

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK
KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

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



**OLEH :
AFTA ANISYAH PUTRI
NPM.190411002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
TAHUN 2023**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK
KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI

NAMA : AFTA ANISYAH PUTRI
NPM : 190411002
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



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

PEMBIMBING II



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

Mengetahui
Ketua program studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



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

MOTTO HIDUP

“...ORANG CERDAS BISA KALAH DENGAN KEULETAN ORANG BODOH...”

“...JANGAN MENUNDA HINGGA HARI ESOK APA YANG MAMPU KAMU KERJAKAN SEKARANG...”

“..PENDIDIKAN BUKAN CUMA PERGI KEKAMPUS DAN MENDAPATKAN GELAR. TAPI, JUGA SOAL MEMPERLUAS PENGETAHUAN DAN MENYERAP ILMU KEHIDUPAN..”

“...SEBUAH TUJUAN TANPA ADA RENCANA ADALAH SEKEDAR HARAPAN”

(AFTA ANISYAH PUTRI)

KATA PERSEMBAHAN

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

Saya persembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tua yang tercinta. Terimakasih yang tiada henti memberikan semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang dan pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat menjalani hidup dan terimakasih kepada kedua adik tersayang yang juga telah memberikan semangat sampai saat ini.

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

Dan terimakasih juga kepada teman-teman dan sahabat tersayang tanpa dukungan dari kalian tak akan mungkin saya sampai disini. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk teman-teman seperjuangan Administrasi Negara angkatan 2019. Kalian semua bukan hanya menjadi teman kalian adalah saudara bagi saya. Semoga ilmu yang saya dapatkan bisa berguna di masa yang akan datang. Aamiin Allahumma Aamiin.

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Oleh :

AFTA ANISYAH PUTRI

NPM. 190411002

Penelitian ini dilakukan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan publik dan hambatan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana Penerapan Standar Pelayanan Publik dan hambatan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik pengumpulan data teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu teknik analisa data dengan cara mendeskripsikan data dan fakta yang di temukan di lapangan. Dengan metode ini penulis memaparkan dan mengurai kan kata-kata yang didapat, dimana selanjutnya penulis menganalisa data dan dihubungkan dengan teori kemudian mengambil kesimpulan dan saran. Fokus penelitian ini adalah menganalisis fungsi administrasi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun sumber data yang digunakan adalah data Primer dan sekunder.

Kata Kunci : Pelayanan Publik

ABSTRACT

ANALYSIS OF IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE STANDARDS IN THE OFFICE OF SEBERANG TALUK VILLAGE, KUANTAN TENGAH DISTRICT, KUANTAN SINGINGI DISTRICT

By :

AFTA ANISYAH PUTRI

NPM. 190411002

This research was conducted at the Seberang Taluk village office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi regency. The problem in the this study is how public services and barriers at the Seberang Taluk Village office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to analyze how the implementation of public service standards and barriers at the Seberang Taluk Village office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. Data collection techniques that the authors use in this study are using descriptive qualitative methods, namely data analysis techniques by describing the data and facts found in the field, with this method the author describes and deciphers the words obtained, where the writer then analyzes the data and relates it to theory then draws conclusions and suggestions. the focus of this research is to analyze the administrative function of the village government in improving public services in Seberang Taluk village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The data sources used are primary and secondary data.

Keyword : Public Service

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Segala puji bagi Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI“. Ucapkan sholawat dan salam, Allah ummasali’ala Muhammad wa’alaali Muhammad semoga Allah melimpahkan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang mencapai kebahagiaan didunia dan akhirat.

Adapun tujuan penulis Skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar serjana lengkap pada universitas islam kuantan singingi. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun dari segi pembahasan Skripsi ini.

Dalam penyusunan penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih banyak kepada yang terhormat:

1. Bapak DR.NOPRIADI,S.KM M.Kes., selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk menimba ilmu di kampus Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu Rika Ramadhanti,S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kemudahan fasilitas dalam menimba ilmu di fakultas ilmu sosial.
3. Bapak Emilia emharis,Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah membantu, memotivasi serta mengarahkan peneliti selama perkuliahan berlangsung, dan juga sebagai DOSEN Pembimbing II yang telah banyak

membimbing, membantu, memotivasi serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian Skripsi ini.

4. Bapak Sahri Muharam, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing, membantu, serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian Skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen beserta staf fakultas ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
6. Kepada kedua orang tua penulis, Ayanda Hery Saputra dan ibunda Fauziah Agustina terimakasih banyak yang telah mencurahkan banyak cinta kasih sayang dan jasa yang tak terhingga, cucuran keringat dan air mata serta doa yang tiada terhentinya.
7. Saudara penulis, Rina Anjelina dan Hakim Pratama Akbar yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
8. Teman – Teman seperjuangan di kelas Administrasi Negara kelas A angkatan 2019, sukses untuk kita semua.

Maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua, hanya ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya, semoga ALLAH SWT membalas semua jasa kalian dengan berlipat ganda Amiin,

Taluk Kuantan, 2 Januari 2022

Afta Anisyah Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
MOTO	iii
KATA PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan penelitian.....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Kerangka pemikiran	19
2.3. Hipotesis kerja.....	19
2.4. Defenisi Operasional.....	20
2.5 operasional variabel	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Informen.....	24
3.3 Sumber data	25
3.4 Fokus penelitian	25
3.5 Lokasi penelitian	25

3.6 Metode pengumpulan data	25
3.7. Teknik analisis data.....	27
3.8 Jadwal Penelitian Kegiatan	29
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
4.1 Sejarah Desa.....	30
4.2 Demografi	31
4.3 Keadaan Sosial	32
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Identitas Responden	43
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian Analisi Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	46
5.3 Analisis Pembahasan.....	73
BAB VI PENUTUP	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 2.1 Operasional Variabel Penelitian.....	21
Table 3.1 Daftar Informan Dikantor Desa Seberang Taluk	24
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	29
Tabel 4.1 Desa Dan Kelurahan Pada Kecamatan Kuantan Tengah	30
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Jumlah Sarana Pendidikan Didesa Seberang Taluk.....	32
Tabel 4.4 Jumlah Sarana Olah Raga Didesa Seberang Taluk	33
Tabel 4.5 Penduduk Berdasarkan Agama	33
Tabel 4.6 Jumlah Rumah Ibadah.....	34
Tabel 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	45
Tabel 5.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Wawancara	84
Lampiran 2 Documentasi	88
Lampiran 3 Surat Izin Pelaksanaan Riset.....	93
Lampiran 4 Surat Pelaksanaan Penelitian Riset.....	94
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	95

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Wilayah Negara Republik Indonesia sangat luas meliputi banyak kepulauan yang besar dan kecil, maka tidak memungkinkan jika segala sesuatunya akan di urus seluruhnya oleh pemerintah yang berkedudukan di ibukota Negara. Untuk mengurus penyelenggaraan pemerintahan Negara sampai kepada seluruh pelosok daerah Negara, maka perlu di bentuk suatu pemerintahan daerah. pemerintahan daerah menyelenggarakan pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat.

