

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
DESA KAMPUNG BARU SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Di Susun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi mencapai
Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan strata satu
Program Studi Administrasi Negara*



**OLEH
NURFITRI
190411034**

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

2023

PENGESAHAN

Di periksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Selasa
Tanggal : 19
Bulan : September
Tahun : 2023

Tim Penguji

Ketua Dewan Sidang



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

Sekretaris Dewan Sidang



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

1. Desriadi, S.Sos.,M.Si (Pembimbing 1) ()
2. Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si (Pembimbing 2) ()
3. Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si (Anggota) ()
4. Alsar Andri, S.Sos.,M.Si (Anggota) ()

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Dekan,



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

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu
Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya

NAMA : Nurfitri

NPM : 190411034

UNIVERSITAS : Islam Kuantan Singingi

FAKULTAS : Ilmu Sosial

PROGRAM STUDI : Administrasi Negara

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING 1



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

PEMBIMBING 2



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

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Negara

Universitas Islam Kuantan Singingi



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

LEMBARAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (strata satu), baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun Sekolah Tinggi atau Universitas lainnya.
2. Karya tulis ini adalah penelitian saya sendiri dan dibantu oleh dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat pertimbangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya dengan sanksi norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Teluk Kuantan, 15 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan


NURFITRI
NPM.190411034

MOTTO

“JIKA ORANG LAIN BISA MAKA AKU JUGA HARUS BISA”

“JANGAN HANYA MENUNGGU, CIPTAKAN WAKTUMU SENDIRI”

“KITA BISA KARENA TERBIASA”

“GAGAL YANG SEBENARNYA ADALAH KETIKA KAMU BERHENTI
MENCoba”

“TAK PERNAH ADA KATA TERLAMBAT UNTUK BELAJAR”

“WAKTUMU TERBATAS, JANGAN HABISKAN UNTUK HIDUP ORANG
LAIN”

“SEDIKIT BICARA, BANYAK BERTINDAK”

KATA PERSEMBAHAN

Teriring rasa puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, nikmat, hidayah dan innayahnya atas terselesaikannya penulisan ini, dalam kesempatan berbahagia, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua terkasih dan tersayang, ayahanda Asmadi dan Ibunda Elpiani yang telah mendidik dan memperhatikan tumbuh kembang penulis sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.
2. Saudaraku Norafizah, S.Pd.I dan Nursafika, SE yang senantiasa memberikan kasih sayang , semangat dan dorongan serta moril dan materil. Tak lupa pula Nurfazila, Zaki, Zahra yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Rekan-rekan seperjuangan, khususnya mahasiswa Program Studi SI Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang seangkatan yang memberikan dukungan kritik dan saran kepada peneliti.

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
DESA KAMPUNG BARU SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

OLEH

NURFITRI

NPM.190411034

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Tujuan Penelitian ini adalah Mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Dengan metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dengan jumlah Sampel sebanyak 100 orang diambil dengan menggunakan Teknik simple random sampling. Dan Teknik Pengumpulan Data dengan Observasi, Kuisisioner Dan Dokumentasi. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya adalah cukup baik dengan persentase 48%. Hasil penelitian ini dilatarbelakangi Oleh Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya belum sesuai harapan masyarakat, mulai dari bukti fisik yang berwujud dalam penampilan petugas dalam pelayanan, ruang lingkup pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani, ketepatan waktu pelayanan, pemenuhan pelayanan, perhatian terhadap pelanggan, hingga memahami kebutuhan para pelanggan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan

***QUALITY OF INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICES
IN KAMPUNG BARU SENTAJO VILLAGE, SENTAJO RAYA DISTRICT
KUANTAN SINGINGI DISTRICT***

BY:

NURFITRI

NPM.190411034

ABSTRACT

This research was conducted at the Village Office of Kampung Baru Sentajo, Sentajo Raya District. The purpose of this study was to determine the quality of Integrated Administrative Services in Kampung Baru Sentajo Village, Sentajo Raya District. The research method uses quantitative methods with descriptive research types. With a total sample of 100 people taken using simple random sampling technique. And Data Collection Techniques with Observations, Questionnaires and Documentation. The results of the study can be concluded that the Integrated Administrative Service of Kampung Baru Sentajo Village, Sentajo Raya District, is quite good. The results of this study were motivated by the Integrated Administrative Services in Kampung Baru Sentajo Village, Sentajo Raya District, which did not meet the expectations of the community, starting from tangible physical evidence in the appearance of officers in service, scope of service, accuracy of officers in serving, timeliness of service, service fulfillment, attention towards customers, to understand the needs of customers.

Keywords: Quality, Service

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil' alamin, puji dan syukur kita panjatkan kepada sang maha Agung dan Maha Tinggi Allah SWT karena atas rahmat, nikmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ” **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DESA KAMPUNG BARU SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA**”

Dalam penulisan Skripsi ini tentunya jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang ada pada hari penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran guna memperbaiki skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat ujian oral comprehensive guna memperoleh Sarjana Strata -1 di program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS). Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai bantuan berbagai pihak yang telah membantu dan memotivasi penulis ingin mengucapkan terima kasih dan saran penghargaan kepada :

1. Bapak Dr.Nopriadi,S.KM.,M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi
2. Ibu Rika Ramadhanti,S.IP., M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan penasehat

Akademis juga sekaligus sebagai dosen pada mata kuliah pelatihan & pengembangan SDM yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyusunan skripsi penelitian ini.

4. Bapak Desriadi, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Sahri Muharram,S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah mendidik penulis selama perkuliahan, karyawan serta karyawan fakultas Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS) Terimakasih atas bantuannya.
7. Terutama buat keluarga tercinta Ayahanda Asmadi, Ibunda Elpiani, dan kakak-kakakku Norafizah S.Pd.I, Nursafika,SE yang telah banyak berkorban moril dan materil, dan banyak memberikan semangat dan motivasi serta do'a sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini
8. Untuk sahabat-sahabatku, putri, wilda serta seluruh teman-teman seperjuangan Administrasi Negara (Afta, Anisyah, Putri, wawa, marisa, restiana, putri ayu wandira, wilda gunarsi dan lain-lain yang tidak disebutkan satu persatu).

Teluk Kuantan,
Penulis



Nurfitri
190411034

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
KATA PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan pustaka	9
2.1.1 Administrasi Negara.....	9
2.1.2 Pelayanan Publik	12
2.1.3 Prinsip- Prinsip Penyelenggaraan Publik Publik.....	14
2.1.4 Standar Pelayanan Publik	15
2.1.5 Indikator Pelayanan Publik	18
2.1.6 Administrasi Kependudukan	19
2.1.7 Desa	20
2.1.8 Adminisrasi Pemerintahan Desa	22
2.2 Kerangka Pemikiran	24
2.3 Hipotesis Kerja	25
2.4 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel.	27
3.3 Sumber Data.....	29

3.4 Fokus Penelitian	30
3.5 Lokasi penelitian	30
3.6 Metode pengumpulan data	30
3.7 Metode analisis data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
4.1 Sejarah desa kampung baru sentajo	33
4.2 keadaan Geografis	33
4.3 keadaan penduduk	35
4.4 Mata pencaharian	37
4.5 struktur pemerintahan	38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1 Identitas Responden	41
5.1.1 Responden Berdasarkan Tingkat Usia	41
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
5.1.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
5.2 Hasil Pembahasan	44
5.2.1 Tangible (bukti fisik)	44
5.2.2 Reliability (keandalan)	47
5.2.3 Responsiveness (daya tanggap).....	49
5.2.4 Assurance (jaminan).....	52
5.2.5 Emphaty (empati)	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.7 Kesimpulan	65
5.8 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

3.1 Klasifikasi Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian	29
4.1 Tabel Pembagian Luas Wilayah Desa Kampung Baru Sentajo	35
4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	37
4.4 Responden Berdasarkan Mata Pencaharian	38
5.1 Responden Berdasarkan Tingkat Usia	42
5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
5.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
5.4 Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator <i>Tangible</i> ..	46
5.5 Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator <i>Reliability</i>	48
5.6 Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i> ..	51
5.7 Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i>	53
5.8 Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator <i>Emphaty</i> ..	56
5.9 Kualitas Pelayanan Administrasi	58

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran	24
4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kampung Baru Sentajo	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan

harapan karena secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit- Belit dan melelahkan. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik. Jika dilihat Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Demikian halnya Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya, sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Urusan pemerintah desa yang menjadi kewenangan yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 206 yaitu :

1. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
2. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi dan atau pemerintah kabupaten/kota.
3. Urusan Pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa

konsekuensi menjadikan organisasi Desa sebagai unit pemerintahan otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada umumnya pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh factor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dimana upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya perlu didukung oleh adanya aparat yang memiliki kemampuan, keterampilan, disiplin dan tanggung jawab Bersama dalam penyelesaian tugas. Khususnya pemerintah Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Peran aktif aparatur perangkat desa sangat penting dalam memberikan pelayanan publik dalam rangka mencapai penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang maksimal. Pelayanan public di Desa Kampung Baru Sentajo dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan, seperti yang diatur dalam Keputusan Kepala Desa Nomor 08/KPTS/2013 tentang mekanisme Pelayanan Umum, dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik semuanya sudah diatur dan ditetapkan oleh aparatur Desa selaku pemberi layanan.

