

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
KASANG LIMAU SUNDAI
KECAMATAN KUANTAN HILIR SEBERANG
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

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



OLEH

**EGI KURTUBI
NPM. 180411022**

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

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA KASANG LIMAU SUNDAI KECAMATAN
KUANTAN HILIR SEBERANG KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI
NAMA : EGI KURTUBI
NPM : 180411022
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
PROGRAM : ADMINISTRASI NEGARA
STUDI

Telah Diperiksa Dan DiSetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

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

SAHRI MUHAHARRAM, S.Sos, M.Si
NIDN.1021117906

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi

EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : EGI KURTUBI
NPM : 180411022
Fakultas : Ilmu Sosial
Program Studi : Administrasi Negara
Universitas : Islam Kuantan Singingi

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul : **Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi**

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

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

Taluk Kuantan, 1 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan

EGI KURTUBI
NPM. 180411022

MOTTO HIDUP

“Pedang Terbaik yang Dimiliki ialah Sebuah Kesabaran Tanpa Batas “

“Ambilah Kebaikan dari Apa yang Dikatakan, Jangan Melihat Siapa yang Mengatakannya.“

“Jawaban dari Sebuah Keberhasilan Adalah Terus Belajar dan Tak Kenal Putus Asa”

Kata Persembahan

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

Kupersembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda Jalius dan Ibunda Daya Irama tercinta. Terima kasih yang tiada henti memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat, memberiku semangat sampai saat ini.

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

Dan terima kasih juga kepada teman dan sahabat tersayang tanpa dukungan dari teman-teman sekalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk teman-teman seperjuangan yang bukan hanya sekedar teman tapi saudara bagiku.

ABSTRAK

Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

EGI KURTUBI
NPM. 180411022

Penelitian ini dilaksanakan Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel Untuk perangkat desa digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang mana jumlah sampel untuk perangkat desa berjumlah 10 orang, dan untuk Unsur masyarakat digunakan *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat desa Kasang Limau Sundai berjumlah 41 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan rata-rata 148 berada pada interval Cukup Baik. Berdasarkan hasil Observasi penulis memang Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang sudah cukup baik, namun belum semuanya terpenuhi dan terlaksana dikarenakan terkadang kantor desa lambat buka dan tutup lebih awal yang mengakibatkan pelayanan tidak maksimal.

Kata kunci : Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai

ABSTRACT

Analysis of Public Services at the Kasang Limau Sundai Village Office, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency

EGI KURTUBI
NPM. 180411022

This research was conducted in Kasang Limau Sundai Village, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the public service at the Kasang Limau Sundai Village Office, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this research is how is the public service at the Kasang Limau Sundai village office, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency. Sampling technique For village officials, saturated sampling technique is used, ie all the population is sampled, in which the number of samples for village officials is 10 people, and for elements of society, Simple Random Sampling is used, ie the sampling of members of the population is carried out randomly without regard to the strata involved. exist in that population. The number of samples for elements of the Kasang Limau Sundai village community is 41 people. Analysis of the data used is descriptive quantitative, which analyzes the data obtained from the results of distributing questionnaires, then processed, and then the author draws conclusions from the results of processing the data. The results of the questionnaire distribution show that Public Service Analysis at the Kasang Limau Sundai Village Office, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency which produces an average of 148 is in the Good Enough interval. Based on the results of the author's observations, the Public Service at the Kasang Limau Sundai Village Office, Kuantan Hilir Seberang District is quite good, but not everything has been fulfilled and implemented because sometimes the village office is slow to open and close early which results in not optimal service.

Keywords : Analysis of Public Services

KATA PENGANTAR

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

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KASANG
LIMAU SUNDAI KECAMATAN KUANTAN HILIR SEBERANG
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

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

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

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

1. Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan Selaku dosen pembimbing I yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Skripsi ini
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Sahri Muhaharram, S.Sos, M.Si, Selaku dosen pembimbing II yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga terselesainya Skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.

6. Orang Tua Penulis Ayahanda Jalius dan Ibunda Daya Irama yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini
7. Rekan - rekan seperjuangan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

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

Taluk Kuantan, 1 Juni 2022

EGI KURTUBI
NPM. 180411022

DAFTAR ISI

Halaman :

TANDA PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Aspek Teoritis.....	7
1.4.2 Aspek Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kajian pustaka	8
2.1.1 Teori Administrasi Negara.....	8
2.1.2 Teori Organisasi.....	14
2.1.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.4 Teori Pelayanan Publik.....	23
2.1.5 Teori/Konsep Pemerintahan Desa	31
2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
2.3 Hipotesis.....	38
2.4 Defenisi Operasional Variabel	39
2.5 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penilaian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan sampel.....	41

3.2.1	Populasi.....	41
3.2.2	Sampel	42
3.3	Sumber Data Penelitian.....	43
3.3.1	Data primer	44
3.3.2	Data sekunder	44
3.4	Lokasi Penelitian.....	44
3.5	Metode Pengumpulan data.....	44
3.6	Metode Analisis Data.....	45
3.7	Jadwal Kegiatan Penelitian	47
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		48
4.1.	Gambaran Umum Desa Kasang Limau Sundai.....	48
4.2.	Kondisi Umum Desa	49
4.2.1	Letak dan Luas Wilayah	49
4.2.2	Penduduk	49
4.2.3	Mata Pencaharian.....	50
4.2.4	Struktur Oranisasi Desa	51
4.2.5	Tugas Pokok Dan Fungsi Dipemerintahan Desa	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
5.1	Identitas Responden	56
5.1.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
5.1.2	Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia.....	56
5.1.3	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
5.1.4	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
5.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.....	58
5.2.1	Indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai.....	59
5.2.2	Indikator <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau	62

5.2.3	Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai...	66
5.2.4	Indikator <i>Emphaty</i> (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai.....	70
5.2.5	Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai.....	74
5.3	Rekapitulasi keseluruhan indikator dalam penelitian mengenai Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi	78
BAB VI PENUTUP		82
6.1	Kesimpulan	82
6.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		83

DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman :
1.1 Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai	4
2.1 Konsep Variabel Tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi	37
3.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi	40
3.2 Jadwal penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi	44
4.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	47
4.2 Mata Pencaharian masyarakat desa Kasang Limau Sundai.....	48
5.1 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	56
5.2 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur.....	57
5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan.....	57
5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	58
5.5 Kemudahan (kesederhanaan) prosedur Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai.....	59
5.6 Kecepatan pemberian pelayanan publik yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai.....	60
5.7 Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa	60
5.8 Rekapitulasi item pertanyaan pada Indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi	61
5.9 Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai kepada masyarakat	62
5.10 Ketertiban pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai	63
5.11 Penyelesaian dari suatu layanan kepada masyarakat di Kantor Desa Kasang Limau Sundai.....	64
5.12 Rekapitulasi item pertanyaan pada indikator <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor	

Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.....	65
5.13 Kinerja aparat Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	66
5.14 Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .	67
5.15 Ketepatan Pemberian Pelayanan yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai pada saat memberikan pelayanan.....	67
5.16 Rekapitulasi item pertanyaan pada indikator <i>Assurance</i> (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.....	68
5.17 Keramahan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat	69
5.18 Kesopanan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat	70
5.19 Pelayan pegawai kantor desa sebagai pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	71
5.20 Rekapitulasi item pertanyaan pada indikator <i>Emphaty</i> (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi	72
5.21 Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai.....	73
5.22 Fasilitas yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	74
5.23 Usaha pemerintah Desa Kasang Limau Sundai untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat	75
5.24 Rekapitulasi item pertanyaan pada indikator <i>Tangibles</i> (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi	75
5.25 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman :
2.1 : Kerangka Pemikiran tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.....	38
4.1 : Struktur Organisasi Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

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

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

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

Apapun bentuk organisasi pelayanannya, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah secara berkesinambungan dituntut terus membenahi diri menjadi pemerintah yang mampu melayani masyarakat secara efektif dan efisien dengan adil dan demokratis tanpa membedakan golongan dan status

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

Pemerintah juga telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa 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.