Setelah undang-undang Dasar 1945 diamandemen hingga empat kali sejak 1999 sampai dengan 2002, konsep Negara kesatuan yang selama orde baru di praktekkan secara sentralistis berubah menjadi desentralistis. otonomi daerah yang luas menjadi pilihan solusi diantara tarikan tuntutan mempertahankan kan Negara kesatuan atau berubah menjadi Negara federal. perubahan lain yang penting adalah pemberian hak kepada daerah untuk menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

Salah satunya yang memiliki otonomi adalah desa. desa merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kecamatan yang di pimpin oleh kepala desa. otonomi daerah di atur dalam undang-undang Nomer 6 Tahun 2014 tentang desa. segala sesuatu yang menyangkut masalah pemerintahan desa di atur dalam undang-undang tersebut, demikian apa saja yang dilakukan oleh

pemerintahan desa, kepala desa, maupun BPD, kinerja pemerintah desa harus sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam undang-undang tersebut.

Pelayanan publik dikatakan sebagai sesuatu yang penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. kata “barang, jasa, dan pelayanan administratif” dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud “barang” bukanlah barang yang bisa di perdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang di maksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Untuk Itu Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pada hakikat nya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan dalam hal ini bukan hanya kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

(sinambela,2014:5)

Desa merupakan unit pemerintahan terkecil, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, desa merupakan wilayah kerja yang di pimpin seorang kepala desa sebagai perangkat kerja daerah.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 dan 23 tentang pemerintahan daerah tahun 2014-2015 terdapat pada Bab XIII bagian kesatuan tentang pelayanan publik dan asas penyelenggaraannya adalah pemerintahan desa wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.pelayanan publik di selenggarakan berdasarkan asas: kepentingan umum,kepastian hukum,kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, partisipatif, persamaan pelakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas,fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,ketepatan waktu,kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah desa menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat.bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecawa terhadap tidak layak nya aparatur desa dalam memberikan layanan.paling tidak, ada banyak sekali jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai urusan surat kematian. Semua jenis pelayanan tersebut di sediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintahan desa, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat.pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan

alasan sesuai dengan prosedur, banyak nya pungutan biaya, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang di berikan cenderung tidak efektif dan efisien.

Pelayanan umum di Desa Seberang Taluk merupakan unsur pelayanan publik yang memiliki pengguna pelayanan adalah masyarakat. Namun pada kenyataannya penerapan pelayanan publik di Desa Seberang Taluk masih kurang memuaskan, berdasarkan hasil observasi di lapangan menemukan beberapa masalah tentang pelayanan kantor desa tersebut. Berikut permasalahan yang saya temukan berdasarkan observasi saya dan mewawancarai beberapa warga: kantor pernah tidak buka seharian penuh, padahal tidak di hari libur pada dasarnya telah di tetapkan oleh bupati kuantan singingi kantor buka menyesuaikan dengan tanggal yang ada di kalender dan libur di tanggal merah, hampir setiap hari kantor desa buka tidak sesuai jadwal, dan tutup lebih awal padahal sudah ada jadwal yang di tetapkan pada dasarnya jam pelayanan kantor desa yang telah disahkan oleh Bupati menyesuaikan dengan standar pelayanan kantor dinas lainnya masuk jam 08:00 pulang jam 04:00, selanjutnya berdasarkan wawancara lepas penulis dengan beberapa warga yang pernah menggunakan pelayanan umum di desa seberang taluk, ada yang berpendapat bahwa birokrasi yang berbelit-belit tidak sesuai apa yang di bilang anggota di kantor desa misalnya pembuatan surat yang tadi nya mereka bilang siap dua hari tidak sesuai dengan apa yang di sampaikan dan belum ada transparansi biaya pada unit pelayanan nya, dalam permendesa PD TT NO. 1 Tahun 2015, bab V tentang pungutan desa, pasal 22 ayat (1) dan (2). Di situ disebutkan: "Desa dilarang melakukan pungutan atas jasa layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat desa," (pasal 22 ayat 1), dan mereka umumnya

berpendapat kepastian jadwal pelayanan yang tidak pasti kadang-kadang tempat yang selalu dikeluhkan masyarakat atau pengguna jasa pelayanan umum di Desa Seberang Taluk.

Berdasarkan hasil Observasi dan wawancara lepas tersebut terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat selama ini, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat bagaimana pelayanan publik yang ada di desa seberang taluk ini masih rendah oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di desa nya, dan penulis mengambil judul

“ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, dapat di rumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana Penerapan Standar Pelayanan Publik DiKantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”

1.3. Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan standar pelayanan publik dikantor desa seberang taluk kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi.

- b. Untuk mengetahui apakah sudah memenuhi penerapan standar pelayanan publik dikantor desa seberang taluk kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singing.

1.4. Manfaat penelitian:

1.4.1 Aspek Teoritis

Menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama mengenai penerapan Standar Pelayanan Publik di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang dan memberikan kontribusi dalam pengembangan.

1.4.2 Aspek Praktis

- a. Menambah wawasan keilmuan dalam hal yang berkaitan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang baik pada Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Songingi, dalam rangka mengevaluasi pelayanan pada desa agar lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Teori Administrasi Negara

Menurut Dimock dan Dimock (dalam Anggara, 2012:134). administrasi negara adalah: “administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan dan dikemudikan”.

Selanjutnya menurut Dimock dan Dimock (dalam Anggara 2012:144) menambahkan bahwa administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Oleh sebab itu, ilmu administrasi negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilakukan pemerintah tetapi juga bagaimana melakukannya.

Di desa seberang taluk terdapat beberapa jenis dan bentuk pelayanan birokrasi yaitu pelayanan administrasi penduduk, pelayanan pengurusan surat kematian, pelayanan pembuatan KTP, surat keterangan lahir, perubahan data kartu keluarga, jaringan aspirasi rakyat, dan laporan pemerintahan desa. Beberapa pelayanan tersebut gunanya untuk memfasilitasi aktivitas masyarakat desa seberang taluk dan sekaligus sebagai jaringan aspirasi warga desa seberang taluk terkait hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan desa.

1. Ciri-ciri Administrasi Negara

Ciri-ciri administrasi negara menurut Thoha (dalam Anggara 2012:143) adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgent dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi- organisasi swasta. Urgensi yang diberikan ini karena menyangkut kepentingan semua masyarakat dan jika tidak disegerahkan atau ditangani oleh organisasi lainnya maka tidak akan jalan.
 - b. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semimonopoli.
 - c. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan. Hal ini memberikan warna legalitas dari administrasi negara tersebut.
 - d. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayanan oleh administrasi negara ditentukan oleh ras pengabdian kepada masyarakat umum.
 - e. Usaha–usaha yang dilakukan oleh administrasi Negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.
2. Menurut Henry Fayol (dalam Anggara, 2012:144) Fungsi Administrasi Negara Dalam kegiatannya memisahkan fungsi administrasi ke dalam lima aspek pokok yang penting yaitu:
- a. Merencanakan.
 - b. Mengorganisasian.
 - c. Memimpin.

d. Melaksanakan pengorganisasian.

e. Melaksanakan pengawasan.

