mencapai kinerja yang lebih baik serta menilai keberhasilan kinerja aparatur desa di Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi.

### **5.2.2 Indikator Kualitas Layanan**

Berikut tanggapan responden untuk pertanyaan yang pertama mengenai Kualitas Layanan; dengan pertanyaan “Bagaimana ketetapan waktu pelaksanaan

terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	6	30	13%
2.	Baik	4	15	60	31%
3.	Cukup Baik	3	19	57	40%
4.	Kurang Baik	2	5	10	10%
5.	Tidak Baik	1	3	3	6%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,33</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Kualitas Layanan untuk pertanyaan “Bagaimana ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 6 orang atau 13%, menjawab Baik 15 orang atau 31%, menjawab Cukup Baik 19 orang atau 40%, menjawab Kurang Baik 5 orang atau 10%, dan menjawab Tidak Baik 3 orang atau 6%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,33. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Cukup Baik karena berada pada interval 2.60-3.39.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang memang cukup baik, hal ini dilihat dari hasil pengamatan penulis bahwa kurangnya kedisiplinan perangkat Desa yang sering kali ditemui saat jam buka kantor yaitu pukul 08.00-16.00 WIB atau jam kerja perangkat desa di tempat yang

bertugas tidak ada seperti para kasi dan para kaur serta Kepala Desanya sendiri, sehingga harus menunggu Kepala Desa dan perangkat Desa lainnya datang untuk pengurusan surat yang membutuhkan tanda tangan kepala Desa maupun pengurusan lainnya, hal ini lah yang menyebabkan ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang kedua mengenai Kualitas Layanan; dengan pertanyaan “Bagaimana kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	15	75	31%
2.	Baik	4	21	84	44%
3.	Cukup Baik	3	9	27	19%
4.	Kurang Baik	2	2	4	4%
5.	Tidak Baik	1	1	1	2%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,98</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Kualitas Layanan untuk pertanyaan “Bagaimana kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 15 orang atau 31%, menjawab Baik 21 orang atau 44%, menjawab Cukup Baik 9 orang atau 19%, menjawab Kurang Baik 2 orang atau 4%, dan menjawab Tidak Baik 1 orang atau 2%. Maka dari hasil perhitungan

diperoleh rata-rata = 3,98. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada interval 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor Desa Simpang Tanah Lapang memang baik, hal ini dilihat dari hasil pengamatan penulis bahwa memang tahapan-tahapan yang diberikan atau disampaikan oleh perangkat Desa memang mudah dan tidak berbelit-belit dalam pengurusannya, sehingga memudahkan masyarakat untuk menerima pelayanan dari perangkat Desa, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang ketiga mengenai Kualitas Layanan; dengan pertanyaan “Bagaimana biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	17	85	35%
2.	Baik	4	23	92	47%

3.	Cukup Baik	3	6	18	12%
4.	Kurang Baik	2	1	2	4%
5.	Tidak Baik	1	1	1	2%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>4,12</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Kualitas Layanan untuk pertanyaan “Bagaimana biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 17 orang atau 35%, menjawab Baik 23 orang atau 47%, menjawab Cukup Baik 6 orang atau 12,2%, menjawab Kurang Baik 1 orang atau 4%, dan menjawab Tidak Baik 1 orang atau 2%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata =4,12. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada skala 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang memang baik, hal ini dilihat dari hasil pengamatan penulis memang biaya yang dikeluarkan masih wajar atau sesuai dengan keperluan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan atau melakukan pengurusan di kantor Desa, bahkan juga tanpa adanya biaya yang dikeluarkan atau tidak dipungut biaya dalam melakukan pengurusan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

### **5.2.2.1 Rekapitulasi Indikator Kualitas Layanan**

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kualitas Layanan yang dirangkum dalam tiga pertanyaan pada tabel berikut :

**Tabel 5.12 Rekapitulasi Indikator Kualitas Layanan**

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Bagaimana ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor Desa?	6	15	19	5	3	48	3,33
2.	Bagaimana kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor Desa?	15	21	9	2	1	48	3,98
3.	Bagaimana biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Desa?	17	23	6	1	1	48	4,12
<b>Jumlah</b>		<b>38</b>	<b>59</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>144</b>	<b>3,81</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>13</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	
<b>Presentase (%)</b>		<b>27</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Kualitas Layanan pada kategori Sangat Baik sebanyak 13 orang atau 27%, menjawab Baik 20 orang atau 42%, menjawab Cukup Baik 11 orang atau 23%, menjawab Kurang Baik 3 orang atau 6%, dan menjawab Tidak Baik 1 orang atau 2%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,81.

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada 48 responden dalam penelitian ini mengenai kualitas layanan, maka didapatkan data mengenai ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval cukup baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,33. Kemudian mengenai kemudahan tahapan pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat di kantor Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,98. Dan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 4,12. Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,81 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan bahwa kualitas layanan perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang sudah baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan kualitas layanan dari perangkat Desa Simpang Tanah Lpang masih belum baik.