Dimana dalam proses pengolahan administrasi desa, dibagi dalam empat seksi, yaitu:

- a. Seksi Keuangan, yang mengurus keuangan desa baik kedalam maupun keluar
- b. seksi Umum yang menangani permohonan pembuatan Surat Kelakuan Baik (SKKB).
- c. Seksi Pemerintahan atau dan Kependudukan yang menangani permohonan pembuatan permohonan Surat Kartu Keluarga (SKK), Surat Kartu Tanda Penduduk (SKTP), Surat Keterangan Pindah (SKP), Surat Keterangan Kelahiran (SKKL), Surat Keterangan Kematian (SKKM).
- d. Seksi Kesejahteraan masyarakat yang menangani permohonan pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKNA), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Sedangkan mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan menjelaskan tentang bagaimana tata cara dan kelengkapan mengurus surat, biaya dan waktu pelayanan. Melihat berbagai permasalahan yang dialami warga diatas sangat disayangkan, dimana identitas kependudukan merupakan kebutuhan vital bagi masyarakat sebagai salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kedudukan hukum yang sama sebagai warga negara. Dan pengolahan pendaftaran penduduk merupakan tanggungjawab pemerintah Kota/Kabupaten, yang dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap

warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah daerah Kuantan Singingi No 12 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi khususnya di kependudukan yang berbunyi “ untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Kabupaten Kuantan Singingi perlu dilakukan penataan penyelenggaraan urusan Administrasi Khususnya Kependudukan di Kabupaten Kuantan Singingi dan berdasarkan ketentuan pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi khususnya kependudukan bahwa Bupati/Wali Kota mengadakan pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan, perlu membentuk peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi tentang penyelenggaran Administrasi. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa menapat pelayanan yang memuaskan.

Gambaran mengenai fenomena diatas, memperhatikan adanya suatu kondisi Desa yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik didaerah dan dapat secara efektif berperan sebagai organsasi terdepan, karena adanya respons resistensi. Widjaja (2003:3) mengatakan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna

penyelenggaraan pemerintahan di daerah terutama dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat serta untuk meningkatkan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.

Realitas factual yang berbeda dapat dilihat saat ini ialah dalam praktek penyelenggara pelayanan administrasi di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yaitu:

Pertama, masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa, pada bidang administrasi kependudukan. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah seorang warga yakni fika (27 tahun) yang mengaku mengalami kesulitan dalam mengurus pembuatan KK dan sekaligus mengurus Akte Kelahiran untuk anggota keluarganya. dimana pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat atau melebihi waktu yang ditentukan. Pelayanan administrasi di Desa Kampung Baru Sentajo menurut masyarakat dirasa masih kurang maksimal.

Kedua, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurangnya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan.

Ketiga, masalah yang peneliti temukan dalam observasi berikutnya yaitu kurangnya respon petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan sehingga warga menjadi kebingungan karena tidak semua warga tahu bagaimana prosedur dan tahapan alur

pelayanan. Di Kantor Desa Kampung Baru sentajo sendiri sumber daya manusia yang dimiliki juga menghadapi kendala seperti kekurangan personal baik kuantitas maupun kualifikasinya.

Bertolak dari permasalahan tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana desa itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Atas dasar fenomena tersebut mendorong penulis untuk mengadakan penelitian, penulis khusus meneliti dan mengkaji tentang “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI DESA KAMPUNG BARU SENTAJO KECEMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu “**Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi?**”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis, secara praktis maupun secara akademik.

- a. Secara teoritis, Secara teoritis manfaat diadakannya penelitian ini adalah untuk memperluas pengetahuan tentang desa terutama untuk mengembangkan kajian dalam disiplin ilmu pemerintahan. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian sejenis
- b. Secara praktis, Secara praktis manfaat penelitian ini adalah memberikan pengetahuan, saran ataupun wacana yang mendalam kepada pihak yang terkait mengenai kebijakan pelayanan publik sehingga dapat menjadi acuan kepada masyarakat
- c. Secara akademik, Hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan pustaka

2.1.1 Administrasi Negara

Secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa Yunani "*administrare*" atau *administer* yang berarti mengendalikan, mengelola atau menangani urusan. Urusan seperti negara, pemerintahan, rumah tangga ataupun pengelolaan suatu bisnis atau usaha. Menurut Daryanto (2011:7) Administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai suatu tujuan, atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Purwanto (2010:1) administrasi adalah suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut Prof. Drs. HAW. Widjaja (2005) Administrasi masih mengandung arti yang tidak seragam di antara para sarjana/pakar yang hingga saat ini masih marak didiskusikan. Dari sudut etimologis administrasi (*administration*) menurut sejarahnya berasal dari bahasa Latin, yaitu *ad* dan *ministrare* yang berarti "*to service*" atau melayani atau mengabdikan. Dalam kehidupan sehari-hari di Indonesia, administrasi, istilah ini dipergunakan dalam dua arti, yaitu administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit. Secara sempit administrasi diacukan sebagai kegiatan yang bersifat tulis-menulis tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi atau usaha.

Jadi, dalam hal ini administrasi tak lebih dari pekerjaan tata usaha. Seperti pekerjaan mengetik, mengirim surat, mencatat keluar dan masuknya, penyimpanan arsip dan pekerjaan sekretariat lainnya (proses pelayanan).

Menurut BPA (Balai Pembinaan Administrasi) administrasi merupakan segenap proses penyelenggaraan atau penataan tugas-tugas pokok sesuatu usaha kerjasama sekelompok orang dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut Dimock (dalam anggara, 2012: 134) Administrasi negara adalah bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disurun, digerakkan dan dikemudikan. Ciri-ciri administrasi yang dikemukakan oleh Felix A. Nirgo dan L. Loyd G. Nirgo (dalam pasolong, 2014: 21) adalah sebagai berikut: suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan meliupti tiga cabang pemerintah: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik. Dari pengertian diatas dapat simpulkan bahwa administrasi adalah seluruh proses kegiatan kerjasama dua orang atau lebih untuk mecapai tujuan bersama dalam suatu organisasi. Tujuan administrasi adalah

1. Memberikan ikhtiar-ikhtiar informasi yang dianalisa mengenai aktivitas-aktivitas operasional yang terdapat dalam perusahaan.
2. Mengendalikan volume dan arus dana yang beredar.

3. Membantu system pengendalian manajemen perusahaan untuk memberikan atau menyediakan informasi keuangan.
4. Memenuhi kewajiban-kewajiban berdasarkan anggaran dasar perusahaan, undang-undang dan peraturan-peraturan pemerintah dan perjanjian-perjanjian dengan pihak ketiga untuk mengumpulkan data-data tertentu (P.Siagian, 2014 :19)

Fungsi Administrasi adalah :

1. Alat bukti
2. Alat perhitungan dan pertanggung jawaban
3. Alat untuk menetapkan hasil-hasil operasional perusahaan
4. Alat untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam anggaran dasar peraturan pemerintah dan perjanjian dengan pihak ketiga (P.Siagian, 2014:12).

Administrasi publik adalah bagian dari kinerja pemerintah, merupakan salah satu cara dimana tujuan dan rencana kerja pemerintah dapat diwujudkan. Administrasi publik sebagai salah satu cabang ilmu sangat erat kaitannya dengan pengimplementasian nilai-nilai politik. Administrasi negara dapat diartikan sebagai bagian dari badan eksekutif pemerintahan (Rsenbloom,David, H and Kravchuk, Robert S (dalam pamuji,2014:6)

2.1.2 Pelayanan Publik.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan

secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.1.3 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh

pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen (Sinambela, 2010). Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparan**, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan

pemberi dan penerimapelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban, Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:
 1. Prosedur pelayanan;
 2. Waktu Penyelesaian
 3. Biaya Pelayanan
 4. Produk Pelayanan;
 5. Sarana dan Prasarana
 6. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan;
3. Prosedur pelayanan;
4. Biaya Pelayanan;
5. Produk Pelayanan;
6. Sarana dan Prasarana;
7. Kompetensi petugas pelayanan;
8. Pengawasan intern;
9. Pengawasan extern;
10. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
11. Jaminan pelayanan.

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistik karena memasukan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut.

Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan

diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 690) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 4) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
- 5) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak

berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menhindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

2.1.6 Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *administratie*, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Dalam arti luas, Leonard D.White (dalam handayani,1980:2) menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil yang pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Setiap penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh pemerintah desa atau kelurahan dalam rangka pengisian administrasi

penduduk (widjaja,2003:105)

2.1.7 Desa

Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, desa adalah subsistem pemerintahan daerah di bawah subsistem pemerintahan nasional. Desa adalah satuan administrasi pemerintahan terendah dengan hak otonomi berbasis asal usul dan adat istiadat. Untuk menjaga agar penyelenggaraan pemerintahan desa maka perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pemerintahan desa. Pembinaan atas penyelenggaraan pemerintah desa adalah upaya yang dilakukan pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kotakepada desa agar penyelenggaraan pemerintahan desa berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu menciptakan kesejahteraan warganya. Pembinaan administrasi desa adalah kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka menyempurnakan dan memperbaiki penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa agar berjalan secara efektif dan efisien untuk memperoleh hasil yang lebih baik dan mencapai tujuan (Nurcholis, 2011: 154).

Menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya yang berjudul "Otonomi Desa" menyatakan bahwa "Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat" (Widjaja, 2003: 3). Desa menurut UU nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengartikan Desa sebagai

berikut : “Desa atau yang disebut nama lain,selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 12). Dalam pengertian Desa menurut Widjaja dan UU nomor 32 tahun 2004 di atas sangat jelas sekali bahwa Desa merupakan *Self Community* yaitu komunitas yang mengatur dirinya sendiri. Dengan pemahaman bahwa Desa memiliki kewenangan untuk mengurus dan mengatur kepentingan masyarakatnya sesuai dengan kondisi dan sosial budaya setempat, maka posisi Desa yang memiliki otonomi asli sangat strategis sehingga memerlukan perhatian yang seimbang terhadap penyelenggaraan Otonomi Daerah. Karena dengan Otonomi Desa yang kuat akan mempengaruhi secara signifikan perwujudan Otonomi Daerah.

Tujuan pembentukan desa adalah untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

2.1.8 Administrasi Pemerintahan Desa

Administrasi desa adalah keseluruhan proses pencatatan kegiatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan desa. Administrasi desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan desa, agar pemerintahan

desa berjalan lancar maka harus didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar, rapi dan tertib. Sistem administrasi yang benar, rapi dan tertib dapat memberikan informasi yang mudah sangat berguna untuk mengambil keputusan, perencanaan kontrol dan evaluasi (Nurcholis, 2011: 154). Dalam PP No. 72 tahun 2005 dijelaskan mengenai desa dan Administrasi pemerintahan desa yaitu pada pasal 1 ayat 5 yang mengatkan : Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan ayat 6 : 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.