Administrasi adalah keseluruhan dari proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasari kan dari rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.(dalam syafiie dan walasari, 2017 : 13)

Menurut George Terry, Administrasi adalah perencanaan, pengendalian, pengorganisasian, pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakan agar mencapai tujuan yang telah di tetapkan.(sutha, 2018).

Administrasi dapat didefenisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.(Siagian,2012:13).

Menurut The Liang Gie(dalam Syafiie,2010:14).Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

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

lainnya.administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha.sedangkan administrasi secara luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana di tentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang,kerja sama,pembagian tugas secara terstruktur,kegiatan yang teratur dalam proses,tujuan yang akan dicapai,dan pemanfaatan berbagai sumber, (Siagian, 20011 : 5).

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafie,2010:13) Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern.Eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat didalam suatu organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

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

Menurut Chandler dan Plano (dalam Harbani Pasolong, 2010:7) Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Administrasi sebagai fungsi menunjukkan keseluruhan tindakan dari sekelompok orang dalam satu kerja sama sesuai dengan fungsi-fungsi tertentu hingga tercapai tujuan. Fungsi yang satu berhubungan dengan fungsi yang lain dalam satu rangkaian tahapan aktivitas. Menurut William H. Newman (dalam Silalahi, 2010 : 21).

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

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

Menurut Herbert A. Simons Administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama (dalam Syafii, 2010:13).

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

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2(dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.

4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan.

5. Adanya tujuan. (Choms Gary Ganda 20019 : 2)

Cirri-ciri administrasi Negara disebutkan Thoha (2011 : 36-38), sebagai berikut :

a. Administrasi Negara adalah suatu kegiatan yang tidak bisa dihindari (unavoidable) Setiap orang selama hidupnya selalu berhubungan dengan administrasi Negara. mulai dari lahir sampai meninggal dunia, orang yang tidak bisa melepaskan diri dari sentuhan kegiatan administrasi Negara, baik warga Negara ataupun orang asing.

b. Administrasi Negara memerlukan adanya kepatuhan.

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

c. Administrasi Negara mempunyai prioritas.

Banyak kegiatan yang bisa dilakukan oleh administrasi Negara. dari sekian banyaknya tersebut tidak semuanya di borong oleh nya, prioritas diperlukan untuk mengatur pelayanan terhadap masyarakat.

d. Administrasi Negara mempunyai ukuran yang tidak terbatas.

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

e. Pimpinan atasnya (top management) bersifat politis.

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

- f. Pelaksanaan administrasi Negara adalah sangat sulit diukur.

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

- g. Banyak yang diharapkan dari administrasi Negara.

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

2.1.2. Teori Tentang Desa

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat, hak asal-usul, atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Hal ini sesuai dengan pengertian yang dimaksudkan dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (UU Nomor 6 Tahun 2014). Adapun menurut Mashuri

Maschab, Pengertian desa terdiri dari tiga penafsiran atau pengertian. Pertama, pengertian secara sosiologis, yang menggambarkan suatu bentuk kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang tinggal dan menetap dalam suatu lingkungan, dimana di antara mereka saling mengenal dengan baik dan corak kehidupan mereka relatif homogen, serta banyak bergantung kepada kebaikan-kebaikan pada alam. Di dalam pengertian sosiologis tersebut, desa diasosiasikan dengan suatu masyarakat yang hidup secara sederhana, pada umumnya hidup dari sektor pertanian, memiliki ikatan sosial dan adat atau tradisi yang masih kuat, sifatnya jujur dan bersahaja, pendidikannya relatif rendah dan lain sebagainya.

Sedangkan yang kedua, pengertian secara ekonomi, desa sebagai suatu lingkungan masyarakat yang berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari dari apa yang disediakan alam disekitarnya. Dalam pengertian yang kedua ini, desa merupakan satu lingkungan ekonomi, dimana penduduknya berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Adapun yang ketiga, pengertian secara politik, dimana desa sebagai suatu organisasi pemerintahan atau organisasi kekuasaan yang secara politik mempunyai wewenang tertentu karena merupakan bagian dari pemerintahan negara. Dalam pengertian yang ketiga ini desa sering dirumuskan sebagai “suatu kesatuan masyarakat hukum yang berkuasa menyelenggarakan pemerintahan sendiri”. (BO Ginting, 2020)

2.1.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) Sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya

(tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai bersama perusahaan, karyawan, dan organisasi.

Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan dan profesionalisme menunjukkan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Menurut Hasibuan Manajemen berasal dari kata “to manage” yang berarti mengatur (mengelola). Manajemen termasuk kelompok ilmu sosial dan proses, karena di dalam manajemen terdapat adanya kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan misalkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Kegiatan itu satu sama lain tidak dapat dipisahkan atau dengan kata lain saling terkait, sehingga akan membentuk satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

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

Menurut Sarinah & Mardalena (2017:7) Manajemen adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerjasama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya.

G.R. Terry mengatakan manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri atas perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan

(actuating), dan pengawasan (controlling), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang dinyatakan dengan menggunakan manusia dan sumberdaya lainnya. (dalam Anwar, 2016 :07).

2.1.4. Teori Tentang Pelayanan Desa

Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa layanan oleh pemerintah desa yang pelaksanaannya menggunakan APBN dan/atau APBD maupun APBDes sebagian atau seluruhnya. (J Swarno :2018)

Ada beberapa jenis dan bentuk pelayanan birokrasi desa/administrasi, meliputi :

1. Pembuatan KTP.
2. Surat Keterangan Lahir.
3. Perubahan Data Kartu Keluarga.
4. Pengurusan Surat Kematian.
5. APBD Desa.
6. Jaringan Aspirasi Rakyat.
7. Laporan Pemerintah Desa.

2.1.5. Teori Tentang Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan

melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. (z wahyudi:2017).

2.1.6. Teori Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan sekurang –kurang nya meliputi hal-hal berikut.

Zaenal Mukarom.(2020;85)

2.1.6.1. Prosedur Pelayanan

dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan yaitu,tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus di tempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan.permohonan dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidak puasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

2.1.6.2. Waktu Penyelesaian

Yaitu ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.dan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan mulai dari di lengkapi nya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan.

2.1.6.3. Biaya Pelayanan

Yaitu termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, atau sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan yang besarnya dan tatacara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

2.1.6.4. Produk Pelayanan

Yaitu, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk merupakan sebuah bentuk dari barang atau jasa yang akan diperjual belikan dan pelayanan merupakan sebuah proses pelaksanaan dalam memperkenalkan produk agar dapat dikonsumsi.