Kualitas layanan merupakan kemampuan kinerja perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan, kepastian waktu, dan biaya dilakukan dengan ketentuan yang berlaku, dan memberikan pelayanan dengan memperhatikan sikap dan prilaku serta kecepatan dan ketepatan. Kualitas layanan cenderung menjadi sangat penting dalam menjalankan organisasi pelayanan publik. Masyarakat berpandangan baik terhadap pengelolaan administrasi Pemerintahan Desa. Oleh karena itu, dapat dijelaskan bahwa berkualitas tidaknya pelayanan yang diberikan ini akan berpengaruh pada kinerja perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Dengan demikian keputusan masyarakat terkait masalah kualitas layanan dapat dijadikan indikator kerja organisasi. Kualitas layanan yang dimiliki oleh perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir,

Kabupaten Kuantan Singingi ini dapat dijadikan salah satu indikator dalam mengukur kinerja aparatur Desa.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kualitas layanan perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi ini sudah mencapai kualitas pelayanan yang baik hal ini dapat terlihat pada kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di kantor Desa dan juga biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di kantor Desa. Sehingga hal inilah yang membuat kinerja perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi dikatakan baik. Begitupun tanggapan dari responden mengatakan bahwa perangkat Desa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat setempat. Namun meski demikian kualitas layanan masih tetap harus ditingkatkan agar kinerja aparatur perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi ini menjadi lebih baik lagi sebab baik dan tidaknya kinerja ini bergantung pada kualitas layanan yang dimiliki perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Dapat dijelaskan responden memberikan tanggapan yang baik terhadap kualitas pelayanan perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Kemudian kualitas pelayanan ini adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap organisasi khususnya perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi yang merupakan salah satu fokus dari penelitian ini.

### 5.2.3 Indikator Responsivitas

Berikut tanggapan responden untuk pertanyaan yang pertama mengenai Responsivitas; dengan pertanyaan “Bagaimana tanggapan perangkat Desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.13 Tanggapan Responden Mengenai Responsivitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	8	40	17%
2.	Baik	4	20	80	42%
3.	Cukup Baik	3	12	36	25%
4.	Kurang Baik	2	5	10	10%
5.	Tidak Baik	1	3	3	6%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,52</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Responsivitas untuk pertanyaan “Bagaimana tanggapan perangkat Desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 8 orang atau 17%, menjawab Baik 20 orang atau 42%, menjawab Cukup Baik 12 orang atau 25%, menjawab Kurang Baik 5 orang atau 10%, dan menjawab Tidak Baik 3 orang atau 6%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,52. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka tanggapan perangkat Desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat di Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada skala 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa tanggapan perangkat Desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang memang

baik, hal ini dapat dilihat dari cepat tanggapnya perangkat Desa dalam menanggapi dan merespon keluhan maupun kebutuhan dari masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang dalam membutuhkan pelayanan di kantor Desa, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan tanggapan perangkat Desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang kedua mengenai Responsivitas; dengan pertanyaan “Bagaimana kesopanan dan keramahan perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.14 Tanggapan Responden Mengenai Responsivitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	22	110	46%
2.	Baik	4	16	64	33%
3.	Cukup Baik	3	8	24	17%
4.	Kurang Baik	2	1	2	2%
5.	Tidak Baik	1	1	1	2%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>4,18</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Responsivitas untuk pertanyaan “Bagaimana kesopanan dan keramahan perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 22 orang atau 46%, menjawab Baik 16 orang atau 33%, menjawab Cukup Baik 8 orang atau 17%, menjawab Kurang Baik 1 orang atau 2%, dan menjawab Tidak Baik 1 orang atau 2%. Maka dari hasil

perhitungan diperoleh rata-rata = 4,18. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka kesopanan dan keramahan perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada skala 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kesopanan dan keramahan perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang memang baik, hal ini dapat dilihat dari cara dan sikap perangkat Desa dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat yang datang ke kantor Desa untuk membutuhkan pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan kesopanan dan keramahan perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang ketiga mengenai Responsivitas; dengan pertanyaan “Bagaimana kemampuan perangkat Desa dalam mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat di Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Responsivitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	11	55	23%
2.	Baik	4	21	84	44%
3.	Cukup Baik	3	9	27	19%
4.	Kurang Baik	2	5	10	10%
5.	Tidak Baik	1	2	2	4%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

<b>Rata-Rata</b>	<b>3,70</b>
------------------	-------------

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Menceremati hasil pengolahan data terhadap indikator Responsivitas untuk pertanyaan “Bagaimana kemampuan perangkat Desa dalam mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat di Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 11 orang atau 23%, menjawab Baik 21 orang atau 44%, menjawab Cukup Baik 9 orang atau 19%, menjawab Kurang Baik 5 orang atau 10%, dan menjawab Tidak Baik 2 orang atau 4%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,70. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka kemampuan perangkat Desa dalam mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat di Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada skala 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kemampuan perangkat Desa dalam mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat di Desa Simpang Tanah Lapang memang baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan perangkat Desa dalam menerima masukan dan saran dari masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang dan juga adanya pengalaman dan inovasi dari masing-masing perangkat Desa untuk melakukan pengembangan program-program Desa, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan kemampuan perangkat Desa dalam mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat di Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