Tugas utama pemerintah dalam rangka otonomi desa adalah menciptakan kehidupan demokratis, memberi pelayanan publik dan sipil yang cepat dan membangun kepercayaan masyarakat menuju kemandirian desa. Untuk itu desa tidak dikelola secara teknokratis tetapi harus mampu memadukan realita kemajuan teknologi yang berbasis pada sistem nilai lokal yang mengandung tata aturan, nilai, norma, kaidah dan pranata-pranata sosial lainnya.

2.2 Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 2.1: Kerangka pemikiran Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya



2.3 Hipotesis Kerja

Hipotesis kerja adalah dugaan sementara yang penulis simpulkan berdasarkan observasi. Hipotesis dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya kurang optimal atau kurang baik.

2.4 Definisi Konsep dan Operasional Variabel

Definisi konsep merupakan suatu generalisasi dan pemahaman terhadap suatu masalah yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mempermudah pemahaman dan menghindari interpretasi ganda dari variabel yang akan diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekaburan dan kesalahan dalam menginterpretasikan masalah.

Adapun konsep-konsep yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan Administrasi adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam penerbitan dokumendan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan

hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

3. Penerapan Pelayanan Administrasi merupakan bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat, dimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan administrasi di daerah tempat masyarakat memperoleh layanan sehingga tercapai tujuan pelayanan administrasi masyarakat yang telah ditetapkan. Berfungsi sebagai informasi dalam memberikan pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Konsep Operasional dari penelitian ini adalah penyempurnaan dari variable kualitas pelayanan yang lebih relevan dan valid, Terdiri dari 5 unsur yaitu:

1. Bukti Langsung (Tangibles), Yang dimaksud dengan bukti langsung adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui tingkat kualitas sarana dan prasarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kesiapan pegawai yang memberikan pelayanan. Indikatornya yaitu: - Kualitas fasilitas pelayanan Kesiapan pegawai dalam pelayanan.
2. Keandalan (Reliability), Yang dimaksud dengan keandalan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan Indikatornya yaitu Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan, Kesederhanaan prosedur pelayanan, dan Ketepatan waktu pelayanan.
3. Daya Tanggap (Responsiveness), Yang dimaksud dengan daya tanggap adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui ketanggapan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Indikatornya yaitu Ketanggapan memberikan pelayanan dan Kecepatan memberikan pelayanan.

4. Jaminan (Assurance), Yang dimaksud dengan jaminan adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui pengetahuan pegawai, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Indikatornya yaitu Pengetahuan pegawai, Kemampuan pegawai menanamkan rasa keyakinan.
5. Empati, Yang dimaksud dengan empati adalah kualitas pelayanan yang dapat diukur melalui kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan Masyarakat, dan pemahaman pegawai terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari Pengguna layanan Indikatornya yaitu Kemampuan berkomunikasi dan Pemahaman terhadap kebutuhan Masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, dalam variabel tunggal. Pendekatan kuantitatif dikarenakan data penelitian berupa angka-angka. Penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran dan mendeskripsikan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2011:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek / objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut

Dalam penelitian ini populasi adalah keseluruhan warga desa dimana Populasi pada penelitian ini berjumlah 2169 orang yakni dilihat dari klasifikasi penduduk berdasarkan mata pencaharian seperti tabel di bawah ini:

Table 3.1: klasifikasi jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian

No	Mata Pencaharian Masyarakat	Populasi	Sampel
1.	Tani	1024	Pengambilan sampel dengan Teknik “ <i>simple random sampling</i> ” dimana pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (sugiono: 2017)
2.	Dagang	75	
3.	Tukang / jasa	26	
4.	Buruh / karyawan Pabrik	12	
5.	PNS	169	
6.	Polisi	10	
7.	Pensiunan	52	
8.	Wiraswasta	125	
9.	Supir	15	
10.	Belum Bekerja	578	
11.	Bidan/Perawat	12	
12.	Guru	71	
	Jumlah	2169	

Sumber: Profil Desa Kampung Baru Sentajo

Pada penelitian ini tidak semua dijadikan sampel karena keterbatasan waktu, tenaga dan lain-lain. Untuk mempermudah dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan rumus slovin (Umar, 2005:156) dengan menggunakan teknik pengukuran simple random sampling menurut sugiono (2017), dimana sugiono menjelaskan bahwa “*simple random sampling*” adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilansampel yang masih dapat ditolerir.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2169}{1 + 2169(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2169}{1 + 2169(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2169}{1 + 2169(0,01)}$$

$$n = \frac{2169}{2170(0,01)}$$

$$n = \frac{2169}{21,70}$$

$$n = 99.95 \text{ (dbulatkan menjadi 100)}$$

$$= 100 \text{ Orang}$$

3.3 Sumber Data

Dalam Penelitian ini Peneliti menggunakan 2 sumber data, yaitu Data Sekunder dan Data Primer.

1. Data sekunder dikumpulkan dari kantor desa, lembaga-lembaga terkait, dan berbagai studi literature
2. Data primer diperoleh dan dikumpulkan langsung dari responden melalui pertanyaan/kuesioner yang terstruktur sesuai dengan tujuan penelitian, Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data primer ini adalah kuesioner dan observasi lapangan.

3.4 Fokus penelitian

Tidak ada satupun penelitian yang dapat dilakukan tanpa adanya fokus. Fokus penelitian ini merupakan batasan-batasan kajian dari variabel yang diangkat dalam penelitian ini. Ada maksud yang peneliti inginkan untuk mencapainya dalam menetapkan fokus adalah kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

3.5 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan di desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Waktu Pelaksanaan Penelitian dilaksanakan mulai pada bulan September 2022 sampai dengan Juli 2023. Dimana Penelitian ini mengkaji Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi / Pengamatan Langsung dilapangan yaitu dengan cara peneliti turun langsung kelapangan guna mendapatkan data yang akurat dengan menghubungkan dan menggabungkan tehnik wawancara serta dokumentasi yang ada.
2. Kuesioner yaitu berupa daftar pertanyaan dimana responden tinggal memilih jawaban yang sudah peneliti sediakan.
3. Dokumentasi, yakni mencatat data secara langsung dari dokumen, laporan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.7 Metode analisis data

Dalam menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya, penulis menggunakan metode Kuantitatif dengan penelitian deskriptif. Penulis memberikan gambaran mengenai bagaimana kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat desa Kampung Baru Sentajo, berdasarkan kenyataan dilapangan dan hasilnya akan dilihat dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan penjelasan. Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert ini dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan butir-butir Pertanyaan. Untuk menilai baik atau tidaknya kualitas pelayanan, diberikan lima penilaian dengan nilai sebagai berikut:

- | | |
|----------------------|---|
| a. Sangat tidak Baik | 1 |
| b. Tidak Baik | 2 |
| c. Cukup Baik | 3 |
| d. Baik | 4 |
| e. Sangat Baik | 5 |

Interprestasi Skor perhitungan (Riduwan dan Akdon, 2007):

$$Y = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = 5 \times 100 = 500$$

$$X = 1 \times 100 = 100$$

Rumus Interval: $I = 100/5 = 20$ (Intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100).

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya, keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden diukur menggunakan teknik pengukuran menurut Riduan dan akdon, 2017;

- 1) 81%-100% tergolong Sangat Baik
- 2) 61% - 80% tergolong Baik
- 3) 41% - 60% tergolong Cukup Baik
- 4) 21% -40% Tergolong Tidak Baik
- 5) 0 -20 % tergolong Sangat Tidak Baik

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Desa Kampung Baru Sentajo

Desa kampung baru sentajo adalah bagian dari ke-negerian sentajo.ke-negerian sentajo pada waktu itu memiliki 5 kepala banjar yang setingkat dengan kepala dusun. Dengan adanya aturan UU Nomor 5 tahun 1974 tentang pemekaran desa, maka dengan demikian dari salah satu banjar di sentajo di mekarakan menjadi desa dengan sebutan desa kampung baru sentajo secara defenitip. Secara maraton mulailah penduduk dari tempat asal koto sentajo berpindah ke desa yang baru yaitu desa kampung baru sentajo.

4.2 Keadaan Geografis

Desa kampung baru sentajo merupakan salah satu desa yang berada di wilayah kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singing. Desa ini berada di Tengah kecamatan sentajo raya. Adapun yang menjadi abatas-batas wilayah di desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singingi adalah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berdasarkan dengan kecamatan benai kabupaten Kuantan singingi
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan desa benai kecil kecamatan benai kabupaten Kuantan singingi
3. Sebelah barat berbatasan dengan desa koto sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singingi

4. Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan benai kabupaten Kuantan singingi

Desa Kampung Baru Sentajo memiliki luas wilayah yang terbagi atas:

Tabel 4.1: Tabel Pembagian Luas Wilayah Desa Kampung Baru Sentajo

No	Wilayah	Luas Wilayah (Ha)	Persentase
1	Pemukiman	25	16.50%
2	Pertanian/ Perkebunan	10	6.60%
3	Ladang/ Tegalan	20	13.20%
4	Hutan	0	-
5	Rawa-Rawa	10	6.60%
6	Perkantoran	0.5	0.33%
7	Sekolah	5	52.80%
8	Jalan	80	52.80%
9	Lapangan	1	0.66%
	Jumlah	151.5	100%

Sumber: Data Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singing memiliki orbirasi (jarak tempuh dari pusat pemerintah) yaitu:

1. Jarak ke Ibu Kota Kecamatan terdekat : 3 Km
2. Lama jarak tempuh Ke Ibu Kota Kecamatan : 10 Menit
3. Jarak ke Ibu Kota Kabupaten : 3 Km
4. Lama jarak tempuh ke Ibu Kota Kabupaten : 20 Menit

Desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singingi ini terdiri dari tiga dusun yaitu dusun I, Dusun II, dan pola tata dusun dipengaruhi oleh keadaan geografisnya yang merupakan daerah yang terletak dipertengahan kecamatan, yaitu pola perkembangan yang berkelompok dan menyebar memanjang mengikuti jalan Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Keadaan iklim di desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yaitu tropis dimana terdapat dua musim yaitu musim hujan dan musim kemarau.