2.1.6.5. Saran dan Prasarana

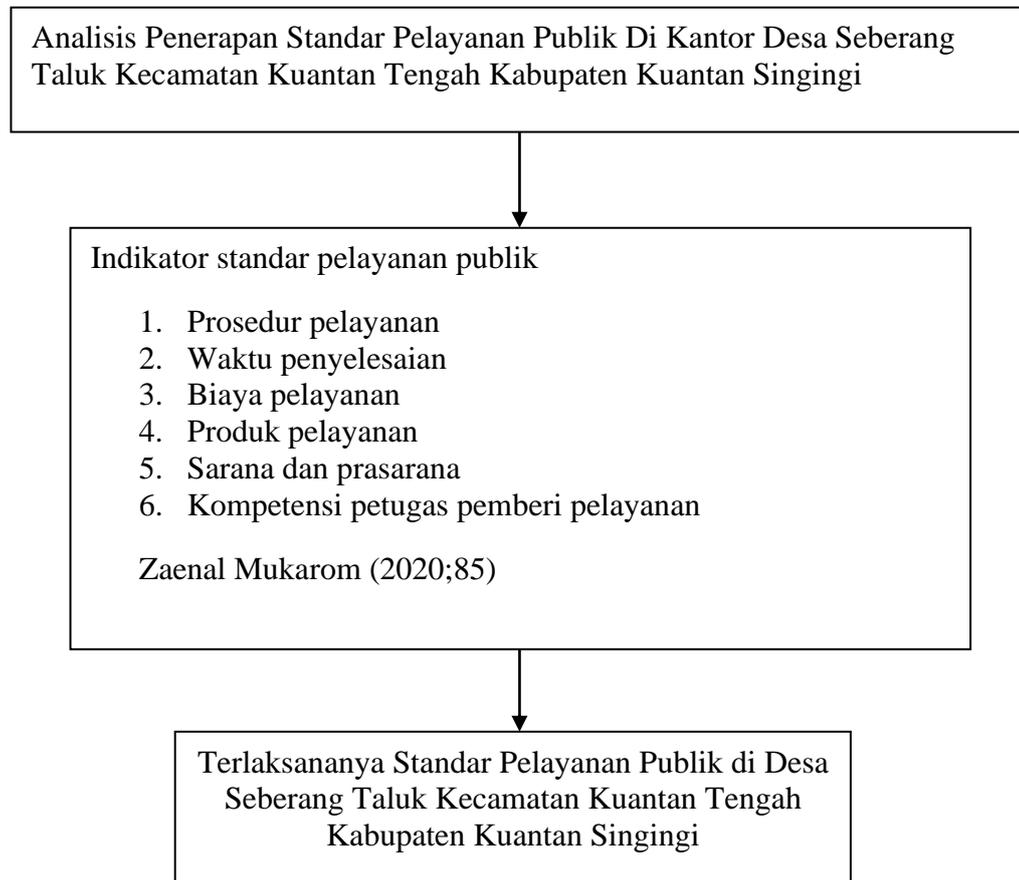
penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, agar membantu proses kegiatan menjadi lancar.

2.1.6.6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan. Saran dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran



2.3. Hipotesis Kerja

Berdasarkan pada permasalahan diatas, analisis penerapan standar pelayanan publik di kantor desa seberang taluk kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas prosedur pelayanan kantor desa seberang taluk terhadap kepuasan masyarakat desa seberang taluk.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja pegawai kantor desa seberang taluk terhadap kepuasan masyarakat desa seberang taluk.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan biaya pelayanan yang ditetapkan pegawai kantor desa seberang taluk terhadap masyarakat desa seberang taluk
4. Terhadap pengaruh positif dan signifikan produk pelayanan pegawai kantor desa seberang taluk terhadap kepuasan masyarakat desa seberang taluk.
5. Terhadap pengaruh positif dan signifikan sarana dan prasarana yang diberikan pegawai kantor desa seberang taluk terhadap masyarakat desa seberang taluk.
6. Terhadap pengaruh positif dan signifikan kompetensi petugas pemberi pelayanan di kantor desa seberang taluk terhadap kepuasan masyarakat desa seberang taluk.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan, jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono 2017:99-102).

1.4. Defenisi Operasional

Berdasarkan indikator defenisi operasional standar pelayanan publik sebagai berikut :

- b. Prosedur pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Biaya pelayanan, termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- e. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Saran dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- g. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan. Saran dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.5 Operasional Variabel

Table 2.1 Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Analisis	Standar pelayanan publik (zaenal Mukarom, 85; 2020)	1. Prosedur pelayanan	a. Proses pelayanan b. Tatakerja pemberi pelayanan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. Waktu penyelesaian	a. Durasi pemberi pelayanan b. Durasi mengerjakan tugas	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik

				Tidak Baik
		3.Biaya pelayanan	a.Pemungutan tarif b.Penetapan tarif	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		4.Produk pelayanan	a.Bentuk pelayanan yang diberikan b.Hasil pelayanan yang diberikan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		5.Saran dan prasarana	a.Ketersediaan ruang tunggu b.Ketersediaan loker loker meja pelayanan.	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		6.Kompetensi petugas pemberi pelayanan	a.Tatakerama pemberi pelayanan b.Keahlian memberikan pelayanan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian adalah jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang menggunakan data yang berupa kalimat tertulis atau lisan, peristiwa-peristiwa, pengetahuan atau objek studi. Proses penelitian tersebut memperhatikan konteks studi dengan menitik beratkan pada pemahaman, pemikiran persepsi peneliti. Menurut Moleong (2017 : 6), metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus.

Menurut Sugiyono (2019:18) peneliti kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data.

3.2 Informan

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2017:94) informan penelitian adalah orang dalam paada latar penelitian.fungsinya untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian

Adapun yang akan dijadikan informan dapat dilihat pada table dibawah ini:

Table 3.1 Daftar Informan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

NO	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaris Desa	1
3	Kasi Pemerintahan	1
4	Tokoh Adat	1
5	Tokoh Agama	1
6	Tokoh Pendidik	1
7	Tokoh Pemuda	1
	Total	7

Sumber : Data Lapangan

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian ini maka di perlukan informan kunci.penemuan informan berdasarkan teknik penarikan sampel dengan purposive sampling yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan suatu pertimbangan tertentu artinya resoinden yang dijadikan sampel merupakan responden yang benar-benar mengerti tentang topic penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2016 : 218) purposive sampling teknik pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu.pertimbangan itu misalnya orang tersebut dianggap paling tahu/kompeten tentang apa yang kita harapkan

atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian unruk menjelaja objek/situasi sosial yang akan diteliti .

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari qusioner penulis dengan pegawai Kantor Desa Seberang Taluk.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) Sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan kantor desa Seberang Taluk, dan penulis mengambil dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan di lakukan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi peneliti mengambil penelitian di tempat tersebut dengan pertimbangan untuk menganalisis fungsi administrasi pemerintahan Desa dalam peningkatan pelayanan publik.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini akan menggunakan sejumlah teknik pengumpulan data yaitu:

3.6.1 Observasi (*Observation*)

Menurut Sugiyono(2018 :162),observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia,proses kerja, dan gejala-gejala alam,dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta dilapangan

Menurut Morissan(2017:143) Observasi merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra sebagai alat bantu utamanya.observasi dapat dibedakan menjadi tiga tipe yaitu observasi partisipatif, digunakan bertujuan untuk memperoleh data yang lengkap, observasi terus terang atau tasamar, suatu dimana peneliti mengungkapkan terusterang kepada narasumber atau komunitas atau masyarakat bahwa peneliti sedang melakukan observasi sehingga seluruh proses penelitian diketahui.dan observasi tidak tersruktur merupakan teknik yang digunakan ketika fokus penelitian belum jelas atau fokus berkembang selama observasi berlangsung.(Sanafiah Faisal:2020).