### **5.2.3.1 Rekapitulasi Indikator Responsivitas**

Berikut ini merupakan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Responsivitas yang dirangkum dalam tiga pertanyaan pada tabel berikut :

**Tabel 5.16 Rekapitulasi Indikator Responsivitas**

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Bagaimana tanggapan perangkat Desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang?	8	20	12	5	3	48	3,52
2.	Bagaimana kesopanan dan keramahan perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang?	22	16	8	1	1	8	4,18
3.	Bagaimana kemampuan perangkat Desa dalam mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang?	11	21	9	5	2	48	3,70
<b>Jumlah</b>		<b>41</b>	<b>57</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>144</b>	<b>3,80</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>14</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	
<b>Presentase (%)</b>		<b>29</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Responsivitas pada kategori Sangat Baik sebanyak 14 orang atau 29%, menjawab Baik 19 orang atau 40%, menjawab Cukup Baik 9 orang atau 19%, menjawab Kurang Baik 4 orang atau 8%, dan menjawab Tidak Baik 2 orang atau 4%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,80.

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada 48 responden dalam penelitian ini mengenai responsivitas, maka didapatkan data mengenai tanggapan perangkat Desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat di Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,52. Kemudian mengenai kesopanan dan keramahan perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam memberikan pelayanan administrasi berada pada interval baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 4,18. Dan mengenai kemampuan perangkat Desa dalam mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,70. Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,80 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan bahwa responsivitas perangkat Desa dalam mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang, serta menyusun agenda dan prioritas masyarakat Desa Simpang sudah baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan responsivitas dari perangkat Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Responsivitas adalah kemampuan perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan kemampuan perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi untuk mengenali apa yang menjadi keinginan

masyarakat dan kemampuan untuk menyusun agenda prioritas pelayanan dalam mengembangkan program-program pelayanan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Secara singkat responsivitas mempunyai arti kejelasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas yang baik ini akan berpengaruh terhadap kinerja perangkat Desa dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga kinerja dalam berbagai bidang sangat diharapkan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang menjadi harapan perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Oleh karena itu, indikator responsivitas menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk ditingkatkan demi berjalannya kinerja perangkat Desa di kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang. Oleh karena itu, responsivitas yang baik akan membuat kinerja akan lebih baik pula.

Sehubungan dengan berjalan baiknya kinerja perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi ini bergantung kepada masing-masing kepala desa. Kemampuan Kepala Desa dalam menjalankan roda organisasi ini menunjukkan pada faktor responsivitas yang baik.

#### **5.2.4 Indikator Responsibilitas**

Berikut tanggapan responden untuk pertanyaan yang pertama mengenai Responsibilitas; dengan pertanyaan “Bagaimana kesadaran perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintah Desa” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.17 Tanggapan Responden Mengenai Responsibilitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	10	50	21%
2.	Baik	4	19	76	40%
3.	Cukup Baik	3	11	33	23%
4.	Kurang Baik	2	5	10	10%
5.	Tidak Baik	1	3	3	6%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,58</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Responsibilitas untuk pertanyaan “Bagaimana kesadaran perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintah Desa” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 10 orang atau 21%, menjawab Baik 19 orang atau 40%, menjawab Cukup Baik 11 orang atau 23%, menjawab Kurang Baik 5 orang atau 10%, dan menjawab Tidak Baik 3 orang atau 6%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,58. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka kesadaran perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintah Desa dikategorikan Baik karena berada pada skala 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kesadaran perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintah Desa memang baik, hal ini dapat dilihat dari rasa tanggung jawab perangkat Desa dalam

melakukan dan menjalankan kewajibannya sebagai pemerintah Desa walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan kesadaran perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintah Desa masih belum baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang kedua mengenai Responsibilitas; dengan pertanyaan “Bagaimana pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.18 Tanggapan Responden Mengenai Responsibilitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	12	60	25%
2.	Baik	4	22	88	46%
3.	Cukup Baik	3	10	30	21%
4.	Kurang Baik	2	3	6	6%
5.	Tidak Baik	1	1	1	2%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,85</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Responsibilitas untuk pertanyaan “Bagaimana pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 12 orang atau 25%, menjawab Baik 22 orang atau 46%, menjawab Cukup Baik 10 orang atau 21%, menjawab Kurang Baik 3 orang atau 6%, dan menjawab Tidak Baik 1 orang atau 2%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,85. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka pelaksanaan kegiatan yang dilakukan

oleh perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada skala 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Desa Simpang Tanah Lapang memang baik, hal ini dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Desa yang diselenggarakan oleh pemerintah Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi serta seluruh perangkat Desa yang terlibat dalam pengurusannya dapat berjalan dengan baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang ketiga mengenai Responsibilitas; dengan pertanyaan “Bagaimana kemampuan perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Responsibilitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	12	60	25
2.	Baik	4	18	72	38
3.	Cukup Baik	3	10	30	21
4.	Kurang Baik	2	6	12	12