4.3 Keadaan Penduduk

jumlah penduduk di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi lebih kurang 2000 Jiwa. Di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi penduduknya relative sedikit karena dengan luas wilayah yang hanya 151.5 Ha. Penduduk yang ada di desa kampung baru sentajo banyak terdapat dusun I dan II walaupun dengan luas yang relatif lebih kecil dibandingkan dengan dusun III.

Dengan demikian untuk melihat keadaan penduduk berdasarkan jenis kelamin di desa kamapung baru sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singing dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.2: jumlah penduduk berdasar kan jenis kelamin di Desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singingi

No	Desa	Jenis Kelamin		Jiwa
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Kampung Baru Sentajo	1185	1132	2317
	Jumlah	1185	1132	2317

Sumber: Data Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah penduduk keseluruhan jumlah penduduk laki-laki di Desa kamampung baru sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singing berjumlah 1185 jiwa dengan persentase 51% dan Perempuan berjumlah 1132 dengan persentase 49%.

Jumlah penduduk desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singingi menurut usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3: jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

No	Usia	Jenis Kelamin		Frekuensi	persentase
		Laki-laki	perempuan		
1	0-8 Tahun	142	174	316	13.63
2	9-17 Tahun	134	171	305	13.16
3	18-26 Tahun	218	198	416	17.95
4	27-35 Tahun	161	206	367	15.84
5	36-44 Tahun	132	207	339	14.63
6	45 Tahun Keatas	198	176	373	16.14
Jumlah		1185	1132	2317	100

Sumber: data penduduk Desa Kampung Baru Sentajo, 2018

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa penduduk yang tersebar menurut golongan umur di Desa Kampung Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi adalah:

1. kelompok umur 0-8 tahun sebanyak 13.53%
2. kelompok umur 9-17 tahun sebanyak 13.16%
3. kelompok umur 18-26 tahun sebanyak 17.95%

4. kelompok umur 27-35 tahun sebanyak 15.84%
5. kelompok umur 35-44 tahun sebanyak 14.63%
6. kelompok umur 45 keatas tahun sebanyak 16.14%

4.4 Mata Pencaharian

Mata pencaharian merupakan salah satu usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup sekaligus akan turut menentukan kelangsungan hidup mereka sendiri. Mata pencaharian penduduk Desa Kampung Baru Sentajo Kabupaten Kuantan Singingi beraneka ragam, Sebagian besar penduduk desa ini hidup sebagai petani dan berkebun, selain itu ada juga yang berdagang, guru, ASN, tukang, bidan/perawat, TNI/Polri, pensiunan, supir angkutan, buruh dan swasta. Untuk lebih jelasnya mengenai mata pencaharian penduduk Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian Masyarakat

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Jiwa)
1	petani	1024
2	pedagang	75
3	ASN	169
4	Tukang	26
5	Guru	71
6	bidan/Perawat	12
7	TNI/Polri	10
8	pensiunan	52
9	supir angkutan	15
10	buruh	12
11	swasta	125
12	pelajar/Belum Bekerja	578
	jumlah	2169

Sumber: data penduduk desa kampung baru sentajo, 2018

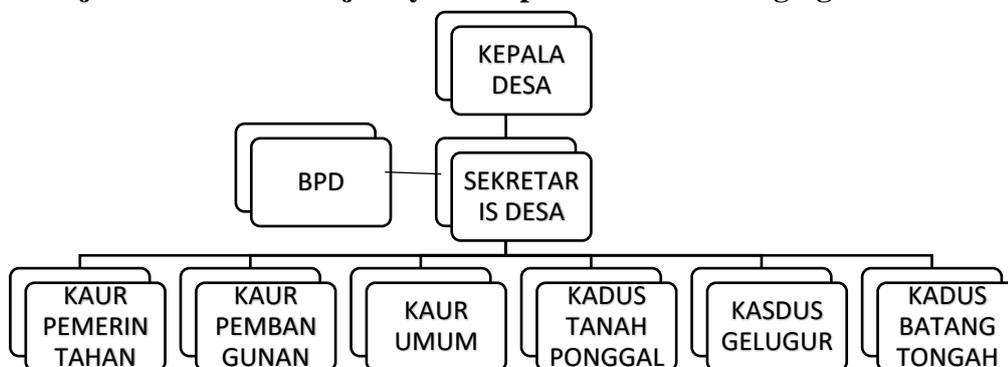
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Sebagian besar dari penduduk desa kampung baru sentajo adalah sebagai petanii yakni sebanyak 1024 orang, pedagang 75 orang,

ASN 169 orang, Tukang 26 orang, guru 71 orang, bidan/perawat 12 orang, TNI/polri 10 orang, pensiunan 52 orang, supir angkutan 15 orang, buruh 12 orang, swasta 125 orang, pelajar/belum bekerja 578 orang.

4.5 Struktur pemerintahan

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan berbagai pelayanan kepentingan umum kepada Masyarakat mulai masalah keamanan, Kesehatan, kependudukan, serta ketertiban dan lainnya. Menurut sondang P.Siagian organisasi yang bagus menciptakan dan mendudukan orang-orang dalam satu jabatan. Untuk mengetahui struktur organisasi pemerintah di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada struktur berikut ini:

Gambar 4.1: struktur organisasi pemerintahan desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singingi



Sumber: susunan organisasi pemerintahan Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Dalam melaksanakan tugas pelaksanaan pemerintahan di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, para aparatur pemerintah desa Kampung Baru Sentajo memiliki tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan undang-undang no 6 tahun 2014 yaitu:

1. Kepala desa yang memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan Pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan Masyarakat desa, selain itu kepala desa juga memiliki wewenang, hak, dan kewajiban selain itu kepala desa juga memiliki larangan yang harus dipatuhi dengan konsekuensi pemberian sanksi administratif yang sudah digunakan dalam undang-undang yang ada.
2. Perangkat desa (sekretaris, kaur dll) memiliki tugas dan fungsi membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya perangkat desa bertanggungjawab kepada kepala desa, selain memiliki tugas dan wewenang perangkat desa juga memiliki larangan yang harus dipatuhi dengan konsekuensi pemberian sanksi administratif sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan.
Dalam melaksanakan tugas pelaksanaan pemerintahan di desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten Kuantan singing, pemerintahan desa kampung baru sentajo juga memiliki Badan Pemusyawaratan Desa (BPD) yang memiliki tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan undang-undang nomor 6 tahun 2014: yaitu anggota BPD yang memiliki tugas dan fungsi, membahas dan menyepakati rancangan peraturan Desa Bersama Kepala Desa. BPD menampung dan menyalurkan aspirasi Masyarakat desa. Dan melakukan pengawasan kinerja Kepala Desa. BPD juga memiliki larangan yang harus dipatuhi

dengan konsekuensi pemberian sanksi administratif yang sudah ditentukan didalam undang-undang yang ada.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Analisis identitas responden dalam penelitian ini dilihat dari beberapa sisi, diantaranya adalah berdasarkan tingkat usia responden, berdasarkan Jenis Kelamin responden dan tingkat Pendidikan responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada keterangan berikut ini:

5.1.1 Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Pada bagian ini akan memberikan gambaran secara umum mengenai keadaan responden ditinjau dari kelompok usia. Untuk lebih jelasnya, berikut dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5.1: Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia Responden	Frekuensi	
		Jumlah	Persentase%
1	17-20	17	17%
2	21-30	20	20%
3	31-40	58	58%
4	41-50	3	3%
5	51>	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, maka dapat diketahui bahwa berdasarkan tingkat usia, responden yang berusia antara 17-20 tahun berjumlah 17 orang atau sebesar 17%, sedangkan yang berusia antara 21–30 tahun berjumlah 20 orang atau sebesar 20% dan responden yang berusia antara 31– 40 tahun berjumlah 58 orang atau sebesar 58%, sedangkan yang berusia antara 41–50 tahun berjumlah 3 orang atau sebesar 3% dan responden yang berusia 51> tahun berjumlah 2 orang atau sebesar 2% Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia responden berkisar antara 31-40 tahun.

5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kemudian keadaan responden jika dilihat dari Jenis Kelamin, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Orang	Persentase%
1	Pria	35	35%
2	Wanita	65	65%
Jumlah		100	100%

Sumber: Kuisisioner penelitian Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.2 diatas, diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, untuk responden yang berjenis kelamin pria adalah sebanyak 35 orang atau sebesar 35%, sedangkan yang berjenis kelamin Wanita adalah sebanyak 65 orang atau sebanyak 65%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden berjenis kelamin Wanita.

5.1.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Keadaan responden jika dilihat dari tingkat pendidikannya, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.3: Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	
		Orang	Persentase%
1	SLTP	15	15%
2	SLTA	32	32%
3	D3	23	23%
4	S1	30	30%
Jumlah		100	100%

Sumber: kuisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.3 diatas, diketahui bahwa berdasarkan tingkat Pendidikan responden untuk Pendidikan SLTP sebanyak 15 orang atau sebesar 15%, sedangkan untuk Pendidikan SLTA sebanyak 32 orang atau sebesar 32%, sedangkan untuk Pendidikan D3 sebesar 23 orang atau sebesar 23%, dan untuk Pendidikan S1 sebanyak 30 orang atau sebesar 30%. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat Pendidikan responden adalah tamatan SLTA.