3.6.2 Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.percakapan itu dilakukan oleh dua pihak,yaitu pewawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Meleong, 2010 : 186). Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muks antar pencari informasi dan sumber informasi.

Dalam wawancara sudah di siapkan berbagai macam pelayanan pertanyaan tetapi muncul berbagai pertanyaan lain saat meneliti.melalui

wawancara inilah peneliti mengalih data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai situasi dan kondisi lapangan.

3.6.3 Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015 : 29) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Hasil penelitian dari lapangan sebagai bahan mentah direduksi kemudian disusun supaya lebih sistematis, yang difokuskan pada pokok-pokok dari hasil penelitian yang disusun supaya lebih sistematis untuk mempermudah penelitian dalam mencari kembali data yang diperoleh apabila dibutuhkan kembali.

3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Sugiyono (205 : 373) mengemukakan penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data

merupakan penyusunan sekumpulan informasi yang dapat memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3.7.3 Kesimpulan (*Verification Conclusion*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.8 Jadwal Penelitian Kegiatan

Tabel 3.2 : jadwal kegiatan Penelitian Tentang Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2022/2023																											
		Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul proposal			x																									
2	Persiapan dan penyusunan proposal								x																				
3	Bimbingan dan konsultasi proposal										x		x	x															
4	Seminar proposal																												
5	Perbaikan dan Revisi proposal																												
6	Pengelolaan dan analisi data																												
7	Konsultasi bimbingan skripsi																												
8	Sidang skripsi																												

Sumber : Modifikasi Penelitian 2022

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Desa

Kecamatan Kuantan Tengah dengan Ibu Kota Teluk Kuantan yang terletak di Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu dari 15 (lima belas) Kecamatan yang berada di wilayah kabupaten kuantan singingi dengan luas 270.74 km², dengan jumlah penduduk sebanyak 52.594 jiwa. Kecamatan Kuantan Tengah terdiri dari 20 desa dan 3 kelurahan. Desa Seberang Taluk merupakan salah satu dari 20 desa yang ada di Kecamatan Kuantan Tengah. Desa dan kelurahan pada kecamatan kuantan tengah dapat dilihat pada table berikut ini:

Table 4.1 Desa dan kelurahan pada Kecamatan Kuantan Tengah

No	Desa / Kelurahan
1	Kelurahan Sungai Jering.
2	Kelurahan Simpang Tiga.
3	Kelurahan Pasar Taluk.
4	Desa Jake.
5	Desa Sawah.
6	Desa Sitorajo.
7	Desa Kopah.
8	Desa Jaya.
9	Desa Munsalo.
10	Desa Bandar Alai.
11	Desa Koto Taluk.
12	Desa Pulau Baru.
13	Desa Pulau Aro.
14	Desa Koto Tuo.
15	Desa Pulau Kedundung.
16	Desa Pulau Godang Kari.
17	Desa Beringin Taluk.
18	Desa Seberang Taluk.
19	Desa Seberang Taluk Hilir.
20	Desa Pintu Gobang Kari.
21	Desa Koto Kari.
22	Desa Pulau Banjar Kari.

4.2 Demografi

4.2.1 Batas Wilayah Desa

Secara geografis, Desa Seberang Taluk merupakan salah satu dari 20 desa yang ada di Kecamatan Tengah, dengan Ibu Kota Taluk Kuantan yang terletak di Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun batas wilayah Desa Seberang Taluk sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Sungai Kuantan
2. Sebelah Timur : Seberang Taluk Hilir
3. Sebelah Selatan : Pulau Kedundung
4. Sebelah Barat : Desa Pulau Aro

4.2.2 Luas dan Batas Wilayah

Luas wilayah-wilayah 45,49 Km atau sekitar 4.549 Ha. Yang terdiri dari lahan perkebunan, kantor, fasilitas umum, kuburan, dan juga tempat pemukiman penduduk. Terdiri dari 5 dusun, 10 Rw dan 20 RT.

Jarak Desa ke pusat pemerintahan adalah sebagai berikut:

- a. Ibu Kota Kecamatan 3 Km
- b. Ibu Kota Kabupaten 6,5 Km
- c. Ibu Kota Provinsi 167 Km.

4.3 Keadaan Sosial

4.3.1 Penduduk

Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi memiliki jumlah penduduk keseluruhan nya 1975 jiwa, terdiri dari laki-laki berjumlah 964 orang dan perempuan 1011 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari table berikut ini:

Table 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-laki	964	48,81%
2	Perempuan	1011	51,18%
	Jumlah	1975	100%

Sumber : Desa Seberang Taluk 2022

Berdasarkan table diatas jumlah penduduk masyarakat Desa Seberang Taluk lebih banyak jumlah perempuan dari pada laki-laki. Adapun jumlah laki-laki 964 orang dengan persentase 48,81% sedangkan jumlah perempuan 1011 orang dengan persentase 51,18%.

4.3.2 Lembaga Pendidikan

Untuk melihat gambaran Lembaga pendidikan masyarakat Seberang Taluk dapat dilihat pada tabel bawah ini:

Tabel 4.3 Jumlah Sarana Pendidikan di Desa Seberang Taluk

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1	Play Group	1
2	TK	1
3	SD/ sederajat	1
4	SMP/ sederajat	-
5	SMA/ sederajat	-
	Jumlah	3

Sumber : Desa Seberang Taluk 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa sarana pendidikan masyarakat desa Seberang Taluk cukup memadai, diharapkan kedepannya pemerintah meningkatkan lagi sarana pendidikan ini.

Selain sarana pendidikan, desa Seberang Taluk juga terdapat sarana olahraga, berikut sarana olahraga yang ada pada desa Seberang Taluk:

Tabel 4.4 Jumlah Sarana Olahraga di Desa Seberang Taluk

No	Sarana Olahraga	Jumlah
1	Lapangan sepak bola	1 buah
2	Lapangan bulu tangkis	2 buah
3	Meja pingpong	1 buah
4	Lapangan voli	3 buah
5	Lapangan tenis	-
	Jumlah	7

Sumber : Desa Seberang Taluk 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa di Desa Seberang Taluk juga dapat sarana Olahraga yang cukup lengkap.