5.	Tidak Baik	1	2	2	4
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,66</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Responsibilitas untuk pertanyaan “Bagaimana kemampuan perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 12 orang atau 25%, menjawab Baik 18 orang atau 38%, menjawab Cukup Baik 10 orang atau 21%, menjawab Kurang Baik 6 orang atau 12%, dan menjawab Tidak Baik 2 orang atau 4%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,66. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka kemampuan perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan dikategorikan Baik karena berada pada skala 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kemampuan perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan memang baik, hal ini dapat dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh seluruh perangkat Desa dalam melakukan kegiatan dan memberikan pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan kemampuan perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan masih belum baik.

#### **5.2.4.1 Rekapitulasi Indikator Responsibilitas**

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Responsibilitas yang dirangkum dalam tiga pertanyaan pada tabel berikut :

**Tabel 5.20 Rekapitulasi Indikator Responsibilitas**

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Bagaimana kesadaran perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintah Desa?	10	19	11	5	3	48	3,58
2.	Bagaimana pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Desa Simpang Tanah Lapang?	12	22	10	3	1	48	3,85
3.	Bagaimana kemampuan perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam mealakukan kerjasama untuk mencapai tujuan?	12	18	10	6	2	48	3,66
<b>Jumlah</b>		<b>34</b>	<b>59</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>144</b>	<b>3,69</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>11</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	
<b>Presentase (%)</b>		<b>23</b>	<b>42</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Responsibilitas pada kategori Sangat Baik sebanyak 11 orang atau 23%, menjawab Baik 20 orang atau 42%, menjawab Cukup Baik 10 orang atau 21%, menjawab Kurang Baik 5 orang atau 10%, dan menjawab Tidak Baik 2 orang atau 4%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,69.

Responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan perangkat Desa di

Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir baik yang eksplisit maupun yang implisit.

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada 48 responden dalam penelitian ini mengenai responsibilitas, maka didapatkan data mengenai kesadaran perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintah Desa berada pada interval baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,58. Kemudian mengenai pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,85. Dan kemampuan perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam mealakukan kerjasama untuk mencapai tujuan berada pada interval baik dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,66. Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,69 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan bahwa responsibilitas perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam pelaksanaan kegiatan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi sudah baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan responsibilitas perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi masih belum baik.

Responsibilitas adalah pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi baik yang eksplisit maupun yang implisit. Responsibilitas dalam sebuah organisasi pemerintahan merupakan hal yang sangat penting. Sebab

responsibilitas ini menyangkut masalah prinsip-prinsip organisasi administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan yang telah diambil oleh organisasi pemerintahan. Sehingga faktor responsibilitas ini menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menilai kinerja perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Kesesuaian pelaksanaan program dengan prinsip administrasi yang dilaksanakan oleh perangkat Desa ini menggambarkan bahwa responsibilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sudah berjalan dengan baik.

Responsibilitas yang baik ini merupakan hal yang sangat penting dilaksanakan. Sebab responsibilitas ini merupakan salah satu indikator yang digunakan dalam mengukur sejauh mana kinerja perangkat Desa. Responsibilitas yang baik tentunya ini akan membuat kinerja akan baik pula tentunya begitupun sebaliknya.

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi penelitian membenarkan bahwa pelaksanaan kinerja perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan baik yang di mana perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam melaksanakan tugas serta fungsinya sudah berdasarkan pada administrasi yang baik dan benar dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, responsibilitas ini penting untuk tetap dijaga dan ditingkatkan demi terciptanya kinerja perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi ini menjadi baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

### 5.2.5 Indikator Akuntabilitas

Berikut tanggapan responden untuk pertanyaan yang pertama mengenai Akuntabilitas; dengan pertanyaan “Bagaimana tanggung jawab perangkat Desa dalam melakukan kegiatan pembangunan di Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.21 Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	8	40	17%
2.	Baik	4	20	80	42%
3.	Cukup Baik	3	12	36	25%
4.	Kurang Baik	2	7	14	14%
5.	Tidak Baik	1	1	1	2%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,56</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden terhadap indikator Akuntabilitas untuk pertanyaan “Bagaimana tanggung jawab perangkat Desa dalam melakukan kegiatan pembangunan di Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 8 orang atau 17%, menjawab Baik 20 orang atau 42%, menjawab Cukup Baik 12 orang atau 25%, menjawab Kurang Baik 7 orang atau 14%, dan menjawab Tidak Baik 1 orang atau 2%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,56. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka tanggung jawab perangkat Desa dalam melakukan kegiatan pembangunan di Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada skala 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa tanggung jawab perangkat Desa dalam melakukan kegiatan pembangunan di Desa Simpang Tanah Lapang

memang baik, hal ini dapat dilihat dari tanggung jawab perangkat desa dalam melaksanakan kegiatan pembangunan di Desa Simpang Tanah Lapang terlaksana dengan baik untuk keperluan masyarakatnya seperti pembuatan dan perbaikan jalan bandes, rumah bantuan untuk masyarakat yang tidak mampu, dan juga air bersih untuk masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan tanggung jawab perangkat Desa dalam melakukan kegiatan pembangunan di Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden untuk pertanyaan yang kedua mengenai Akuntabilitas; dengan pertanyaan “Bagaimana kejelasan dan kepastian perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.22 Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas**