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

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

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

Tabel 1.1 : Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai

No	Pelayanan	Jenis
1	Pelayanan Administrasi Umum	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Usaha - Surat Keterangan Tempat Usaha - Surat Keterangan Pengantar Barang - Surat Keterangan Pengantar Ternak - Surat Keterangan Tidak Mampu - Surat Keterangan Rumah Tangga Miskin - Surat Pengantar SKCK - Surat Keterangan Ahli Waris - Surat Keterangan Lainnya
2	Pelayanan Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> - Biodata Penduduk - Pindah - Kelahiran - Kematian
3	Pelayanan Administrasi Nikah	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Pengantar Nikah - Surat Keterangan Pernah Nikah - Surat Keterangan Belum Pernah Nikah - Surat Keterangan Duda/Janda
4	Pelayanan Administrasi Pertanahan	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Kepemilikan Tanah - Data Surat Keterangan Pencocokan - Data Surat Sporadik - Surat Keterangan Jaminan Rumah - Permohonan Mutasi - Surat Keterangan Ahli Waris - Surat Keterangan Desa
5	Layanan informasi/data desa	Layanan dokumen/ informasi / data desa

Sumber : Kantor Desa Kasang Limau Sundai 2022

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

Desa juga memiliki pemerintahan sendiri, Dimana pemerintahan Desa terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Anggota BPD adalah wakil dari penduduk desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah. Anggota BPD terdiri dari Ketua Rukun Warga, pemangku adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh atau pemuka masyarakat lainnya.

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

publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan.

Berdasarkan prariset penulis di lapangan yang telah dilakukan di kantor desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, masih Belum maksimalnya pelayanan publik di kantor desa, beberapa warga yang menyebutkan sering kali kesulitan dalam pelayanan, disaat ingin melakukan suatu urusan, kantor desa tidak memiliki jadwal pelayanan yang sesuai, dikarenakan terkadang aparatur desa tidak berada ditempat. waktu pelayanan yang tidak jelas bahkan terkadang kantor desa tidak buka, sehingga mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat tidak optimal.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai kurangnya maksimalnya pelayanan di kantor desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan di kantor desa Kasang Limau Sundai ini. untuk itu peneliti mengambil judul penelitian : **“Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi”**

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : **“Bagaimanakah Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi”**

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama mengenai Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang dan memberikan kontribusi dalam pengembangan.

1.4.2 Aspek praktis

1.4.2.1 Menambah wawasan keilmuan dalam hal yang berkaitan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai.

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

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Ilmu Administrasi Negara

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

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

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

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

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

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

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mncapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan adanya banyak orang terlibat dalamnya. Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit adalah penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lainnya. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi secara luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai

tujuan secara efektif dan efisien. Dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang teratur dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber.

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

Administrasi publik sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala, ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dalam catatan sejarah peradaban manusia, maka di asia selatan termasuk Indonesia, cina, dan mesir kuno dahulu sudah didapatkan suatu system penataan pemerintahan. Sistem penataan tersebut pada saat sekarang dikenal dengan sebutan administrasi publik atau administrasi Negara. (Thoha, 2011 : 88).

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

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

Ciri-ciri administrasi negara disebutkan Thoha (2011 : 36-38), sebagai berikut :

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

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

- b. Administrasi negara memerlukan adanya kepatuhan.

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

- c. Administrasi negara mempunyai prioritas.

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

- d. Administrasi negara mempunyai ukuran yang tidak terbatas.

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

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

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

- f. Pelaksanaan administrasi negara adalah sangat sulit diukur.

Oleh karena kegiatan administrasi negara sebagiannya bersifat politis dan tujuan di antaranya untuk mencapai perdamaian, keamanan, kesehatan, pendidikan, keadilan, kemakmuran, pertahanan, kemerdekaan.

g. Banyak yang diharapkan dari administrasi negara.

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

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

1. Unsur Pengorganisasian

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

2. Unsur Manajemen

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

3. Unsur Tata Hubungan

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

4. Unsur Kepegawaian

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

5. Unsur Keuangan

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

6. Unsur Perbekalan

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

7. Unsur Tata Usaha

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

8. Unsur Perwakilan

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

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

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

2.1.2 Teori Organisasi

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

Menurut Weber menjelaskan pengertian organisasi sebagai berikut :
“Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya.
(Silalahi 2011 : 124).

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

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

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

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

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

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

Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

- 1 Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
- 2 Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila

memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.

- 3 Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

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

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

1. Organisasi Lini

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

2. Organisasi staf

Hubungan staf merupakan penasehat, administrasi, sekretaris, dimana pejabatnya tidak memiliki fungsi kewenangan atau perintah langsung pada bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi. Meski demikian,

fungsinya sangat strategis membantu pimpinan dalam mengambil keputusan.

3. Organisasi fungsional

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

4. Organisasi fungsional, lini dan staf

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

5. Organisasi Matriks

Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh, manajer/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manajer unit/produk (atau submanajer proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasi atasan fungsional dan kepemimpinan manajer dalam mengelola divisi, unit, atau produk. Model organisasi ini sangat kompleks, mengingat ada otoritas ganda.

6. Organisasi Divisi

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

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

1. Organisasi Lini atau Garis

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

2. Organisasi Lini dan Staf

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

3. Organisasi Fungsional

Organisasi di mana otoritas pimpinan puncak didelegasikan kepada unit-unit organisasi hingga ke paling bawah dalam bidang pekerjaan tertentu dan masing-masing pimpinan unit mempunyai otoritas secara fungsional untuk memerintah semua pelaksana dari semua unit sepanjang berhubungan dengan pekerjaannya.

4. Organisasi Lini-Fungsional

Memperlihatkan ciri organisasi lini dan organisasi fungsional.

5. Organisasi Lini-Staf-Fungsional

Memperlihatkan ciri-ciri organisasi lini dan staf serta organisasi fungsional

Adapun elemen penting dalam pengorganisasian adalah sebagai berikut :

(Edison, dkk 2016 : 49)

1. Mendukung tujuan strategis

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

2. Beban kerja yang rasional

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

3. Otoritas yang jelas

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

ketidakpercayaan kepada bawahan, dan/atau; (3) bawahan belum memiliki kompetensi untuk melaksanakan pendelegasian tersebut.

4. Adanya uraian pekerjaan dan prosedur

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

2.1.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa dikatakan berhasil, apabila sudah mengatur anggota-anggotanya untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

Menurut Stoner menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para organisasi serta penggunaan sumberdaya lain yang ada dalam organisasi, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (dalam Tohardi, 2002 : 10)

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

Manajemen (*management*) adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. Proses ini melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang guna mencapai tujuan-tujuan tersebut. (Simamora, 1999 : 3)

Pendapat tersebut menyebutkan bahwa esensi dari manajemen adalah kegiatan bekerja yang dilakukan oleh orang lain guna mencapai tujuan. Melalui manajemen maka kegiatan sumber daya yang dimiliki dapat dikelola dengan baik. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel mendefinisikan Manajemen merupakan usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian. (dalam Hasibuan, 1996 : 3).