4.3.3 Keagamaan

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

Berikut jumlah penduduk Seberang Taluk berdasarkan agama dibawah:

Tabel 4.5 Penduduk Berdasarkan Agama

AGAMA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
Islam	964 orang	1011 orang	1975 (100%)
Kristen	-	-	-
Katholik	-	-	-
Hindu	-	-	-
Budha	-	-	-
Khonghucu	-	-	-
Jumlah	964 orang	1011 orang	1975

Sumber : Desa Seberang Taluk 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas penduduk Desa Seberang Taluk mayoritas beragama islam.

Ketaatan masyarakat dalam menjalankan ibadah didukung dengan adanya sarana penunjang masyarakat dalam menjalan kan iabadah.Sarana rumah ibadah di Desa Seberang Taluk adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Jumlah Rumah Ibadah

No	Jenis Agama	Jumlah
1	Jumlah Masjid	1 buah
2	Jumlah Langgar/Surau/Mushola	4 buah
3	Jumlah Gereja Kristen Protestan	- buah
4	Jumlah Gereja Katholik	- buah
5	Jumlah Wihara	- buah
	Jumlah	5

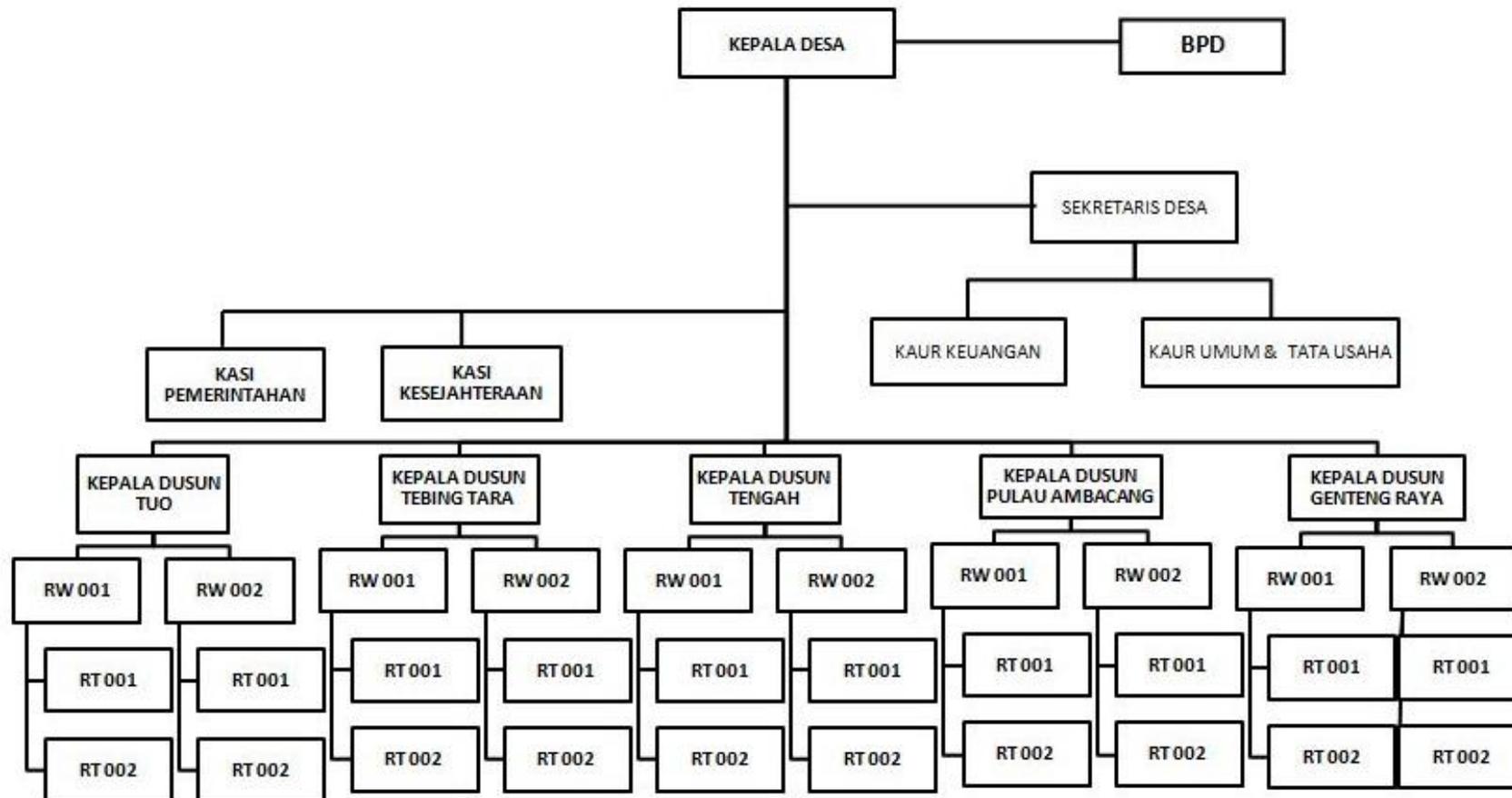
Sumber : Desa Seberang Taluk 2022

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

4.3.4 Struktur Organisasi Desa Seberang Taluk

Berikut struktur organisasi pemerintahan desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Kantor Desa Seberang Taluk, 2022

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

A. Kepala Desa :

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

B. Sekretaris Desa

1. Membantu kepala Desa di bidang pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat pemerintahan Desa dan masyarakat.
2. Mewakili kepala Desa dalam hal Kepala Desa berhalangan.
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala desa.

4. Pengkoordinasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perangkat Desa.
5. Pengumpulan bahan dan perumus program serta petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.
6. Pemantauan dan pengevaluasi terhadap kesekretariatan.
7. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dibidang pemerintahan, perekonomian, dan kesejahteraan.
8. Pengurusan administrasi keuangan, perlengkapan rumah tangga surat menyurat dan kearsipan serta memberikan pelayanan teknis dan administrative kepada seluruh perangkat pemerintah Desa.
9. Penyusun program kerja tahunan Desa dan pertanggungjawaban Kepala Desa.
10. Penyusunan laporan Pemerintahan Desa.
11. Penyusunan dan penyampaian Bahan Rancangan Peraturan Desa untuk diajukan kepada BPD.
12. Pengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas kesekretariatan.

C. Kepala Urusan Umum

Urusan Umum mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretaris Desa di bidang umum, kepegawaian dan keuangan. dalam melaksanakan tugas, urusan Umum mempunyai fungsi:

1. Pengumpul dan pengolah kepegawaian
2. Pengumpul dan pengolah administrasi keuangan.

3. Pengolah urusan perlengkapan dan inventaris Desa.
4. Pengolah urusan rumah tangga Desa.
5. Pengatur pelaksanaan rapat-rapat dinas dan upacara.
6. Pengolah urusan surat menyurat kearsipan dan ekspedisi (Tata Usaha Desa).
7. Pengumpul bahan dan penyusun laporan pemerintahan Desa.
8. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

D. Kepala Urusan Keuangan

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

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

4. Pengumpulan bahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan.
5. Pengumpulan bahan dan membantu melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta menjaga dan memelihara prasarana dan sarana fisik dilingkungan Desa.
6. Pengurus dan pengolah administrasi dibidang perekonomian dan pembangunan Desa.
7. Penyiap bahan dalam rangka perencanaan pembangunan di Desa dengan melakukan koordinasi dan bekerjasama dengan lembaga kemasyarakatan yang ada di Desa.