5.2 Hasil Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Kepala Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya pada bulan Maret-Juni. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang merupakan masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Kepala Desa Kampung Baru Sentajo. Hasil penelitian diperoleh dari data primer yang berupa angket sebagai instrument penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi terpadu.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo mengacu pada dimensi Kualitas Pelayanan *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

Angket yang dibagikan responden berisi 18 butir pernyataan. Setiap butir pernyataan pada angket memiliki 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Tidak Baik (TB), Sangat Tidak Baik (STB). Setiap pernyataan memiliki rentang skor 1- 5. Berikut deskripsi hasil angket penelitian yang telah dilakukan:

5.2.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik) meliputi penggunaan nomor antrian pada pelayanan administrasi terpadu, kerapian atribut (seragam) yang dipakai petugas, penampilan

petugas dalam melayani sopan dan rapi, serta ruangan pelayanan nyaman. Untuk lebih jelasnya lihat table dibawah ini:

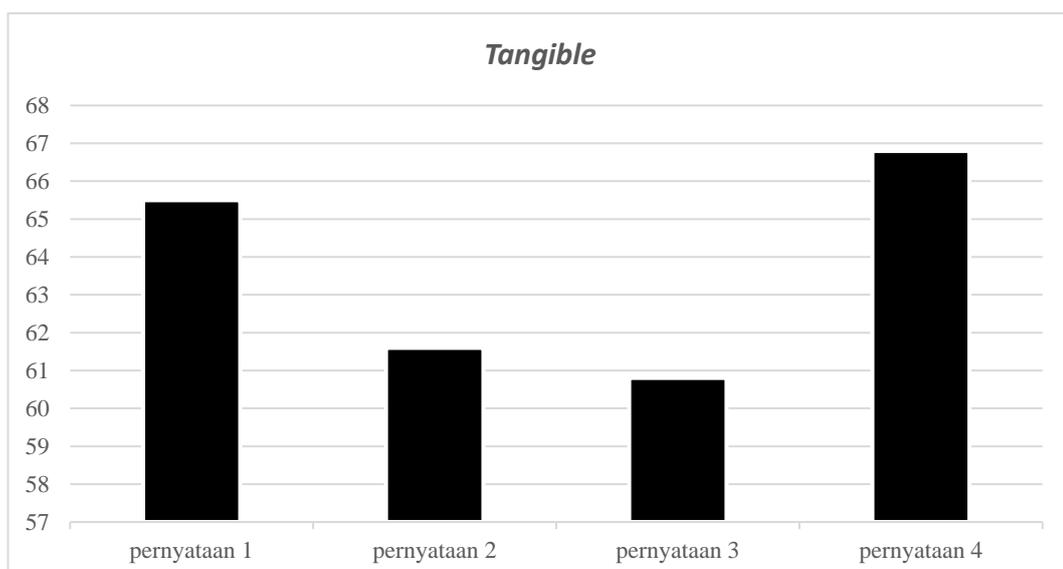
Tabel 5.4: Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator *Tangible*

No	Indikator	Sub-Indikator (Item Pertanyaan)	Jawaban Responden		Frekuensi Skor	Rumus index :Total skor/Yx100
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1. Penggunaan nomor antrian pada pelayanan administrasi terpadu	SB (5)	10	50	10%
			B (4)	37	148	29.6%
			CB (3)	24	72	14.4%
			TB (2)	29	58	11.6%
			STB (1)	0	0	0%
			Total		328	65.5%
	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	2. Kerapian atribut (seragam) yang dipakai petugas	SB (5)	4	20	4%
			B (4)	28	112	22.4%
			CB (3)	42	126	25.2%
			TB (2)	24	48	9.6%
			STB (1)	2	2	0.4%
			Total		308	61.6%
	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	3. Penampilan petugas dalam melayani sopan dan rapi	SB (5)	2	10	2%
			B (4)	30	120	24%
			CB (3)	39	117	23.4%
			TB (2)	28	56	11.2%
			STB (1)	1	1	0.2%
			Total		304	60.8%

No	Indikator	Sub-Indikator (Item Pertanyaan)	Jawaban Responden		Frekuensi Skor	Rumus index :Total skor/Yx100
	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	4. Ruang pelayanan nyaman	SB (5)	8	40	8%
			B (4)	36	144	28.8%
			CB (3)	38	114	22.8%
			TB (2)	18	36	7.2%
			STB (1)	0	0	0%
			Total			334

Sumber:Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan Tabel 5.4 didapat hasil 65.5% yang menyatakan bahwa penggunaan nomor antrian pada pelayanan administrasi terpadu tergolong Baik. Untuk pernyataan kerapian atribut (seragam) yang dipakai petugas didapat hasil persentase sebesar 61.6% dan tergolong baik. Penampilan petugas dalam melayani sopan dan rapi persentase tergolong baik dengan persentase 60.8%. dan untuk ruangan pelayanan nyaman tergolong baik dengan persentase 66.8%. untuk lebih jelasnya lihat gambar 5.1 dibawah ini:



Sumber:Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan gambar 5.1 diatas bahwa skor tertinggi adalah ruangan pelayanan nyaman dengan persentase 66.8% sedangkan skor terendah adalah penampilan petugas dalam melayani sopan dan rapi dengan persentase 60.8% secara keseluruhan indikator *tangible* tergolong Cukup Baik dengan persentase 51% dari 100 responden. Indikator *tangible* merupakan aspek pelayanan yang berwujud fisik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, penampilan fisik petugas, serta fasilitas sarana dan prasarana yang ada dan telah disediakan.

5.2.2 Reliability (Keandalan)

Reliability (keandalan) meliputi solusi yang diberikan petugas, cara berkomunikasi kepada pelanggan dan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan. Untuk lebih jelasnya lihat table dibawah ini:

Table 5.5: Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator *Reliability*

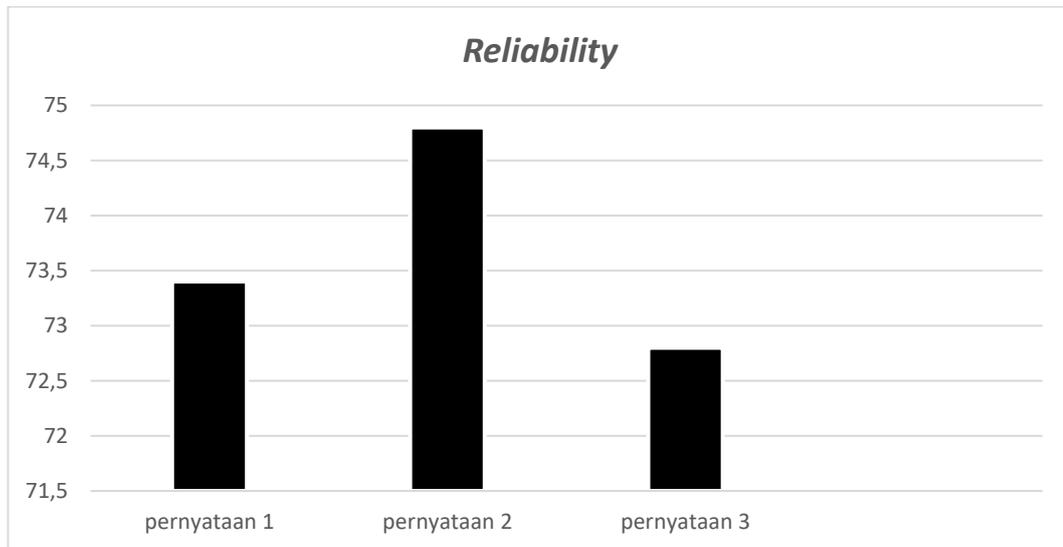
No	Indikator	Sub-Indikator (Item Pertanyaan)	Jawaban Responden		Frekuensi Skor	Rumus index : Total skor/Yx100
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	5. solusi yang diberikan petugas	SB (5)	10	50	10%
			B (4)	52	208	41.6%
			CB (3)	34	102	20.4%
			TB (2)	3	6	1.2%
			STB (1)	1	1	0.2%
			Total		367	73.40%
	<i>Reliability</i>	6. cara	SB (5)	15	75	15%

No	Indikator	Sub-Indikator (Item Pertanyaan)	Jawaban Responden		Frekuensi Skor	Rumus index : Total skor/Yx100
	(keandalan)	berkomuni kasi kepada pelanggan	B (4)	48	192	38.4%
			CB (3)	33	99	19.8%
			TB (2)	4	8	1.6%
			STB (1)	0	0	0%
			Total		374	74.8%
	<i>Reliability</i> (keandalan)	7. penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan.	SB (5)	6	30	6%
			B (4)	58	232	46.6%
			CB (3)	30	90	18%
			TB (2)	6	12	2.4%
			STB (1)	0	0	0%
			Total		364	72.8%

Sumber: Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.5 diatas bahwa didapat hasil 73.4% yang menyatakan bahwa solusi yang diberikan petugas tergolong baik. Dan 74.8% untuk pernyataan cara komunikasi kepada pelanggan tergolong baik. Dan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan didapat hasil 72.8% tergolong baik.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.2 dibawah ini:



Sumber: Kuisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan gambar 5.2 diatas bahwa skor tertinggi adalah cara komunikasi kepada pelanggan dengan skor 74.8% sedangkan skor terendah adalah penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan dengan skor 72.8%. secara keseluruhan total skor rata-rata indikator *Reliability* (Keandalan) adalah 44% dilihat dari kriteria tergolong cukup Baik. Indikator *Reliability* merupakan kehandalan, kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan memberikan solusi dan kemampuan petugas dalam komunikasi dengan akurat dan terpercaya.