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

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

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

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

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

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

2.1.4 Teori Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. (Sinambela, 2011 : 3)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Pelayanan administratif

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

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

2. Pelayanan barang

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

3. Pelayanan jasa

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

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

Terdapat beberapa konsep pendukung dalam pelayanan publik yang memadai, faktor-faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha

meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

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

Dalam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing memiliki peranan yang berbeda akan tetapi saling memiliki pengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan diatas jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk

memanfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

Sedangkan sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. *Responsiveness* (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan) Factor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.
3. *Assurance* (Jaminan/kepastian) Pengetahuan dan keramahan aparat dalam melaksanakan tugas secara seponatan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
4. *Empathy* (empati), Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa dalam organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat.
5. *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan), Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

Pelayanan prima yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan

pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi pelayanan prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang di layani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan (Sutopo dan Suryanto, 2013:10).

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakekat pelayanan prima yang bermutu adalah (Sinambela, 2011 : 63):

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- Mendorong upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan, sehingga berhasil guna (efektif dan efisien).
- Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat (Sinambela, 2011 : 36) :

- a. Cepat adalah Kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memuaskan.
- b. Tepat adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

- c. Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya ataupun waktu penyelesaian.

Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan, selanjutnya Boediono mengatakan bahwa pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan publik yang (Sinambela, 2011 : 67) :

1. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
2. Memiliki ketepatan yang tinggi
3. Memiliki jaminan kesopanan sesuai dengan nilai yang berlaku
4. Memiliki kenyamanan pada pelanggan
5. Menunjukkan kemampuan profesional yang handal
6. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan.
7. Memiliki garansi yang tinggi.
8. Tingkat efisiensi yang tinggi
9. Fleksibilitas yang dapat dipertanggung jawabkan
10. Tingkat keamanan yang tinggi.

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

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

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

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

2.1.5 Teori/Konsep Pemerintahan Desa

Desa dapat melakukan perbuatan hukum, baik public maupun perdata, memiliki kekayaan, harta benda, dan bangunan serta dapat dituntut dan menuntut di pengadilan. Kepala Desa dengan persetujuan BPD mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum dan mengadakan perjanjian yang saling menguntungkan. Desa memiliki sumber pambiayaan berupa pendapatan desa, bantuan pemerintah dan pamarintah daerah, pendapatan lain-lain yang sah, sumbangan pihak ketiga dan pinjaman desa. Berdasarkan hak asal-usul desa yang bersangkutan.

Pemerintah desa diselenggarakan oleh Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat Desa atau yang disebut dengan nama lain. Penyelenggaran Pemerintahan Desa dibentuk Badan Permusyawaratan Desa (BPD) atau sebutan lain yang sesuai dengan budaya yang berkembang didesa bersangkutan, yang berfungsi sebagai lembaga pengaturan dan pengawasan penyelenggaraan Pemerintahan Desa, seperti dalam pembuatan dan pelaksanaan

Peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, dan Keputusan Kepala Desa.

Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur tugas dan mengurus kepentingan masyarakat. Pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi. Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, kepala desa bertanggung jawab kepada masyarakat melalui BPD dan menyampaikan laporan mengenai pelaksanaan tugasnya pada Bupati tebusan Camat.

Kepala desa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai penanggung jawab utama dalam bidang pembangunan dapat dibantu lembaga kemasyarakatan yang ada di desa. Sedangkan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sekretaris desa, kepala seksi, dan kepala dusun berada di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris desa.

Pedoman Tatacara Penyusunan Peraturan Desa, sebagai berikut:
Penyusunan Peraturan Desa yang diprakarasi oleh Kepala Desa.

1. Rancangan Peraturan Desa yang telah disusun, wajib dikonsultasikan kepada masyarakat desa
2. Rancangan Peraturan Desa dapat dikonsultasikan kepada camat untuk mendapatkan masukan.
3. Konsultasi diutamakan kepada masyarakat atau kelompok masyarakat yang terkait langsung dengan substansi materi pengaturan.

4. Masukan dari masyarakat desa dan camat digunakan Pemerintah Desa untuk tindaklanjut proses penyusunan rancangan Peraturan Desa.
5. Rancangan Peraturan Desa yang telah dikonsultasikan disampaikan Kepala Desa kepada BPD untuk dibahas dan disepakati bersama.

Berdasarkan undang-undang Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa ialah :

1. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa berwenang:
 1. memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
 2. mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa;
 3. memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa;
 4. menetapkan Peraturan Desa;
 5. menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
 6. membina kehidupan masyarakat Desa;
 7. membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
 8. membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa;
 9. mengembangkan sumber pendapatan Desa;

10. mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
 11. mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa;
 12. memanfaatkan teknologi tepat guna;
 13. mengoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif.
 14. mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 15. melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa berhak:
- a. mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Desa;
 - b. mengajukan rancangan dan menetapkan Peraturan Desa;
 - c. menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah, serta mendapat jaminan kesehatan;
 - d. mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan; dan
 - e. memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat Desa.
4. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa berkewajiban;

- a. memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika;
- b. meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
- c. memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
- d. menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan;
- e. melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender;
- f. melaksanakan prinsip tata Pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme;
- g. menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di Desa;
- h. menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik;
- i. mengelola Keuangan dan Aset Desa;
- j. melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa;
- k. menyelesaikan perselisihan masyarakat di Desa;
- l. mengembangkan perekonomian masyarakat Desa;
- m. membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa;
- n. memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa;
- o. mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup; dan

p. memberikan informasi kepada masyarakat Desa

5. Dalam melaksanakan tugas, kewenangan, hak, dan kewajiban sebagaimana dimaksud, Kepala Desa wajib:

- a. menyampaikan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa setiap akhir tahun anggaran kepada Bupati/Walikota;
- b. menyampaikan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa pada akhir masa jabatan kepada Bupati/Walikota;
- c. memberikan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada Badan Permusyawaratan Desa setiap akhir tahun anggaran; dan
- d. memberikan dan/atau menyebarkan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada masyarakat Desa setiap akhir tahun anggaran.

Berdasarkan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 69 memuat tentang peraturan desa yaitu :

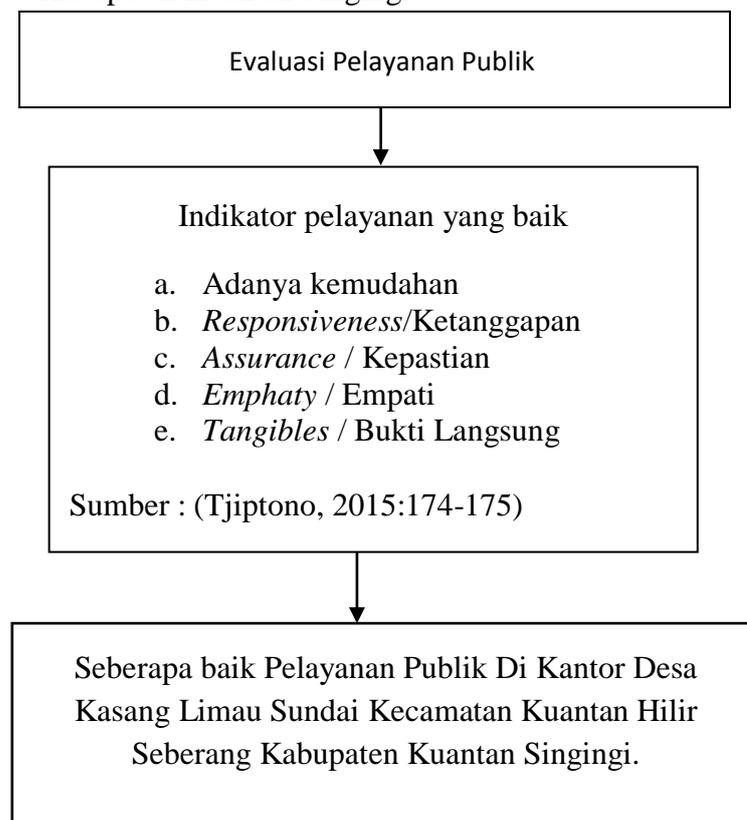
1. Jenis peraturan di Desa terdiri atas Peraturan Desa, peraturan bersama Kepala Desa, dan peraturan Kepala Desa.
2. Peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang bertentangan dengan kepentingan umum dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.
3. Peraturan Desa ditetapkan oleh Kepala Desa setelah dibahas dan disepakati bersama Badan Permusyawaratan Desa.