E. Kepala Urusan Pemerintahan

Urusan pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas sekretaris Desa di bidang pemerintahan. Dalam melaksanakan tugasnya urusan pemerintahan mempunyai fungsi:

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

6. Pembantu dan penyiap bahan dalam pelaksanaan pemilihan Kepala Desa dan perangkat Desa.
7. Pembantu dan penyiap bahan-bahan dalam rangka pembinaan RT/RW.
8. Pengumpulan dan penyusun laporan di bidang pemerintahan
9. Pelaksanaan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan atasan.

F. Kepala Urusan Kesejahteraan dan Pelayanan

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

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data dibidang agama, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.
2. Pengumpul bahan dan penyiap bahandalam bimbingan dan pembinaan di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan, sosial masyarakat.
3. Pengumpul dan pelaksana penyaluran bantuan terhadap korban bencana alam.
4. Pemberi pelayanan kepada masyarakat dibidang keagamaan, fasilitas di bidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial.
5. Pengolah dan Pembina dalam kegiatan pengumpulan zakat, fitrah, infaq, dan shodaqoh.

6. Pengumpulan bahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.
7. Pengolah dalam membantu dan menjaga kelestarian adat istiadat yang tumbuh dan berkembang di Desa.
8. Pengumpul bahan dan penyusun laporan di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial.
9. Pencatat data dan pengolah data Nikah, Cerai, dan Rujuk (NTCR).
10. Pengumpul bahan data dalam pelaksanaan bimbingan kegiatan pembinaan kesejahteraan keluarga, kepemudaan, dan organisasi kemasyarakatan lainnya.
11. Pelaksanaan dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikannya oleh atasan.

G. Kepala Dusun

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

1. Pembantu pelaksanaan tugas Kepala Desa di wilayah kerjanya.
2. Pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
3. Pelaksanaan keputusan dan kebijakan kepada kepala Desa.
4. Pembantu Kepala Desa dalam kegiatan pembinaan dan kerukunan warga.

5. Pembina dan meningkatkan swadaya dan gotong royong.
6. Pelaksana penyuluhan program pemerintahan Desa, dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Desa.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data di lapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informan dalam kaitannya dengan Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Data-data yang penulis peroleh melalui data primer akan diuraikan sesuai dengan kenyataan dilapangan dan adapun hasil wawancara langsung kepada pihak yang terkait dengan Analisi Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai responden berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat usia dan tingkat pekerjaan.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil wawancara kepada responden di dapat jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	7	100%
	Jumlah	7 orang	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari Tabel V.1 diatas dengan jumlah responden 7 orang yang digunakan maka jumlah laki-laki adalah 7 orang dengan persentase 100%.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil wawancara kepada responden didapati tingkat pendidikan responden sebagai berikut:

Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	2 Orang	28,5%
2	D-2	1 Orang	14,28%
3	D-3	1 Orang	14,28%
4	S-1	2 Orang	28,5%
5	S-2	1 Orang	14,28%
	Jumlah	7 Orang	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari Tabel V.2 diatas dengan jumlah responden 7 orang yang digunakan diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden dalam penelitian adalah tingkat pendidikan terbanyak dengan tamatan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5% sedangkan pada tingkat berikutnya adalah tamatan S-1 sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5% tingkat berikutnya adalah tamatan S-2 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28% tingkat berikutnya adalah tamatan D-3 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28% dan D-2 yaitu sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28%.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Dari hasil wawancara kepada responden didapati tingkat umur responden sebagai berikut:

Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	31-40	2 Orang	28,5%
2	41-50	2 Orang	28,5%
3	51-60	1 Orang	14,28%
4	61-70	1 Orang	14,28%
5	71-80	1 Orang	14,28%
	Jumlah	7 Orang	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dilihat dari Tabel V.3 diatas jumlah responden sebanyak 7 orang masing-masing tingkat umur responden berada pada tingkat usia 31-40 dengan jumlah sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5% kemudian dilihat pada tingkat usia 41-50 sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5% kemudian tingkat usia 51-60 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28% kemudian dilihat pada tingkat usia 61-70 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28% dan tingkat usia 71-80 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28%.

5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Dari hasil wawancara kepada responden didapati tingkat pekerjaan responden sebagai berikut:

Tabel V.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Kepala Desa	1 Orang	14,28%
2	Sekretaris Desa	1 Orang	14,28%
3	Kasi Pemerintah Desa	1 Orang	14,28%
4	PA Bupati KS	1 Orang	14,28%
5	Guru	2 Orang	28,5%

6	Honorer Wisma Jalur	1 Orang	14,28%
	Jumlah	7 Orang	100%

Sumber: Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari Tabel V.4 diatas diketahui identitas responden yaitu kepala desa sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%, kemudian sekretaris desa sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%, kemudian kasi pemerintah desa sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%, kemudian PA Bupati KS sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%, kemudian guru sebanyak 2 orang responden dengan persentase 28,5%, dan kemudian honorer wisma jalur sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%.

5.2 Pembahasan Hasil Penelitian Analisi Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan Indikator standar pelayanan publik menurut Zaenal Mukarom (2020:85),dimana peneliti menjadikan indikator ini sebagai kerangka pemikiran yang dijadikan acuan dalam Terciptanya Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dengan baik, dilihat dari penjelasan hasil penelitian tiap-tiap indikator dibawah ini:

5.2.1 Indikator Prosedur Pelayanan

Berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang di sepakati.

5.2.1.1 Proses Pelayanan yang ada di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai proses pelayanan yang ada di kantor Desa Seberang Taluk ?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto, A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya kalau proses pelayanan di kantor desa seberang taluk sudah baik, semua perangkat mengutamakan kepuasan masyarakat dan kami tampung apa yang bisa kami bantu dalam pelayanan masyarakat”. (Kuswanto, A.Md, Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko Ariando, SE selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya proses pelayanan di kantor desa seberang taluk sudah baik, selalu mengutamakan kepuasan masyarakat nya dan sesuai SOP yang ada”. (Yudiko Ariando, SE, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho Rinaldi, S.Sos selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah baik proses pelayanannya ke masyarakat karena setiap harinya instansi selalu ada di kantor untuk melayani keperluan masyarakat tidak susah payah mencari perangkat di kantor desa seberang taluk”. (Ridho Rinaldi, S.Sos, Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt. Paduko Rajo selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya lumayan bagus tetapi masih kurangnya pelayanan yang diberikan instansi kantor desa kepada masyarakatnya, dan harus di tingkatkan lagi dalam memberi pelayanan ke masyarakatnya”. (Emil Harda Dt.Paduko Rajo, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran

Murti Selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya kalau pelayanan dikantor Desa Seberang Taluk sudah lumayan bagus karena perangkat desa kerjanya hampir 24 jam dan perangkat selalu ada di kantor kecuali dihari libur” (Yusran Murti, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak

Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah baik sering adanya kerjasama yang baik antara perangkat dan kepala Desa serta toko agama, toko adat, dan toko masyarakat lainnya” (Jufri Arifin, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi

Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah lumayan bagus dalam pelayanan yang diberikan instansi kantor desa seberang taluk dalam pelayanan kepada masyarakatnya” (Todi Arianto, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022).