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Presentase
1.	Sangat Baik	5	10	50	21%
2.	Baik	4	19	76	40%
3.	Cukup Baik	3	11	33	23%
4.	Kurang Baik	2	7	14	15%
5.	Tidak Baik	1	1	1	1%
<b>Jumlah</b>			<b>48</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>			<b>3,62</b>		

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022*

Mencermati hasil pengolahan data terhadap indikator Akuntabilitas untuk pertanyaan “Bagaimana kejelasan dan kepastian perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang” yang menjawab Sangat Baik sebanyak 10 orang atau 21%, menjawab Baik 19 orang

atau 40%, menjawab Cukup Baik 11 orang atau 23%, menjawab Kurang Baik 7 orang atau 15%, dan menjawab Tidak Baik 1 orang atau 2%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,62. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka kejelasan dan kepastian perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang dikategorikan Baik karena berada pada skala 3.40-4.19

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kejelasan dan kepastian perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang memang baik, hal ini dapat dilihat dari kepastian dan kejelasan dari perangkat Desa dalam menyampaikan informasi tentang kegiatan yang akan dilakukan oleh pemerintah Desa maupun kejelasan dan kepastian dalam mengerjakan dan menyelesaikan pengurusan pelayanan di kantor Desa, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan kejelasan dan kepastian perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang masih belum baik.

#### **5.2.5.1 Rekapitulasi Indikator Akuntabilitas**

Berikut ini merupakan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Akuntabilitas yang dirangkum dalam dua pertanyaan pada tabel berikut :

**Tabel 5.23 Rekapitulasi Indikator Akuntabilitas**

No	Pertanyaan	Kategori	Jumlah	Rata-
----	------------	----------	--------	-------

		<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>CB</b>	<b>KB</b>	<b>TB</b>		<b>rata</b>
<b>1.</b>	Bagaimana tanggung jawab perangkat Desa dalam melakukan kegiatan pembangunan di Desa Simpang Tanah Lapang?	8	20	12	7	1	48	3,56
<b>2.</b>	Bagaimana kejelasan dan kepastian perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang?	10	19	11	7	1	48	3,62
<b>Jumlah</b>		<b>18</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>96</b>	<b>3,59</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>9</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>48</b>	
<b>Presentase (%)</b>		<b>19</b>	<b>40</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator Akuntabilitas pada kategori Sangat Baik sebanyak 9 orang atau 19%, menjawab Baik 19 orang atau 40%, menjawab Cukup Baik 12 orang atau 25%, menjawab Kurang Baik 7 orang atau 14%, dan menjawab Tidak Baik 1 orang atau 2%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,59.

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada 48 responden dalam penelitian ini mengenai Akuntabilitas, maka didapatkan data mengenai tanggung jawab perangkat Desa dalam melakukan kegiatan pembangunan di Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,56. Kemudian mengenai kejelasan dan kepastian perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang berada pada interval baik, dengan nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,62. Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,59 yang

berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan bahwa akuntabilitas perangkat Desa Simpang Tanah Lapang dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan tugasnya sudah dilaksanakan dengan baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan akuntabilitas perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi masih belum baik.

Akuntabilitas adalah tanggungjawab pekerjaan dan tugas perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kecamatan Kuantan Hilir yang dilaksanakan dengan jujur tanpa penyimpangan. Akuntabilitas mengandung arti berapa besar kegiatan organisasi publik tunduk pada para aparatur desa yang dipilih rakyat, asumsinya adalah Kepala Desa dipilih oleh rakyat. Dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat dan akuntabilitas ini pula merupakan suatu ukuran yang menunjukkan berapa besar tingkat kesesuaian penyelenggara pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada.

Oleh karena itu, faktor akuntabilitas ini menjadi hal yang sangat penting dimiliki setiap organisasi pemerintahan maupun instansi lainnya sebab akuntabilitas ini juga termasuk di dalamnya tanggungjawab. Sehingga kinerja perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi ini menjadi baik dan ini tergantung pula pada akuntabilitas yang dimiliki. Perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi harus patuh terhadap aturan yang sudah ada. Sehingga untuk mencapai sebuah kinerja perangkat Desa yang baik ini sangat sulit

tanpa dorongan akuntabilitas pimpinan yang baik. Oleh karena itu Akuntabilitas ini menjadi salah satu indikator dalam mengukur sejauh mana kinerja perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan di Desa. Sehingga akuntabilitas pelaksanaan kinerja perangkat Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi dalam hal ini dapat dikatakan baik.