4. Rancangan Peraturan Desa tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, pungutan, tata ruang, dan organisasi Pemerintah Desa harus mendapatkan evaluasi dari Bupati/Walikota sebelum ditetapkan menjadi Peraturan Desa.
5. Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diserahkan oleh Bupati/Walikota paling lama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya rancangan peraturan tersebut oleh Bupati/Walikota.
6. Dalam hal Bupati/Walikota telah memberikan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Kepala Desa wajib memperbaikinya.
7. Kepala Desa diberi waktu paling lama 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya hasil evaluasi untuk melakukan koreksi.
8. Dalam hal Bupati/Walikota tidak memberikan hasil evaluasi dalam batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Peraturan Desa tersebut berlaku dengan sendirinya.
9. Rancangan Peraturan Desa wajib dikonsultasikan kepada masyarakat Desa.
10. Masyarakat Desa berhak memberikan masukan terhadap Rancangan Peraturan Desa.
11. Peraturan Desa dan peraturan Kepala Desa diundangkan dalam Berita Desa dan Lembaran Desa oleh sekretaris Desa.

2.2 Kerangka Pemikiran

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

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.



Sumber : Modifikasi Peneliti 2021

2.3 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: “Diduga Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi belum maksimal.

2.4 Defenisi Operasional

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

Adapun yang akan diteliti dalam penelitian ini mengenai Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, dengan indikator :

1. Adanya kemudahan

Kemudahan pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.

2. *Responsiveness* (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan)

Faktor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme petugas puskesmas di geringging baru untuk lebih megutamakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

3. *Assurance* (Jaminan/kepastian)

Pengetahuan aparat dalam melaksanakan tugas secara seponan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

4. *Emphaty* (Empati)

Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa dalam organisasi

memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat.

5. Tangibles (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan)

Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi

2.5 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penilaian

Tabel 2. 1 : Konsep Variabel Tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
Teori Pelayanan Prima menurut Fandy, Tjiptono 2015:174-175	Pelayanan	1. Adanya kemudahan	a. Kemudahan administrasi b. Kecepatan pemberian pelayanan administrasi	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. <i>Responsiveness</i> (ketertiban/ketanggapan dalam pemberian pelayanan)	a. Pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat b. Pemberian pelayanan yang tertib	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		3. <i>Assurance</i> (Jaminan/kepastian)	a. Menjamin kinerja yang baik b. Kualitas SDM	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		4. <i>Emphaty</i> (empati)	a. Komunikasi b. sikap	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		5. Tangibles (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan)	a. Bukti pemberian pelayanan yang baik b. Sarana prasarana	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2012 : 8)

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

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

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

3.2.2 Sampel

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

Populasi masyarakat desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi yang berjumlah 597. Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

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

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

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

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

$$n = \frac{597}{1 + 597 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{597}{1 + 13,4325}$$

$$n = \frac{597}{14,4325} \qquad n = 41,364 = 41 \text{ responden (digenapkan)}$$

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

Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala Desa Kasang Limau Sundai	1	1	100%
2	Sekretaris Desa Kasang Limau Sundai	1	1	100%
3	Perangkat Desa Kasang Limau Sundai.	8	8	100%
4	Masyarakat desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.	597	41	7,15%
Jumlah		607	51	

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 51 orang. Untuk perangkat desa digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang mana jumlah sampel untuk perangkat desa berjumlah 10 orang, dan untuk Unsur masyarakat digunakan *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat desa Kasang Limau Sundai berjumlah 41 orang.

3.3. Sumber Data Penelitian

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

3.3.1 Data Primer

Data primer ialah data yang peneliti peroleh langsung dari Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3.2 Data Sekunder

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

3.4. Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena ingin mngetahui bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi ini.

3.5. Metode Pengumpulan Data

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

1. Kuesioner

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

2. Observasi

Mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiyono, 2012:166)

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012: 240). Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

3.6. Metode Analisis Data

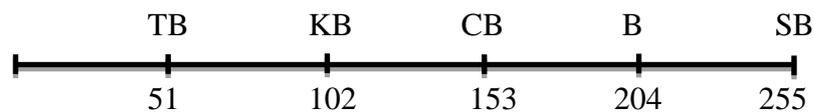
Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini. Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan prosentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka. Yang skor berdasarkan skala likert berikut ini :

SB	= Sangat baik	diberi skor 5
B	= Baik	diberi skor 4
CB	= Cukup Baik	diberi skor 3
KB	= Kurang Baik	diberi skor 2
TB	= Tidak Baik	diberi skor 1

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

$$\text{Jumlah Total} = \text{Jawaban Responden} \times \text{Skor}$$

Setelah data di olah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut : (Sugiyono, 2019 : 148)



00 - 51	= Tidak Baik
52 - 102	= Kurang Baik
103 - 153	= Cukup Baik
154 - 204	= Baik
205 - 255	= Sangat Baik.

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

3.7. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 : Jadwal penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2021-2022																															
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	x																															
2	Pembuatan proposal		x	x	x																												
3	Bimbingan Proposal					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																		
4	Ujian Proposal														x																		
5	Revisi Proposal															x	x																
6	Pembuatan Skripsi																				x	x	x	x									
7	Bimbingan Skripsi																								x	x	x	x	x	x			
8	Ujian Skripsi																													x			
9	Revisi Skripsi																													x	x		

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2022

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Desa Kasang Limau Sundai

Desa Kasang Limau Sundai adalah desa yang baru mekar pada tahun 1983. Sebelum desa Kasang Limau Sundai dimekarkan desa Induknya adalah desa Koto Rajo, sewaktu desa ini masih bergabung dengan desa Koto Rajowilayah desa Kasang Limau Sundai masi diliputi kawasan hutan negeri Kenegerian Koto Rajo yang penduduknya Berjumlah 168 KK dan terdiri dari 597 jiwa.

Sebelum desa Kasang Limau Sundai dimekarkan Kasang Limau Sundai ini dikepalai oleh Datuk Banjar bawahan dari kepala Desa Koto Rajo yang administrasinya mengikuti desa induknya yakni Desa Koto Rajo, luas Desa Kasang Limau Sundai sekitar 8 Km² meliputi kebun karet.