5.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness meliputi sikap tanggap petugas dalam mengatasi keluhan pelanggan, petugas terampil dalam melayani pelanggan yang melakukan pelayanan, petugas berinisiatif melayani pelanggan yang melakukan pelayanan serta pelayanan yang diberikan adil. Untuk lebih jelasnya lihat tabel dibawah ini:

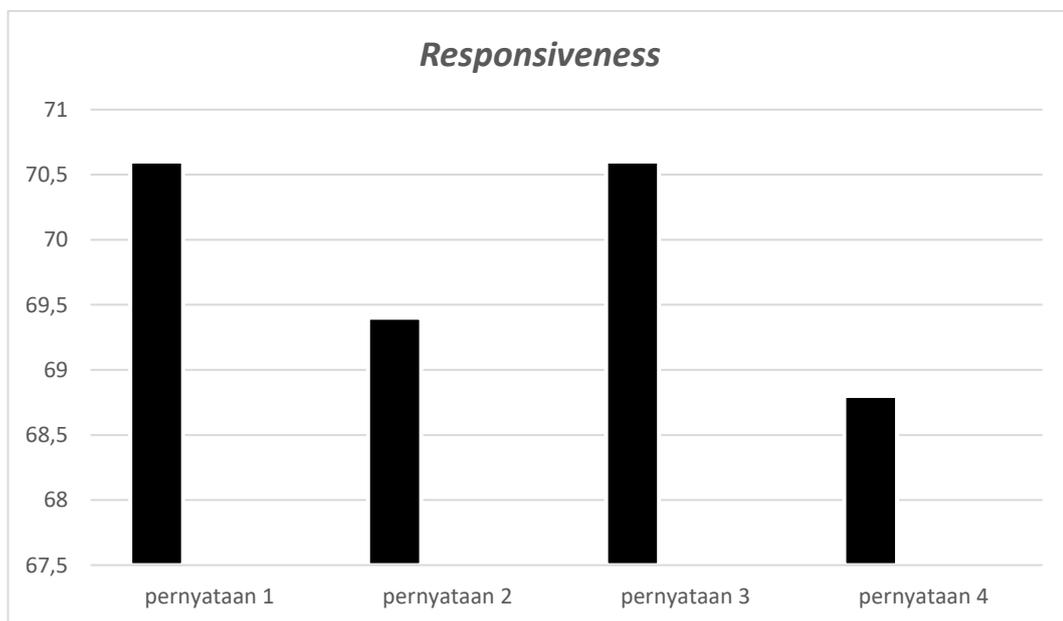
Tabel 5.6: Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator Responsiveness

No	Indikator	Sub-Indikator (Item Pertanyaan)	Jawaban Responden		Frekuensi Skor	Rumus index : Total skor/Y x100
3	Responsiveness (daya tanggap)	8. sikap tanggap petugas dalam mengatasi keluhan pelanggan	SB (5)	4	20	4%
			B (4)	47	188	37.6%
			CB (3)	47	141	28.2%
			TB (2)	2	4	0.8%
			STB (1)	0	0	0%
			Total		353	70.6%
	Responsiveness (daya tanggap)	9. petugas terampil dalam melayani pelanggan yang melakukan pelayanan	SB (5)	4	20	4%
			B (4)	46	184	36.8%
			CB (3)	43	129	25.8%
			TB (2)	7	14	2.8%
			STB (1)	0	0	0%
			Total		347	69.4%
	Responsiveness (daya tanggap)	10. petugas berinisiatif melayani pelanggan yang melakukan pelayanan	SB (5)	5	25	5%
			B (4)	47	188	37.6%
			CB (3)	44	132	26.4%
			TB (2)	4	8	1.6%
			STB (1)	0	0	0%
			Total		353	70.6%
	Responsiveness (daya tanggap)	11. pelayanan yang diberikan adil	SB (5)	4	20	4%
			B (4)	48	192	38.4%
			CB (3)	36	108	21.6%
			TB (2)	12	24	4.8%

			STB (1)	0	0	0%
			Total		344	68.8%

Sumber:Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.6 diatas bahwa pernyataan sikap tanggap petugas dalam mengatasi keluhan pelanggan dengan skor 70.6% tergolong baik, dan untuk pernyataan petugas terampil dalam melayani pelanggan yang melakukan pelayanan dengan skor 69.4% tergolong baik. Dan untuk pernyataan petugas berinisiatif melayani pelanggan yang melakukan pelayanan dengan skor 70.6% tergolong kategori baik. Dan untuk pelayanan yang diberikan adil tergolong baik dengan skor 68.8%. untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambar dibawah ini:



Sumber:Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan gambar 5.3 diatas skor tertinggi adalah pernyataan sikap tanggap petugas dalam mengatasi keluhan pelanggan dan petugas berinisiatif melayani

pelanggan yang melakukan pelayanan dengan persentase 70.6%. Sedangkan skor terendah adalah pelayanan yang diberikan adil sebesar 69.8%. secara keseluruhan untuk indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan skor 56% dari 100 orang responden dalam kategori Cukup Baik. Indikator *Responsiveness* merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan, merespon pelanggan yang ingin melakukan pelayanan. Indikator *Responsiveness* dalam penelitian ini meliputi kesediaan petugas membantu pelanggan, tanggap terhadap keluhan pelanggan.

5.2.4 Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) meliputi petugas mampu menjamin ketepatan waktu penertiban dokumen, petugas mampu menjamin keamanan dokumen, pelayanan yang cepat bagi pelanggan serta petugas memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.7: kualitas pelayanan administrasi berdasarkan indicator Assurance

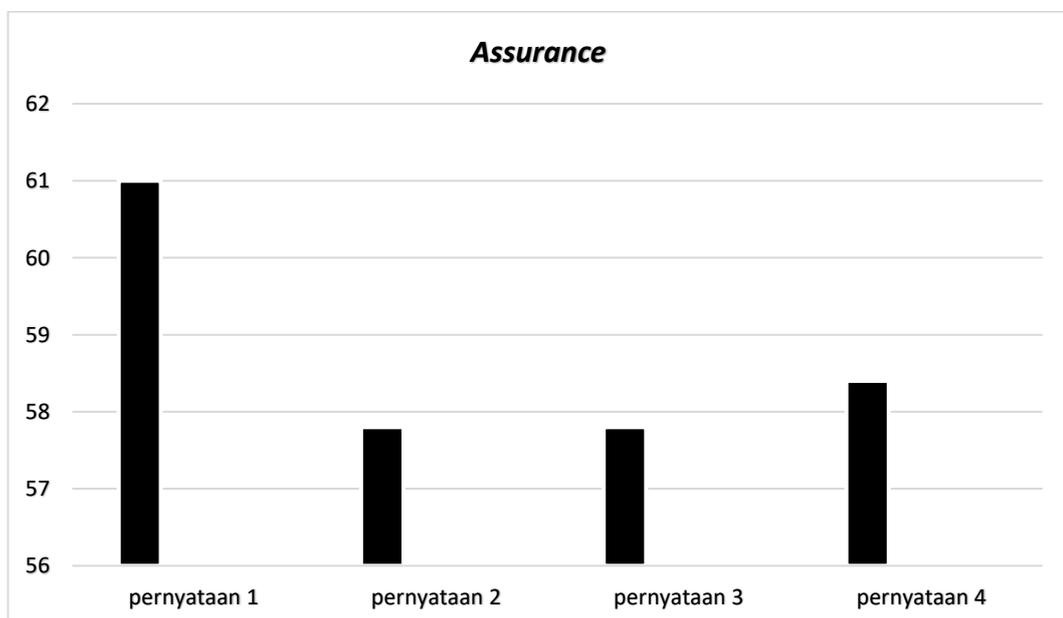
No	Indikator	Sub-Indikator (Item Pertanyaan)	Jawaban Responden		Frkuensi Skor	Rumus index : Total skor/Y x100
4	Assurance (jaminan)	12. petugas mampu menjamin ketepatan waktu penertiban dokumen	SB (5)	3	15	3.0%
			B (4)	23	92	18.4%
			CB (3)	51	153	30.6%
			TB (2)	22	44	8.8%
			STB (1)	1	1	0.2%
			Total		305	61.0%
	Assurance (jaminan)	13. petugas mampu	SB (5)	6	30	6.0%
			B (4)	13	52	10.4%

No	Indikator	Sub-Indikator (Item Pertanyaan)	Jawaban Responden		Frkuensi Skor	Rumus index :Total skor/Y x100	
		menjamin keamanan dokumen	CB (3)	45	135	27.0%	
			TB (2)	36	72	14.4%	
			STB (1)	0	0	0%	
			Total		289	57.8%	
	Assurance (jaminan)	14. pelayanan yang cepat bagi pelanggan	SB (5)	4	20	4.0%	
				B (4)	18	72	14.4%
				CB (3)	44	132	26.4%
				TB (2)	31	62	12.4%
				STB (1)	3	3	0.6%
				Total		289	57.8%
	Assurance (jaminan)	15. petugas memiliki pengetah uan tentang pelayana n yang diberikan	SB (5)	2	10	2.0%	
				B (4)	19	76	15.2%
				CB (3)	50	150	30.0%
				TB (2)	27	54	10.8%
				STB (1)	2	2	0.4%
				Total		292	58.4%

Sumber:Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.7 diatas bahwa pernyataan untuk petugas mampu menjamin ketepatan waktu penertiban dokumen diperoleh hasil 61% yang berarti untuk petugas mampu menjamin ketepatan waktu penertiban dokumen tergolong baik.

Dan untuk pernyataan petugas mampu menjamin keamanan dokumen diperoleh hasil 57.8% dengan kategori cukup baik. Dan untuk pernyataan pelayanan yang cepat bagi pelanggan dengan hasil 57.8% dan tergolong kategori cukup baik. Dan untuk petugas memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan tergolong cukup baik dengan hasil 58.4%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.4 dibawah ini:



Sumber: Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan gambar 5.4 diatas dapat kita ketahui skor tertinggi adalah 61% dengan pernyataan petugas mampu menjamin ketepatan waktu penertiban dokumen. Dan skor terendah dengan persentase 57.8 % terdapat pada pernyataan petugas mampu menjamin keamanan dokumen dan pelayanan yang cepat bagi pelanggan. Secara keseluruhan untuk indikator assurance (jaminan) mendapatkan skor 47% dari 100 responden dan tergolong dalam kriteria cukup baik, karena Indikator *Assurance*

mencakup jaminan tepat waktu, kepastian biaya dan jaminan rasa aman sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari keraguan.