### 5.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi yang dirangkum dalam lima indikator pada tabel berikut :

Tabel 5.24 : **Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang**

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Produktivitas	9	17	14	6	2	48	3,61
2	Kualitas Layanan	13	20	11	3	1	48	3,81
3	Responsivitas	14	19	9	4	2	48	3,80
4	Responsibilitas	11	20	10	5	2	48	3,69
5	Akuntabilitas	9	19	12	7	1	48	3,59
<b>Jumlah</b>		<b>56</b>	<b>95</b>	<b>56</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>240</b>	<b>3,70</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>11</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	
<b>Persentase(%)</b>		<b>23</b>	<b>40</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel diatas tanggapan responden mengenai kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang yang menjawab Sangat Baik sebanyak 11 orang atau 23%, menjawab Baik 19 orang atau 40%, menjawab Cukup Baik 11 orang atau 23%, menjawab Kurang Baik 5 orang atau 10%, dan menjawab Tidak Baik 2 orang atau 4%. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 3,70. Dilihat dari nilai rata-rata tersebut, maka Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi dikategorikan Baik karena berada pada interval 3.40-4.19.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi memang baik, walaupun masih ada beberapa keterangan dari responden yang mengatakan Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi masih belum baik.

Kinerja yang optimal secara umum dapat dicapai apabila seseorang aparatur dalam menjalankan tugas tersebut memiliki perasaan yang aman, nyaman dan bahagia pada saat melaksanakan atau menjalankan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing. Kinerja itu sendiri dapat dicapai dan ditingkatkan dengan dukungan faktor-faktor organisasi dan SDM pegawainya. Untuk dapat menjalankan tugas pemerintahan yang baik di dalam roda

pemerintahan sangat penting dan sangat perlu adanya pengalaman dan pendidikan dengan pendidikan serta pengalaman yang ada agar mana dapat nantinya bagi perangkat Desa melaksanakan tugas dan fungsinya agar dapat terselenggara pemerintahan yang baik seperti yang diharapkan oleh masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang, kecamatan Kuantan Hilir, kabupaten Kuantan Singingi.

### **5.3.1 Analisis Penelitian mengenai Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi**

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, diperoleh nilai rata-rata yaitu 3,70 yang berada pada interval Baik. Hal ini dibuktikan dengan lima indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dapat dikatakan sudah baik.

Dalam indikator Produktivitas, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,61 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan bahwa hasil kerja, keahlian dan keterampilan, dan pengetahuan atas tugas dari masing-masing perangkat Desa memang sudah baik.

Dalam indikator Kualitas Layanan, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang,

Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,81 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan bahwa ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan, kemudahan tahapan pelayanan, serta biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan administrasi di kantor Desa memang sudah baik.

Dalam indikator Responsivitas, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,80 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan perangkat Desa dalam mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat, kesopanan dan keramahan, serta mampu mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Dalam indikator Responsibilitas, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,69 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari kesadaran perangkat Desa dalam melakukan tugas, pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan baik, dan juga mampu melakukan kerjasama dalam mencapai tujuan.

Dalam indikator Akuntabilitas, Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang,

Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan sebaran kuesioner diperoleh nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,59 yang berada pada interval baik. Hal ini dapat dilihat dari pertanggungjawaban atas pekerjaan dan tugas perangkat Desa dilakukan secara jujur tanpa penyimpangan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kinerja itu sendiri dapat dicapai dan ditingkatkan dengan dukungan faktor-faktor organisasi dan SDM aparaturnya. Disadari bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor dan tolak ukur dari kinerja dan menentukan keberhasilan seorang pesonil atau aparatur dalam melaksanakan kewajiban dalam pelaksanaan program pembangunan pemerintah.

Peningkatan produktivitas kerja juga ditunjukkan oleh kinerja seseorang yang optimal. Kinerja yang optimal merupakan masalah yang sering dihadapi oleh para pegawai yang sedang bekerja. Demikian pula halnya dengan perangkat desa yang bekerja sebagai aparatur pemerintah di Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi. Agar tercipta suatu sistem kinerja yang optimal, para perangkat harus berusaha dalam meningkatkan pengetahuan dan pendidikan dari para perangkat Desa, sehingga dapat lebih meningkatkan motivasi, prestasi dan out put yang diharapkan.

Kinerja yang optimal secara umum dapat dicapai apabila seseorang aparatur dalam menjalankan tugas tersebut memiliki perasaan yang aman, nyaman dan bahagia pada saat melaksanakan atau menjalankan tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing. Kinerja itu sendiri dapat dicapai dan ditingkatkan dengan dukungan faktor-faktor organisasi dan SDM aparaturnya.

Untuk dapat menjalankan tugas pemerintahan yang baik di dalam roda pemerintahan sangat penting dan sangat perlu adanya pengalaman dan pendidikan dengan pendidikan serta pengalaman yang ada agar mana dapat nantinya bagi perangkat Desa melaksanakan tugas dan fungsinya agar dapat terselenggara pemerintahan yang baik seperti yang diharapkan oleh masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang, kecamatan Kuantan Hilir, kabupaten Kuantan Singingi.