Setelah Desa Kasang Limau Sundai dimekarkan menjadi desa tahun 1983 pada tahun itu juga pemilihan kepala desa dilaksanakan, kepala desa terpilih adalah M.Rasyid dan sekretaris desa adalah Muryamis, kemudian Desa Kasang Limau Sundai ini berkembang dengan Kepala Desa:

Tahun (1983-1988) M. Rasyid dan Muryamis sebagai Sekdes

Tahun (1988-1993) M. Rasyid dan Muryamis sebagai Sekdes

Tahun (1993-1999) Thamrin dan Muryamis sebagai Sekdes

Tahun (1999-2005) Helpis dan Arlinus sebagai Sekdes

Tahun (2005-2011) Firdaus dan Jalius sebagai Sekdes

Tahun (2011-2018) Jasnaidi dan Sukriyan sebagai Sekdes

Tahun (2018- sampai sekarang) Sukriyan dengan sekdes Elvi Yanto

4.2 Kondisi Umum Desa

4.2.1 Letak dan Luas Wilayah

Desa Kasang Limau Sundai merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, yang terletak 48 Km dari pusat kota Kabupaten dengan Lama jarak tempuh ke Ibu Kota Kabupaten sekitar 1 jam. Jarak ke Ibu Kota Kecamatan terdekat 2 Km dengan lama jarak tempuh ke Ibu Kota Kecamatan sekitar 10 menit. Desa Kasang Limau Sundai mempunyai luas wilayah seluas 153 Ha, serta berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara : Desa Tanjung Pisang-Pengalihan
2. Sebelah Selatan : PT. Duta Palma Nusantara
3. Sebelah Timur : Pulau Deras
4. Sebelah Barat : Desa Koto Rajo

4.2.2 Penduduk

Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi Memiliki Jumlah Penduduk keseluruhan 597 Jiwa, dengan perincian sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	307
Perempuan	290
Jumlah	597

Sumber : Data Desa Kasang Limau Sundai

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk masyarakat Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi terbanyak berada pada dusun Cambai yaitu 168 KK dengan jumlah jiwa 597.

4.2.3 Mata Pencaharian

Karena desa Kasang Limau Sundai merupakan desa pertanian maka sebagian besar penduduknya bermata pencaharian petani, mata pencaharian desa Kasang Limau Sundai selengkapnya pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2 : Mata Pencaharian masyarakat desa Kasang Limau Sundai

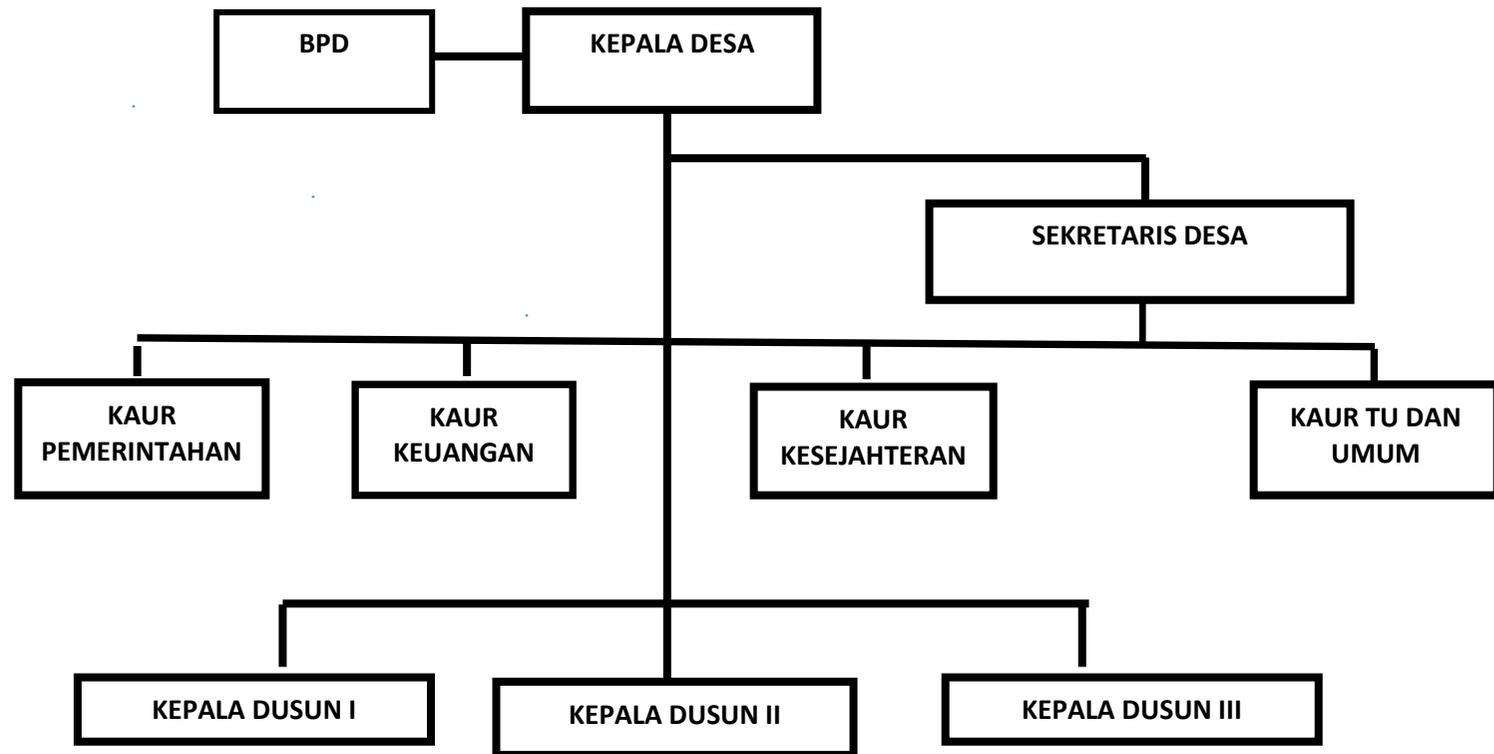
No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Petani	450
2	Pedagang	8
3	PNS	6
4	Tukang	2
5	Guru	1
6	Bidan/Perawat	1
7	Pensiunan	1

Sumber : Data Desa Kasang Limau Sundai

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa masyarakat Kasang Limau Sundai Mayoritas adalah petani, hal ini dikarenakan desa Kasang Limau Sundai adalah desa pertanian.

4.2.4 Struktur Oranisasi Desa

Pemerintah Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi Memiliki Struktur Organisasi Sebagai Berikut:



Sumber : Kantor Desa Kasang Limau Sundai

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

4.2.5 Tugas Pokok Dan Fungsi Dipemerintahan Desa

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

A. Kepala Desa :

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

B. Sekretaris Desa

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

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

C. Kepala Urusan Umum

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

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

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

D. Kepala Urusan Keuangan

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

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

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

E. Kepala Urusan Pemerintahan

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

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

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

F. Kepala Urusan Kesejahteraan dan Pelayanan

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

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

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

G. Kepala Dusun

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

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

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data dilapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 51 orang. Dan didapat gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, pekerjaan dan pendidikan.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 5.1 : Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	Laki-Laki	37	73%
2	Perempuan	14	27%
Jumlah		51	100

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Dari tabel 5.1 diatas pat dilihat jumlah responden sebanyak 51 orang, dimana jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 37 orang dengan persentase 73%, dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 14 orang dengan persentase 27%.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

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

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur

No	Tingkat umur (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	< 30	20	39%
2	31 – 40	14	27%
3	41 – 50	9	18%
4	>51	8	16%
	Jumlah	51	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur kecil dari 30 tahun yaitu sebanyak 20 orang (39%), antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 14 orang (27%), antara umur 41-50 tahun sebanyak 9 orang (18%), serta umur antara diatas 51 tahun sebanyak 8 orang (16%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu berumur kecil dari 30 tahun.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

Tabel 5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	Pegawai	5	10%
2	Wiraswasta	16	31%
3	Petani	27	53%
4	Lainnya	3	6%
	Jumlah	51	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai pegawai yaitu sebanyak 5 orang (10%), wiraswasta sebanyak 16 orang (31%), petani sebanyak 27 orang (45%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 3 orang (6%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah yang bekerja sebagai Petani/Pekebun.