5.2.5 *Emphaty* (Empati)

Emphaty (empati) meliputi sikap petugas menghormati pelanggan yang melakukan pelayanan, petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan dan petugas memberikan perhatian kepada pelanggan yang melakukan pelayanan. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 5.8: Kualitas Pelayanan Administrasi Berdasarkan Indikator *Emphaty*

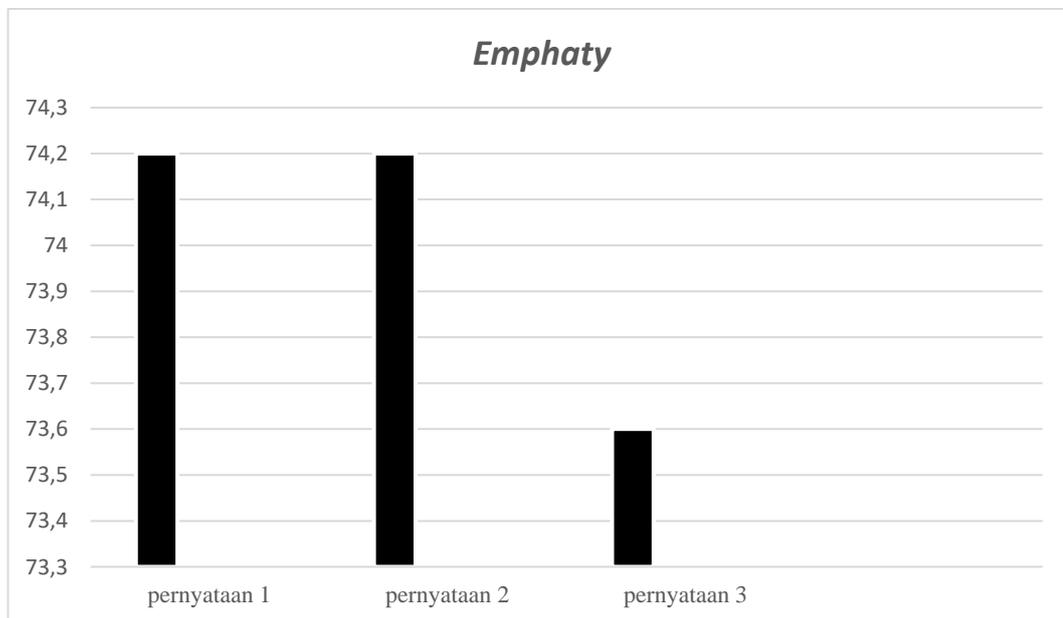
No	Indikator	Sub-Indikator (Item Pertanyaan)	Jawaban Responden		Frekuensi Skor	Rumus index :Total skor/Y x100
4	<i>Emphaty</i> (Empati)	16. meliputi sikap petugas menghormati pelanggan yang melakukan pelayanan	SB (5)	13	65	13.0%
			B (4)	51	204	40.8%
			CB (3)	31	93	18.6%
			TB (2)	4	8	1.6%
			STB (1)	1	1	0.2%
			Total		371	74.2%
	<i>Emphaty</i> (Empati)	17. petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan	SB (5)	10	50	10.0%
			B (4)	57	228	45.6%
			CB (3)	27	81	16.2%
			TB (2)	6	12	2.4%
			STB (1)	0	0	0%
			Total		371	74.2%
	<i>Emphaty</i> (Empati)	18. petugas memberikan perhatian kepada	SB (5)	12	60	12.0%
			B (4)	52	208	41.6%

	pelanggan yang melakukan pelayanan	CB (3)	28	84	16.8%
		TB (2)	8	16	3.2%
		STB (1)	0	0	0%
		Total		368	73.6%

Sumber:Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.5 diatas bahwa pernyataan sikap petugas menghormati pelanggan yang melakukan pelayanan diperoleh hasil 74.2% dengan kategori tergolong baik. Dan untuk pernyataan petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan diperoleh hasil 74.2% dengan kategori tergolong baik. Dan untuk petugas memberikan perhatian kepada pelanggan yang melakukan pelayanan diperoleh hasil 73.6% dengan kategori Baik.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 5.5 dibawah ini:



Sumber:Kuisisioner penelitian tahun 2023

Berdasarkan gambar 5.5 diatas bahwa skor tertinggi adalah sikap petugas menghormati pelanggan yang melakukan pelayanan dan petugas membantu

pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan dengan nilai 74.2% dan skor terendah dengan nilai 73.6% dengan pernyataan petugas memberikan perhatian kepada pelanggan yang melakukan pelayanan. Secara keseluruhan untuk indikator empathy (empati) yang terdiri dari 3 pernyataan yaitu nomor 16-18, maka diperoleh dengan 44% dari 100 responden dan tergolong Cukup Baik. Indikator empathy merupakan kepedulian petugas terhadap pelanggan. Indikator empathy dalam penelitian ini meliputi perhatian dan kepedulian pelayanan administrasi terpadu kecamatan kepada pelanggan.

Tabel 5.9: Kualitas Pelayanan Administrasi

No	Indikator	P1	P2	P3	P4	Jumlah	Rata-Rata
1	Tangible	65.5 %	61.6 %	60.8 %	66.8 %	254.7%	51%
2	Reliability	73.4 %	74.8 %	72.8 %	0.0%	221.0%	44%
3	Responsiveness	70.6 %	69.4 %	70.6 %	68.8 %	279.4%	56%
4	Assurance	61.0 %	57.8 %	57.8 %	58.4 %	235.0%	47%
5	Emphaty	74.2 %	74.2 %	73.6 %	0.0%	222.0%	44%
Jumlah						1212.1 %	242%
Skor Rata-rata						242.4%	48%

Sumber:Kuisisioner penelitian tahun 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Pada bagian ini akan diuraikan mengenai pembahasan hasil penelitian dari data yang diperoleh. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu tentang kualitas pelayanan administrasi terpadu dengan dimensi kualitas pelayanan ditinjau dari *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. *tangible* (bukti fisik)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indicator *tangible* dalam Pelayanan Administrasi di Kecamatan berada dikategori Cukup Baik. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan sebesar 51% atau sebanyak 51 pelanggan menyatakan cukup baik. Indikator *tangible* dalam pelayanan merupakan aspek pelayanan yang berwujud fisik.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, selain itu pelanggan juga menilai tampilan secara fisik dan pelayanan yang terlihat nyata, serta fasilitas yang ada dan telah disediakan. Fasilitas merupakan factor pendukung agar pelayanan tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, berry dan pasuraman (fandy tjiptono dan Anastasia diana, 2003:27) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat. Hal ini berarti menunjukkan *tangible* bukti fisik dalam pelayanan. Pemenuhan syarat teknis yang meliputi sarana prasarana harus dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu sesuai dengan Peraturan Menteri dalam negeri no.4 tahun 2010. Di kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya masih dinilai kurang, dimana meja pendaftaran sudah ada akan tetapi dalam pelayanan selalu masuk keruangan sekretaris desa tanpa adanya nomor antrian dll. Dan belum adanya ruang tunggu dengan fasilitas pendukung seperti AC, system informasi, televisi dan koran. Sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan sebuah pelayanan. Namun dalam segi keluasan ruang masih kurang, karena desa setiap harinya menerima layanan dengan jumlah perharinya tidak sebanding.

Selain itu dari segi *tangible* dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh pada efektif tidaknya sebuah pelayanan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Gordon S. Watkins dkk (moenir, 2014:94), disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Kedisiplinan pegawai di desa kampung baru sentajo dapat dikatakan masih kurang, hal ini masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat dan

pernyataan pegawai mengenai tidak disiplinnya waktu yang ditunjukkan oleh beberapa pegawai.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Reliability* (Kehandalan) dalam pelayanan administrasi di desa kampung baru sentajo berada dikategori cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 44% atau sebanyak 44 pelanggan menyatakan cukup baik. Indikator *reliability* dalam pelayanan merupakan kemampuan jasa atau pelayanan kepada pelanggan.

Hal tersebut ditunjukkan dengan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Dalam mengasah kemampuan dan keahlian pegawai, aparat Desa juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh pemerintah kota. Pegawai yang dimiliki desa cermat dalam melayani setiap kebutuhan para pemohon yang datang. Selain itu pegawai juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam mempermudah proses

pelayanan. Sehingga pelayanan yang ada di desa telah melaksanakan Pelayanan administrasi sesuai dengan asas-asas pelayanan public yang terdapat dalam undang-undang No.25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Responsiveness* dalam pelayanan administrasi terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo berada di kategori Cukup Baik. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 56% atau sebanyak 56 orang menyatakan cukup baik. Indikator *Responsiveness* dalam pelayanan merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

Hal tersebut ditunjukkan dengan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat guna memperoleh pelayanan dapat dilihat dari respon dan kecepatan dari pegawai dalam melayani. Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka pemohon akan segera mendapat pelayanan dengan cepat.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana pelayanan administrasi tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan

kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan. Hal itu sesuai dengan pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

Desa Kampung Baru Sentajo sebisa mungkin merespon langsung masyarakat dan melayani masyarakat dengan cepat. Hal itu terlihat pada saat pelayanan, penerima layanan datang langsung direspon oleh pegawai sehingga pemohon dengan mudah mendapatkan layanan. Dalam hal kecepatan dalam pelayanan tergantung pada situasi, apabila penerima layanan yang datang tidak banyak maka pelayanan akan cepat dan sebaliknya, jika penerima layanan banyak maka kecepatan dalam penanganan pelayanan sedikit berkurang. Hal itu disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai dalam melayani penerima layanan yang harus datang setiap harinya.

4. Assurance (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *Assurance* dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Kampung Baru Sentajo berada dikategori cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 47% atau sebanyak 47 orang menyatakan cukup baik. indikator assurance dalam pelayanan merupakan jaminan kenyamanan dan ketepatan waktu dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

Hal tersebut ditujukan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu. Dengan

adanya kepastian biaya dan kepastian waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas. Biaya dan penyelesaian waktu yang diberikan telah disesuaikan dengan setiap jenis pengurusan perizinan maupun non perizinan.

Desa melakukan pelayanan dengan memberikan biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur yang ditentukan pemerintah. Biaya dan waktu penyelesaian tentunya tidak memberatkan penerima layanan, bahkan ada yang gratis dan bisa ditunggu. Selain itu adanya jaminan keamanan yang diberikan pihak desa kepada penerima layanan. Sehingga, desa sudah melaksanakan pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian proses pelayanan. (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

5. *Emphaty* (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *emphaty* dalam pelayanan Administrasi Di Desa Kampung Baru Sentajo berada dikategori cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan angket sebesar 44% atau sebanyak 44 orang menyatakan cukup baik. Indikator *emphaty* dalam pelayanan mencakup kepedulian petugas terhadap pelanggan. Indikator *emphaty* dilihat dari perhatian yang diberikan petugas terhadap kebutuhan pelanggan.

Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam pelayanan publik, sikap yang menunjukkan kemauan melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sikap itu antara lain ramah, sopan dan menghargai setiap pemohon atau penerima layanan yang datang. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dengan sikap yang ramah dan sopan, masyarakat akan merasa senang untuk melakukan pelayanan. Namun terlihat, sikap yang ramah, sopan, menghargai dan tidak adanya diskriminasi ditunjukkan oleh pegawai Desa masih kurang. Masih ada keluhan dari penerima layanan seputar sikap yang ditunjukkan pegawai dalam melayani.

Melalui hasil penelitian, sikap ramah, sopan yang ditunjukkan oleh pegawai masih kurang. Sehingga hal itu akan mengganggu keefektifan sebuah pelayanan yang sesuai dengan tujuan pelayanan administrasi terpadu yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini kurang sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (KEP. MEN. PAN. No. 63 Tahun 2003)

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu di desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya adalah cukup baik.

6.2 saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan untuk Lembaga pelayanan masyarakat (kantor desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya) diantaranya yaitu:

- 6.2.1 Peningkatan pelayanan untuk indikator *tangible* (bukti fisik) yaitu dapat memaksimalkan fungsi sarana dan prasarana yang telah tersedia serta penataan ruang pelayanan agar dapat dimanfaatkan dalam proses pelayanan misalnya seperti nomor antrian manual digunakan dan dimanfaatkan kembali.
- 6.2.2 Peningkatan pelayanan untuk indikator *reliability* (keandalan) yaitu pemerintah desa perlu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat supaya mengetahui pentingnya pencatatan kependudukan.
- 6.2.3 Peningkatan pelayanan untuk indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu dengan memberikan respon yang baik serta perlu adanya

perubahan sikap petugas pelayanan dalam memanfaatkan waktu pelayanan sebaik-baiknya agar lebih efektif dan efisien.

- 6.2.4 Peningkatan pelayanan untuk indikator *assurance* (jaminan) dapat dilaksanakan dengan memberikan jaminan waktu kepada masyarakat dari petugas dan dilaksanakan secara konsekuen, serta memberikan informasi dengan sopan dan jelas.
- 6.2.5 Peningkatan pelayanan untuk indikator *emphaty* (empati) yaitu dengan Petugas membantu pelanggan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daeng, Yusuf 2017. *Pendidikan Kewarganegaraan Untuk Perguruan Tinggi*. Pekanbaru : Alaf Riau.
- Handayani, Soewarno. 2015. *Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika
- Irawan, Prasetya. 2010. *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta: STIA-LANPress.
- Kartono, Karlin. 2016. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Wali Nurcholis, Hanif. 2016.
- Pertumbuhan dan penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta : Erlangga.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta Riduan.2008.
- Belajar Mudah Penelitian untuk guru, karyawan, dan peneliti pemula*. Bandung: Alfabeta
- Slagian P. Sondang. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Umar, Husein. 2016. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, Husalm. 2016. *Pengantar Slatistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widjaja. 2016. *Pemerintahan Desa dan Adminstrasi Desa*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Widjaja. 2012. *Desa dan Otonomi Desa*. Jakarta : Rajawall Pers.

Sumber lain:

SPM dari berbagai Lembaga Kementrian di Negara Indonesia.BPP Kepmendagri.
15 Juni 2013.

Wayan Carwaka. 2013. *Pelaksanaan Otonomi Desa*. Jumal Ilmu
Pemerintahan. Volume I. Nomor 1.

PP No.72 Tahun 2005 tentang Administrasi Pernenniahan Desa

Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan
Administrasi Kependudukan.

UU No.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Keputusan Menteri
Nomor.63/KEP/M.PAN/7/2003.



YAYASAN PERGURUAN ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ~~XXXXXXXXXX~~ KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM Teluk Kuantan Telp.0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail. UniksKuantan@gmail.Com

CATATAN BIMBINGAN PROPOSAL ^{ALPOSON}

Nama : NURFITRI

NPM : 190411034

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DESA KAMPUNG
BARU SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA

Pembimbing I : Desriadi, S.Sos, M.Si

Pembimbing II : Sahri Muharam, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			1*	2*	
1	22 / September 2022	systematika, Time now roman, Jadwal daftar pustaka		A	Nurfitri
2	20 / Oktober 2022	CB, margin, Jadwal Daftar pustaka bahasa asli mivig kerangka pemikiran		A	Nurfitri
3	27 / Oktober 2021	letak tulis 1,5		A	Nurfitri
4	08 / 11 - 2022	- cover 1. - kerangka pemikiran.		A	Nurfitri
		- ubah penelitian			
5	21 / 11 - 2022	- margin - paribel		A	
		acc			



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

Jl. Gatot Subroto KM.7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-581655,
 e-mail.unikskuantan@gmail.com

CATATAN BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : NURFITRI

NPM : 190411034

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DESA KAMPUNG
 BARU SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA

Pembimbing I : Desriadi, S.Sos, M.Si

Pembimbing II : Sahri Muharam, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			1*	2*	
1	24/11-2022	- Coar Uhd Buku pua			
		- Indikator di bagikan pikiran jeda hubs			
		- Magin Uhd Buku pua			
		- Kitab sahul			
		- tabul. sahul			

Memilih
 lokasi
 penelitian

2. 26/12-2022

- Definisi 1,5 spasi
 - abstrak 1 spasi - tabel 1 spasi



YAYASAN PERGURUAN ISLAM KUANTAN SINGINGI

UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM Teluk Kuantan Telp.0760-561655 Fax.0760-561655, e-mail.Unikskuantan@gmail.Com

CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : NURFITRI

NPM : 190411034

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DESA KAMPUNG
BARU SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA

Pembimbing I : Desriadi, S.Sos, M.Si

Pembimbing II : Sahri Muharam, S.Sos., M.Si

No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			1*	2*	
	6/3-2023	Bimbingan Daftar Isian			
	9/3-2023	see bimbingan Tuan Lapang			
	7/8-2023	revisi			
		magang			
		Bahasa Asing			
		Daftar Pustaka			

	- BAB V S. 1 Ideitas			
	Responda			
	S. 2 hasil			
	penelitian			
14/01/2023	- cover		*	
	- Abstract Abstrak			
	- surat dari sivikji - motto - surat dari desa			
	- bidara - cakupan lingkungan			
	- Foto			
	ACC			
21/01/2023	- lengkap Bab. 1-4			
	Dan kage			
	- nomor Pembayaran Sage			
28/01/2023	masukan ke pembuku			



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

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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
NOMOR: 059/Kpts/FIS/UNIKS/IX/2022
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
PROGRAM SARJANA (S1) ADMINISTRASI NEGARA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

- Menimbang :**
1. bahwa penulisan skripsi merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Sarjana (S1) Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
 2. bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian skripsi, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama-nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor :12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2013 tentang Akreditasi Perguruan Tinggi.
 4. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional PendidikanTinggi.
 5. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi Nomor : 012/UNIKS/Kpts/III/2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Struktural Dilingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
1. Menunjuk :
 - a. Nama : Desriadi, S.Sos.,M.Si sebagai pembimbing I
 - b. Nama : Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si sebagai pembimbing II

Untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa :

Nama : Nurfitri

NPM : 190411034

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

2. Tugas-tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Sarjana (S1) Administrasi Negara dalam penulisan skripsi.
3. Dalam Pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan skripsi sesuai dengan Buku Panduan Program Sarjana (S1) Administrasi Negara.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Kuantan Singingi.
5. Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui.

DITETAPKAN DI : TELUK KUANTAN
PADA TANGGAL : 26 SEPTEMBER 2022

Dekan,



Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si
NIDN. 1030058402

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Administrasi Negara
2. Mahasiswa
3. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
KECAMATAN SENTAJO RAYA
KEPALA DESA KAMPUNG BARU SENTAJO

Jalan Datuk Marajo No. 22 Kampung Baru Sentajo Telp.0853 0760 0192
KAMPUNG BARU SENTAJO

Kode Pos.29562

SURAT KETERANGAN HASIL PENELITIAN

Nomor : 303 / Sket-KBS / VIII / 2023

Kepala Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **NURFITRI**
NIM : 190411034
Jurusan : Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Kampung Baru Sentajo
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Adiministrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya

nama tersebut diatas di Rekomendasikan melaksanakan Kegiatan Penelitian di Desa kampung Baru Sentajo pada tanggal 03 - 06 April 2023 dan yang bersangkutan telah melakukan kegiatan dan mengumpulkan data Penelitian sebagai berikut:

1. Telah melakukan kegiatan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Telah melaksanakan kegiatan Penelitian dengan baik sesuai dengan Hasil Penelitian.
3. Semua hasil Penelitian ini dimuat untuk bahan Tugas Karya Ilmiah Skripsi

Demikianlah Surat Keterangan Hasil Penelitian ini kami keluarkan, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

DIKELUARKAN DI : KP. BARU SENTAJO
PADA TANGGAL : 15 Agustus 2023

Pj. KEPALA DESA

AFRIANTO, A.Md
NIP. 19680217 199103 1 006





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

Jl. GatotSubroto KM 7 TelukKuantanTelp.0760-561655 Fax.0760-561655, e-mail unikskuantan@gmail.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI SKRIPSI

Skripsi Mahasiswa dengan :

Nama : Nurfitri

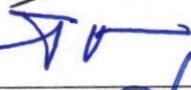
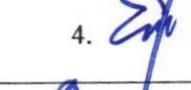
NPM : 190411034

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya

Hari/Tgl Ujian : Jum'at/15 September 2023

Dinyatakan sudah melakukan revisi atas skripsinya.

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si	Ketua Dewan Sidang	1. 
3.	Desriadi, S.Sos.,M.Si	Pembimbing 1	2. 
4.	Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si	Pembimbing 2/ Sekretaris	3. 
5.	Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si	Anggota	4. 
6.	Alsar Andri, S.Sos.,M.Si	Anggota	5. 

Catatan:

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