Perangkat Desa sudah memang seharusnya dapat memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat, sebab pelayanan merupakan salah satu prinsip untuk mewujudkan pemerintahan yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan Desa harus didukung oleh perangkat-perangkat yang handal atau akuntabel atau bertanggung jawab. Perangkat yang handal serta akuntabel merupakan perangkat desa yang harus memahami dan dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang diberikan kepada aparat pemerinta Desa. Disamping itu, mereka tentu harus melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Disamping itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat dalam memberika pelayanan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, akhirnya dapat disimpulkan bahwa dari penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi” berada pada kategori baik. Kesimpulan ini didasarkan pada data yang diperoleh dari penelitian dilapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan lima indikator pertanyaan mengenai Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas yang telah diolah secara sistematis hasilnya hampir seluruhnya baik.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki, maka penulis memberikan saran-saran mengenai kinerja perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor Desa Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi agar lebih baik lagi. Adapun saran-saran yang diberikan peneliti, yaitu :

1. Berdasarkan indikator Produktivitas, peneliti menyarankan kepada perangkat Desa agar dapat meningkatkan keahlian dan keterampilan yang dimiliki dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi di

kantor Desa Simpang Tanah Lapang, serta lebih mengetahui tugas masing-masing dari perangkat desa.

2. Berdasarkan indikator Kualitas Layanan, peneliti menyarankan kepada perangkat Desa agar dapat meningkatkan kedisiplinan dalam ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di kantor Desa Simpang Tanah Lapang.
3. Berdasarkan indikator Responsivitas, peneliti menyarankan kepada perangkat Desa agar dapat meningkatkan rasa empati dalam menanggapi kebutuhan dan keperluan masyarakat.
4. Berdasarkan indikator Responsibilitas, peneliti menyarankan kepada perangkat Desa agar dapat meningkatkan kesadaran dalam melakukan tugas sesuai peraturan pemerintah Desa.
5. Berdasarkan indikator Akuntabilitas, peneliti menyarankan kepada perangkat Desa agar dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dalam melakukan kegiatan pembangunan di Desa.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Anggara, S. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Penilaian Kinerja organisasi pelayanan publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM.
- Hamzah, Nina Lamatenggo. 2012. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Fisipol UGM.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Iskandar. 2008. *Metode penelitian pendidikan dan sosial (kualitatif dan kuantitatif)*. Jakarta : GP Press.
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. Medan : CV. Dharma Perada Dharmasraya.
- Kusprianto, L. 2015. *Perilaku Individu Dan Pengaruhnya Terhadap Organisasi*. [www.google.co.id](http://www.google.co.id). Diakses tanggal 23 Oktober 2021
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung : Indra Prahasta.
- Mulyadi, Deddy. 2018. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Siagian, P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA, cv.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Cetakan ke-26.

Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. Cetakan ke-2.

Sutrisno. 2012. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : EKONISIA.

Syafiie. 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Cetakan ke-10.

Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Cetakan kesatu. Bandung : Alfabeta CV

### **B. Jurnal**

Wuri, Rendra Risto. 2017. *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)*.

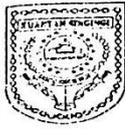
### **C. Peraturaran Perundang-undangan**

Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

### **D. Sumber-sumber Lain**

Pedoman Penyusunan Tugas Akhir (SKRIPSI) Tahun 2019



PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
KECAMATAN KUANTAN HILIR  
**KEPALA DESA SIMPANG TANAH LAPANG**  
Jalan Dr. Soetomo No 41 Desa Simpang Tanah Lapang Kode Pos 29561

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 07/SKET/UM-STL/II/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Nama : RETA MARLAILI  
NPM : 180411054  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Program studi : SI Administrasi Negara  
Jenjang : S1 UNIKS  
Judul penelitian : Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Adminitrasi di Kantor desa simpang tanag lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

Dengan ini kami izinkan melakukan kegiatan penelitian di Desa Simpang Tanah Lapang dalam rangka penyusunan karya tulis ilmiah (SKRIPSI)

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat dipergunakann seperlunya.

Dikeluarkan di : Simpang Tanah Lapang  
Pada Tanggal : 03 Februari 2022

Kepala Desa





YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI  
**UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

Jln Gatot Subroto KM. 07 Kebun Nenas Jaka Telp. 0760-561655, e-mail [unikskuantan@gmail.com](mailto:unikskuantan@gmail.com)

**PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI PROPOSAL.**

Proposal Skripsi Mahasiswa dengan :

Nama : Reta Marlaili

NPM : 180411054

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan  
 Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang  
 Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi

Hari/Tgl Ujian : Jum'at/17 Desember 2021

Dinyatakan sudah melakukan revisi atas proposal skripsinya.

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Alsar Andri, S.Sos.,M.Si	Ketua Dewan Sidang	1.
2.	Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si	Sekretaris Dewan Sidang	2.
3.	Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si	Pembimbing 1/ Anggota 1	3.
4.	Drs.H.Sumarli, MM	Pembimbing 2/ Anggota 2	4.