5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SLTP	19	37%
2	SLTA	28	55%
3	Diploma	1	2%
4	Strata I	3	6%
Jumlah		51	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian 2021

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan SLTP sebanyak 19 orang (37%), SLTA sebanyak 28 orang (55%), Diploma sebanyak 1 orang (2%), Strata I sebanyak 3 orang (6%). Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan paling banyak ialah yang berpendidikan SLTA.

5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

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

- 00 - 51 = Tidak Baik
- 52 - 102 = Kurang Baik
- 103 - 153 = Cukup Baik
- 154 - 204 = Baik
- 205 - 255 = Sangat Baik

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap indikator Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai

Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi yang dipaparkan berikut ini:

5.2.1 Indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

Instrumen pertanyaan indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, untuk pertanyaan pertama Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kemudahan (kesederhanaan) prosedur Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai, dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini:

Tabel 5.5 : Kemudahan (kesederhanaan) prosedur Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	4	20	8%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	27	81	53%
	Kurang Baik	2	15	30	29%
	Tidak Baik	1	0	0	0
Jumlah			51	151	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab menjawab Sangat Baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab baik sebanyak 5 responden (9%), menjawab cukup baik sebanyak 27 responden (53%), menjawab kurang baik sebanyak 15 responden (29%), dan tidak ada yang menjawab Tidak Baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 151. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kemudahan (kesederhanaan) prosedur Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kecepatan pemberian pelayanan publik yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini:

Tabel 5.6 : Kecepatan pemberian pelayanan publik yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	1	5	2%
	Baik	4	4	16	8%
	Cukup Baik	3	42	126	82%
	Kurang Baik	2	4	8	8%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	155	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 1 responden (2%), menjawab baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab cukup baik sebanyak 42 responden (82%), menjawab kurang baik sebanyak 4 responden (8%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 155. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kecepatan pemberian pelayanan publik yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke tiga yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dapat dilihat pada tabel 5.7 berikut ini:

Tabel 5.7 : Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
3.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	7	28	14%
	Cukup Baik	3	22	66	43%
	Kurang Baik	2	20	40	39%
	Tidak Baik	1	0	0	0%

Jumlah	51	144	100
---------------	-----------	------------	------------

Dari tabel 5.7 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab menjawab Sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 7 responden (14%), menjawab cukup baik sebanyak 22 responden (43%), menjawab kurang baik sebanyak 20 responden (39%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 144. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.8 di bawah ini:

Tabel 5.8: Rekapitulasi item pertanyaan pada Indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Kemudahan (kesederhanaan) prosedur Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai	4	5	27	15	0	51	151
2	Kecepatan pemberian pelayanan publik yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai	1	4	42	4	0	51	155
3	Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai	2	7	22	20	0	51	144
Jumlah		7	16	91	39	0	153	150
Jumlah Responden		2	5	30	13	0	51	
Persentase (%)		5	10	59	25	0	100	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.8 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 responden (5%), kategori baik sebanyak 5 responden (10%), kategori cukup baik sebanyak 30 responden (59%), kategori kurang baik sebanyak 13 responden (25%). Maka secara rata-rata adalah 150 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai adalah Cukup Baik.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa terlihat memang adanya kemudahan dalam pelayanan, pelayanan cukup cepat diselesaikan, namun Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai yang belum baik, hal ini dikarenakan kedisiplinan aparatur desa yang kurang baik, dapat dilihat dengan jadwal kantor yang tidak tetap, kantor yang sangat sering terlambat buka, kadang tutup lebih awal, serta aparat desa yang tidak tidak berada ditempat disaat jam pelayanan.

5.2.2 Indikator *Responsiveness*/Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

Instrumen pertanyaan indikator *Responsiveness*/Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, untuk pertanyaan pertama yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini :

Tabel 5.9 : Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	2	8	4%
	Cukup Baik	3	26	78	51%
	Kurang Baik	2	21	42	41%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	138	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab cukup baik sebanyak 26 responden (51%), yang menjawab kurang baik sebanyak 21 responden (41%), dan tidak ada yang menjawab Tidak Baik . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 138. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai kepada masyarakat termasuk pada kategori kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Menurut Bapak/Ibu bagaimana Ketertiban pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut ini :

Tabel 5.10 : Ketertiban pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	4	16	8%
	Cukup Baik	3	36	108	71%
	Kurang Baik	2	11	22	22%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	146	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.10 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab cukup baik sebanyak 36 responden (71%), menjawab kurang baik sebanyak 11 responden (22%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 146. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Ketertiban pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai termasuk pada kategori kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke tiga yaitu mengenai Menurut Bapak/Ibu bagaimana Penyelesaian dari suatu layanan kepada masyarakat di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dapat dilihat pada tabel 5.2.2.3 berikut ini :

Tabel 5.11 : Penyelesaian dari suatu layanan kepada masyarakat di Kantor Desa Kasang Limau Sundai.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
3.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	6	24	12%
	Cukup Baik	3	28	84	55%
	Kurang Baik	2	15	30	29%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	148	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.11 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 28 responden (55%), menjawab kurang baik sebanyak 15 responden (29%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 148. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Penyelesaian dari suatu layanan kepada masyarakat di Kantor Desa Kasang Limau Sundai termasuk pada kategori kategori Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator *Responsiveness*/Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.12 di bawah ini:

Tabel 5.12 : Rekapitulasi item pertanyaan pada indikator *Responsiveness*/Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai kepada masyarakat	2	2	26	21	0	51	138
2	Ketertiban pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai	0	4	36	11	0	51	146
3	Penyelesaian dari suatu layanan kepada masyarakat di Kantor Desa Kasang Limau Sundai	2	6	28	15	0	51	148
Jumlah		4	12	90	47	0	153	144
Jumlah Responden		1	4	30	16	0	51	
Persentase (%)		3	8	59	31	0	100	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.12 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator *Responsiveness*/Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai adalah pada kategori sangat baik sebanyak 1 responden (3%), kategori baik sebanyak 4 responden (8%), kategori cukup baik sebanyak 30 responden (59%), kategori kurang baik sebanyak 16 responden (31%). Maka secara rata-rata adalah 144 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Responsiveness*/Ketanggapan dalam Pelayanan Publik

di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah adalah Cukup Baik.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa terlihat memang Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, Pelayanan cukup cepat diselesaikan, Penyelesaian dari suatu layanan kepada masyarakat, serta tertib dalam pelayanan, hanya saja Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai yang belum baik, dapat dilihat dengan jadwal kantor yang tidak tetap, kantor yang sering terlambat buka, kadang tutup lebih awal, sehingga mengganggu aktifitas pelayanan publik bagi masyarakat Desa Kasang Limau Sundai.

5.2.3 Indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

Instrumen pertanyaan indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, untuk pertanyaan pertama yaitu, untuk pertanyaan pertama yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kinerja aparat Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut ini :

Tabel 5.13 : Kinerja aparat Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	1	5	2%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	31	93	61%
	Kurang Baik	2	14	28	27%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	146	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.13 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 1 responden (2%), yang menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), yang menjawab cukup baik sebanyak 31 responden (61%), yang menjawab kurang baik sebanyak 14 responden (27%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 146. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kinerja aparat Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini :

Tabel 5.14 : Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	4	16	8%
	Cukup Baik	3	40	120	78%
	Kurang Baik	2	7	14	14%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	150	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.14 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab cukup baik sebanyak 40 responden (78%), dan menjawab kurang baik sebanyak 7 responden (14%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 150. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke Tiga yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Ketepatan Pemberian Pelayanan yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut ini:

Tabel 5.15 : Ketepatan Pemberian Pelayanan yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai pada saat memberikan pelayanan

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
3.	Sangat Baik	5	4	20	8%
	Baik	4	7	28	14%
	Cukup Baik	3	20	60	39%
	Kurang Baik	2	20	54	39%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	148	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.15 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab baik sebanyak 7 responden (14%), menjawab cukup baik sebanyak 20 responden (39%), dan menjawab kurang baik sebanyak 20 responden (39%), dan tidak ada yang menjawab Tidak Baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 148. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Ketepatan Pemberian Pelayanan yang ada di

Kantor Desa Kasang Limau Sundai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.16 di bawah ini :

Tabel 5.16 : Rekapitulasi item pertanyaan pada indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Kinerja aparat Desa dalam memberikan pelayanan	1	5	31	14	0	51	146
2	Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Desa dalam memberikan pelayanan	0	4	40	7	0	51	150
3	Ketepatan Pemberian Pelayanan yang ada di Kantor Desa pada saat memberikan pelayanan	4	7	20	20	0	51	148
Jumlah		5	16	91	41	0	153	148
Jumlah Responden		2	5	30	14	0	51	
Persentase (%)		3	10	59	27	0	100	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 responden (3%), kategori baik sebanyak 5 responden (10%), kategori cukup baik sebanyak 30 responden (59%), kategori kurang baik sebanyak 14 responden

(27%). Maka secara rata-rata adalah 148 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah Cukup Baik.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa terlihat memang (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, karena sudah memiliki Sumber Daya Manusia cukup baik, SDM yang ada di pemerintahan desa semuanya minimal berpendidikan SLTA, Pelayanan cukup cepat diselesaikan dan Ketepatan Pemberian Pelayanan, hanya saja dalam pelayananyang diberikan masih terdapat permasalahan yakni kedisiplinan perihal jadwal pelayanan, terkadang kantor yang sering terlambat buka, kadang tutup lebih awal, sehingga mengganggu aktifitas pelayanan publik bagi masyarakat Desa Kasang Limau Sundai.

5.2.4 Indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

Instrumen pertanyaan indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, untuk pertanyaan pertama yaitu, untuk pertanyaan pertama yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Keramahan aparat desa di Kantor

Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut ini :

Tabel 5.17 : Keramahan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	29	87	57%
	Kurang Baik	2	15	30	29%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	147	100

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), yang menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), yang menjawab cukup baik sebanyak 29 responden (57%), yang menjawab kurang baik sebanyak 15 responden (29%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 147. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Keramahan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kesopanan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.18 berikut ini :

Tabel 5.18 : Kesopanan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	40	120	78%

	Kurang Baik	2	6	12	12%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	152	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.18 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 40 responden (78%), dan menjawab kurang baik sebanyak 6 responden (12%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 152. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kesopanan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke Tiga yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Pelayan pegawai kantor desa sebagai pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.18 berikut ini:

Tabel 5.19 : Pelayan pegawai kantor desa sebagai pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
3.	Sangat Baik	5	4	20	8%
	Baik	4	7	28	14%
	Cukup Baik	3	21	63	41%
	Kurang Baik	2	19	38	37%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	149	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.19 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab baik sebanyak 7 responden (14%), menjawab cukup baik sebanyak 21 responden (41%), dan menjawab kurang baik sebanyak 19 responden (37%), dan tidak ada yang menjawab Tidak

Baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 149. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Pelayan pegawai kantor desa sebagai pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.19 di bawah ini :

Tabel 5.20 : Rekapitulasi item pertanyaan pada indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Keramahan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat	2	5	29	15	0	51	147
2	Kesopanan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat	0	5	40	6	0	51	152
3	Pelayan pegawai kantor desa sebagai pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	4	7	21	19	0	51	149
Jumlah		6	17	90	40	0	153	149
Jumlah Responden		2	6	30	13	0	51	
Persentase (%)		4	11	59	26	0	100	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.20 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten

Kuantan Singingi adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 responden (4%), kategori baik sebanyak 6 responden (11%), kategori cukup baik sebanyak 30 responden (59%), kategori kurang baik sebanyak 13 responden (26%). Maka secara rata-rata adalah 149 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah Cukup Baik.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa terlihat memang (*Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, karena sudah memiliki Sumber Daya Manusia cukup baik untuk memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, SDM yang ada di pemerintahan desa Kasang Limau Sundai minimal berpendidikan SLTA, apartur desamampu memberikan layanan yang baik, ramah, sopan serta mampu menjadi pendengar dari masyarakat yang membutuhkan layanan, hanya saja perlu ditingkatkan lagi mengenai kedisiplinan dari jadwal pelayanan.

5.2.5 Indikator Tangibles (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

Instrumen pertanyaan indikator Tangibles (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, untuk

pertanyaan pertama yaitu, untuk pertanyaan pertama yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai pada tabel 5.19 berikut ini :

Tabel 5.21 : Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	1	5	2%
	Baik	4	7	28	14%
	Cukup Baik	3	33	99	65%
	Kurang Baik	2	10	20	20%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	152	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.21 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 1 responden (2%), yang menjawab baik sebanyak 7 responden (14%), yang menjawab cukup baik sebanyak 33 responden (65%), yang menjawab kurang baik sebanyak 10 responden (20%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 152. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Fasilitas yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.21 berikut ini :

Tabel 5.22 : Fasilitas yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
2.	Sangat Baik	5	0	0	0%

	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	34	102	67%
	Kurang Baik	2	12	24	24%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	146	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.22 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 34 responden (67%), dan menjawab kurang baik sebanyak 12 responden (24%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 146. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Fasilitas yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke Tiga yaitu Menurut Bapak/Ibu bagaimana Usaha pemerintah Desa Kasang Limau Sundai untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.22 berikut ini:

Tabel 5.23 : Usaha pemerintah Desa Kasang Limau Sundai untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
3.	Sangat Baik	5	4	20	8%
	Baik	4	7	28	14%
	Cukup Baik	3	24	72	47%
	Kurang Baik	2	16	32	31%
	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			51	152	100

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.23 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab baik sebanyak 7 responden

(14%), menjawab cukup baik sebanyak 24 responden (47%), dan menjawab kurang baik sebanyak 16 responden (31%), dan tidak ada yang menjawab Tidak Baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 152. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Usaha pemerintah Desa Kasang Limau Sundai untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.24 di bawah ini :

Tabel 5.24 : Rekapitulasi item pertanyaan pada indikator *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai	1	7	33	10	0	51	152
2	Fasilitas yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	0	5	34	12	0	51	146
3	Usaha pemerintah Desa Kasang Limau Sundai untuk menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat	4	7	24	16	0	51	152
Jumlah		5	16	91	41	0	153	148
Jumlah Responden		2	5	30	14	0	51	
Persentase (%)		3	10	59	27	0	100	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.24 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 responden (3%), kategori baik sebanyak 5 responden (10%), kategori cukup baik sebanyak 30 responden (59%), kategori kurang baik sebanyak 14 responden (27%). Maka secara rata-rata adalah 148 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah Cukup Baik.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa terlihat memang *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai menghasilkan angka rata-rata cukup baik, Fasilitas yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai juga cukup mendukung usaha pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun perlu ditingkatkan lagi perihal kedisiplinan waktu dalam pelayanan, agar jadwal pelayanan sesuai aturan pemerintah.