**Catatan:**

Setelah ditandatangani, formulir ini diphotocopy oleh mahasiswa sebanyak pembimbing dan penguji yang hadir saat sidang skripsi dan diberikan kepada pembimbing 1 (satu) bersama dengan persyaratan lainnya.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

Jl. Gatot Subroto KM. 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail. Uniskuantan@gmail.com

**CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

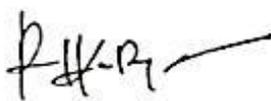
Nama : Reta Marlaali  
NIM : 180411054  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapangan Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi  
Pembimbing I : Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si  
Pembimbing II : Drs. H. Sumarli, MM  
Mulai bimbingan : .....

No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			1	2	
1	15/3-2022	- lengkap kean. Gwentimo			
2		- perbaikan ts. aset di konsel basi kan.		f.	
3		- Acc. utle digital kan.			
4					
5	20/6-'22	- Perbaikan lister item. & gantung ledar ts. beuer.		f.	
6					
7					
8	29/06-22	- Analisis per. ke. ke. & tamb. ke. ke.			
9		- perbaikan. Korupsi			
10					
11	08/07-2022	jumlah laporan perbaikan.			
12		Tambahkan Analisis			

37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					

Bimbingan dinyatakan selesai

Teluk Kuantan.....

<p><b>Pembimbing I</b></p> <p>Ditandatangani Ketika Skripsi Tuntas</p>  <p><b><u>Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si</u></b></p> <p>NIDN. 1030058402</p>	<p><b>Pembimbing II</b></p> <p>Ditandatangani Ketika Skripsi Tuntas</p>  <p><b><u>Drs. H. Sumarli, MM</u></b></p> <p>NIDN. 8869490019</p>
--	---

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **A. Identitas Peneliti**

Nama : Reta Marlaili  
 NPM : 180411054  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ilmu Sosial  
 Universitas : Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS)  
 Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)

### **B. Identitas Responden**

Nama :  
 Jenis Kelamin :  
 Tingkat Pendidikan :  
 Usia :  
 Jabatan/Pekerjaan :  
 Alamat : Desa Simpang Tanah Lapang

### **C. Ketentuan**

1. Kuesioner ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari atau mendapatkan data-data penelitian mengenai Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten kuantan singing.
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I, dalam amgket ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.
3. Bacalah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan teliti, berilah tanda centang atau lingkari salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pemikiran Bapak/Ibu/Sdr/I alami.
4. Atas keikhlasan dan keluangan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan diucapkan terima kasih.

**D. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Bacalah pertanyaan dengan teliti dan cermat, beri tanda centang (✓) atau lingkari (O) pada salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/I paling tepat.

Dengan kriteria pilihan jawaban sebagai berikut :

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

**E. Daftar Pertanyaan :****I. Produktivitas**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang hasil kerja Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang keahlian dan keterampilan yang dimiliki Perangkat Desa dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi kepada masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pengetahuan atas tugas Perangkat Desa di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

## **II. Kualitas Layanan**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketetapan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan administrasi di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

### **III. Responsivitas**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tanggapan Perangkat Desa dalam mengenali kebutuhan masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesopanan dan keramahan Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan administrasi ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan Perangkat Desa dalam mengembangkan program-program sesuai dengan aspirasi masyarakat ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

### **IV. Responsibilitas**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan Kepala Desa dalam membuat rencana yang baik ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Perangkat Desa sudah baik ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan Perangkat Desa dalam melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

#### **V. Akuntabilitas**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang tanggung jawab Perangkat Desa dalam melakukan kegiatan pembangunan di Desa ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan dan kepastian Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak

Baik

Penelitian Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi



Foto Kantor Desa Simpang Tanah Lapang Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi



Pengisian Kuesioner dengan Ketua BPD



Pengisian Kuesioner dengan Masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang



Pengisian Kuesioner dengan Masyarakat Desa Simpang Tanah Lapangan



Pengisian Kuesioner dengan Masyarakat Desa Simpang Tanah Lapangan



Pengisian Kuesioner dengan Masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang



Pengisian Kuesioner dengan Masyarakat Desa Simpang Tanah Lapang

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Reta Marlaili

Tempat/Tanggal Lahir : Baserah, 3 Maret 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan Hilir,  
Kabupaten Kuantan Singingi

Pendidikan :1. TK PERTIWI Simpang Tanah Lapang, Kecamatan  
Kuantan Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2005

2. SDN 001 Simpang Tanah Lapang, Kecamatan Kuantan  
Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2012

3. SMPN 1 Kuantan Hilir, Kecamatan Kuantan Hilir,  
Kabupaten Kuantan Singing, Tahun 2015

4. SMAN 1 Kuantan Hilir, Kecamatan Kuantan Hilir,  
Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2018



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

Teluk Kuantan, 28 Juni 2022

Penulis,

**Reta Marlaili**