5.3 Rekapitulasi keseluruhan indikator dalam penelitian mengenai Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden mengenai Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 5.24 di bawah ini :

Tabel 5.25 : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai	2	5	30	13	0	51	150
2.	<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa	1	4	30	16	0	51	144
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa	2	5	30	14	0	51	148
4	<i>Emphaty</i> (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai	2	6	30	13	0	51	149
5	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa	2	5	30	14	0	51	148
Jumlah		9	25	150	70	0	255	148
Jumlah Responden		2	5	30	14	0	51	
Persentase (%)		4	10	59	27	0	100	

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5.25 diatas dapat diketahui tanggapan responden yang berada pada kategori sangat baik sebanyak 2 responden (4%), pada kategori baik sebanyak 5 responden (10%), kategori cukup baik sebanyak 30 orang (59%), kategori kurang baik sebanyak 14 orang (27%) responden. Maka secara rata-rata

adalah 148. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153. Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa terlihat memang adanya kemudahan dalam pelayanan, pelayanan cukup cepat diselesaikan.

Hasil sebaran kuesioner yang menunjukkan angka 148 rata-rata semua Indikator yang di ujikan, yang berarti berada pada interval cukup baik. Terlihat dengan terlihat indikator adanya kemudahan memang adanya kemudahan dalam pelayanan, pelayanan cukup cepat diselesaikan, namun Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai yang belum baik, hal ini dikarenakan kedisiplinan aparatur desa yang kurang baik, dapat dilihat dengan jadwal kantor yang tidak tetap, kantor yang sangat sering terlambat buka, kadang tutup lebih awal, serta aparat desa yang tidak tidak berada ditempat disaat jam pelayanan.

Indikator Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, Pelayanan cukup cepat diselesaikan, Penyelesaian dari suatu layanan kepada masyarakat, serta tertib dalam pelayanan, hanya saja Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai yang belum baik, dapat dilihat dengan jadwal kantor yang tidak tetap, kantor yang sering terlambat buka, kadang tutup lebih awal, sehingga mengganggu aktifitas pelayanan publik bagi masyarakat Desa Kasang Limau Sundai.

Indikator (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, karena sudah memiliki Sumber Daya Manusia cukup baik, SDM yang adadi pemerintahan desa semuanya minimal berpendidikan SLTA, Pelayanan cukup cepat diselesaikan dan Ketepatan Pemberian Pelayanan, hanya saja dalam pelayananyang diberikan masih terdapat permasalahan yakni kedisiplinan perihal jadwal pelayanan, terkadang kantor yang sering terlambat buka, kadang tutup lebih awal, sehingga mengganggu aktifitas pelayanan publik bagi masyarakat Desa Kasang Limau Sundai.

Indikator (*Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, karena sudah memiliki Sumber Daya Manusia cukup baik untuk memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, SDM yang ada di pemerintahan desa Kasang Limau Sundai minimal berpendidikan SLTA, apartur desamampu memberikan layanan yang baik, ramah, sopan serta mampu menjadi pendengar dari masyarakat yang membutuhkan layanan, hanya saja perlu ditingkatkan lagi mengenai kedisiplinan dari jadwal pelayanan.

Indikator *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai menghasilkan angka rata-rata cukup baik, Fasilitas yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai juga cukup mendukung usaha pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun perlu ditingkatkan lagi perihal kedisiplinan waktu dalam pelayanan, agar jadwal pelayanan sesuai aturan pemerintah.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan rata-rata 148 berada pada interval Cukup Baik. Berdasarkan hasil Observasi penulis memang Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang sudah cukup baik, namun belum semuanya terpenuhi dan terlaksana dikarenakan terkadang kantor desa lambat buka dan tutup lebih awal yang mengakibatkan pelayanan tidak maksimal.

6.2 Saran

Berdasar kan kesimpulan diatas diajukan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak pemerintah desa benar-benar memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
2. Diharapkan pihak pemerintah desa lebih disiplin perihal jadwal pelayanan
3. Diharapkan pihak pemerintah desa meningkatkan infrastruktur yang ada dikantor desa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Diharapkan pimpinan pemerintahan desa yakni kepala desa menindak tegas aparatur desa yang tidak disiplin, agar maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatis menuju redefinisi*. Jakarta, Raja Grafindo.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung, CV Pustaka Setia.
- Boediono, B. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 2015. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indradi, Sjamsiar, Sjamsuddin, 2016. *Dasar – Dasar Administrasi Publik*, Malang, Agritek YPN Malang.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas – asas manajemen*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sinambela*, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah, 2011. *Ilmu Administrasi Publik. Kontemporer*, Jakarta : Kencana.

Sumber lain :

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KASANG LIMAU SUNDAI KECAMATAN KUANTAN HILIR SEBERANG KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

A. KETENTUAN

1. Angket ini tidak bertujuan politik, melainkan hanya untuk mencari / mendapatkan data-data penelitian mengenai Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I, dalam angket ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.
3. Bacalah pertanyaan berikut dengan teliti, beri tanda silang pada salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pemikiran Bapak/Ibu/Sdr/I alami.
4. Atas keikhlasan dan keluangannya untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.

B. IDENTITAS PENELITI

1. Nama : Egi Kurtubi
2. NPM : 180411022
3. Universitas : Islam Kuantan Singingi
4. Fakultas : Ilmu Sosial
5. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
6. Judul : Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang
Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang
Kabupaten Kuantan Singingi

C. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Tempat/Tanggal Lahir :
3. Jenis kelamin :
4. Pendidikan :
5. Hari/tanggal :

D. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Bacalah pertanyaan dengan teliti dan cermat, beri tanda bulat (0) atau silang (x) pada salah satu jawaban yang menurut Bapak dan Ibu paling benar. Dengan kriteria pilihan jawaban sebagai berikut :

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

DAFTAR PERTANYAAN :

Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi

Indikator Adanya kemudahan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kemudahan (kesederhanaan) prosedur Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kecepatan pemberian pelayanan publik yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai?

- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
- 3 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

Indikator *Responsiveness*/Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kecepatan pelayanan dan tanggapnya pelayanan yang diberikan aparat Desa Kasang Limau Sundai kepada masyarakat?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Ketertiban pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
- 3 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Penyelesaian dari suatu layanan kepada masyarakat di Kantor Desa Kasang Limau Sundai?
- a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik

- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

Indikator *Assurance* (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana kinerja aparat Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
- 3 Menurut Bapak/Ibu bagaimana Ketepatan Pemberian Pelayanan yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

Indikator *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana keramahan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?
 - a. Sangat Baik

- b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
- 2 Menurut Bapak/Ibu bagaimana kesopanan aparat desa di Kantor Desa Kasang Limau Sundai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
- 3 Menurut Bapak/Ibu bagaimana pelayan pegawai kantor desa sebagai pendengar yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

Indikator Tangibles (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

- 1 Menurut Bapak/Ibu bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik

11	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	29
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	29
15	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	28
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26
24	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26
26	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	25
30	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	22
31	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	24
33	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	24
34	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	24
35	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	23
36	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	24
37	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	24
38	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	23
39	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	22
40	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	22
41	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	20
42	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	21
43	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19
44	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	23
45	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	19
46	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	19
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
48	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	21
49	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21
50	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	20
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
jumlah	151	155	144	138	146	148	146	150	148	147	152	149	152	146	152	1326
rata	150			144			148			149,3333333			150			442
	148,2666667															

DOKUMENTASI







DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Egi Kurtubi

Tempat/Tgl Lahir : Kasang Limau Sundai, 07 Juli 1997

Jenis Kelamin : Laki-laki

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Desa Kasang Limau Sundai, Kecamatan Kuantan Hilir
Seberang, Kabupaten Kuantan Singingi

Pendidikan :1. SD N 0215 Pengalian.
2. SMP N 02 Kuantan Hilir
3.SMA Negeri Olahraga Provinsi Riau



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

Teluk Kuantan, 24 Mei 2022

Penulis

Egi Kurtubi