5.2.1.2 Tatakerja Pemberi Pelayanan Di Kantor Desa Seberang Taluk

Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang di berikan kepada perangkat kantor desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu takerja pegawai di kantor desa seberang taluk dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat nya?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto, .Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah maksimal semuanya kerjasama sangat baik jadi untuk masyarakat tidak ada masalah setiap urusan pasti dibantu pihak perangkat kantor desa seberang taluk” (Kuswanto, A.Md, Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko Ariando, SE selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah bagus dan memuaskan dalam tatakerja pelayanan kepada urusa masyarakatnya” (Yudiko Ariando, SE, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho Rinaldi, S.Sos selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah bagus karena tatakerja setiap perangkat kantor desa seberang taluk masing-masing suda ada pembagian kerjanya” (Ridho Rinaldi, S.Sos, Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt. Paduko Rajo selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya lumayan baik tatakerja perangkat desa seberang taluk dalam pemberian pelayanan kepada masyarakatnya, namun harus lebih di tingkatkan dan dikuasai materi agar sigap dalam penyampaian ke masyarakat” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran Murti selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tatakerja perangkat sudah baik, sehingga kalau masyarakat perlu berurusan ke kantor untuk surat menyurat bisa ditunggu” (Yusran Murti, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya bagus dan lacar memuaskan” (Jufri Arifin, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya cukup baik tatakerja pegawai di kantor desa seberang taluk dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat nya dan perlu di tingkatkan lagi dalam memberi pelayanan yang baik dan benar” (Todi Arianto, seberang taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022).

Berdasarkan hasil Observasi penulis dengan informan yang peneliti dapatkan dilapangan bahwasanya proses pelayanan di kantor Desa Seberang Taluk, perangkat desa masih kurang baik di dalam melayani masyarakat juga masih belum konsisten, dan perangkat Desa masih kurang peduli terhadap masyarakatnya, dan kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, Selanjutnya didalam tatakerja pemberian pelayanan perangkat Desa sudah maksimal dimana yang peneliti lihat langsung perangkat Desa saling kerjasama dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh masyarakat agar cepat terlaksana, namun ada juga perangkat Desa menunda-nunda dalam pengerjaan tugas yang diberikan masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang kecewa dalam pelayanan di kantor desa seberang taluk.

Analisis dari dua metode pengumpulan data mengenai proses pelayanan dan tatakerja pemberi pelayanan yaitu, dalam hal ini masih banyak kurangnya pegawai Desa dalam melayani masyarakatnya serta keterampilan pegawai desa

dalam tatakerja pemberi pelayanan seperti melaksanakan urusan ketatausahaan administrasi surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan dan tatakerja saling berkaitan, jika seseorang memiliki kemampuan dalam melayani pelayanan ke masyarakat namun tidak memiliki kemampuan dalam tatakerja pemberian pelayanan maka hal itu akan sulit diperaktekkan, maka dari itu seseorang harus memiliki kemampuan dalam melayani serta keterampilan dalam melaksanakan tatakerja yang diberikan masyarakatnya. Apalagi sebagai pegawai desa ujung tombak dari pemerintahan desa sebagai salah satu penentu perkembangan atau tidaknya suatu desa berada ditangan pegawai Desa.

Dalam sebuah organisasi, pegawai yang menduduki sebuah posisi ataupun jabatan tentu harus memiliki kemampuan serta keterampilan dalam menjalankan atau melaksanakan jabatan di posisi tersebut.

5.2.2 Indikator Waktu Penyelesaian

Berkenaan dengan durasi-durasi atau waktu yang diberikan masyarakat kepada perangkat desa dalam mengerjakan tugasnya.

5.2.2.1 Durasi Pemberian Pelayanan Perangkat Desa Kepada Masyarakatnya Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang durasi pemberian pelayanan yang diberikan pegawai dikantor Desa Seberang Taluk?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto,

A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya kalau masalah pelayanan sudah memenuhi standar dari pemerintah istilah nya kalau pelayanan surat menyurat membuat surat izin usaha atau atau yang lainnya kalau bisa di tunggu itu di tunggu kalau tidak bakal di kasih informasi selanjutnya kepada masyarakat yang sedang berurusan” (Kuswanto, A.Md, Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko

Ariando, SE selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah sesuai SPO kami menjalankan pekerjaan sesuai apa yang kami bisa kalau ada kendala kami memberitahu kepada masyarakatnya dan selalu kerjasama sesama perangkat kantor desa dalam menyiapkan tugas agar cepat terselesaikan” (Yudiko Ariando, SE, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho

Rinaldi, S.Sos selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah sesuai standar dan segala pengurusan pelayanan masyarakat bila berurusan dikantor desa seberang taluk kalau sudah lengkap persyaratannya langsung dibikinkan contohnya pengurusan surat izin usaha, surat kematian masih bisa di tunggu dan siap hari itu juga” (Ridho Rinaldi, S.Sos, Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil

Harda Dt.Paduko Rajo selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya cukup masih banyak yang perlu di pelajari perangkat desa untuk meningkatkan kecepatan durasi atau waktu dalam mengerjakan tugas pelayanan yang di berikan masyarakatnya” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran

Murti selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tergantung urusan masyarakat kalau banyak memberikan tugas tentu memerlukan waktu lama tetapi jika surat yang diurus tidak banyak pengerjaannya pun bisa ditunggu” (Yusran Murti, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya baik sangat bagus, tertib dan memuaskan” (Jufri Arifin, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya baik sudah tepat waktu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakatnya sehingga masyarakat merasa puas dalam pelayanan dari perangkat di kantor Desa Seberang Taluk” (Todi Arianto, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022).

5.2.2.2 Durasi Dalam Mengerjakan Tugas Perangkat Kantor Desa Seberang

Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu kesiapan para pegawai di kantor Desa Seberang Taluk dalam Durasi mengerjakan tugas yang diberikan oleh masyarakatnya ?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto,

A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya kalau kesiapannya para anggota kantor desa bekerja sesuai dengan SOP. Kalau memang bisa dibantu secepatnya tapi kalau perlu pengkajian, mereka kaji dulu baru dikembangkan” (Kuswanto, A.Md, Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko Ariando, SE selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya kesiapan para perangkat desa dalam mengerjakan tugasnya suda baik dan tepat waktu, sesuai SOP yang di tetapkan pemerintahan” (Yudiko Ariando, SE. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho Rinaldi, S.Sos selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya langsung cekapan dan siap untuk melayani kebutuhan masyarakat, karena sebelum menjadi perangkat Desa masing-masing perangkat sudah punya pengalaman pekerjaan dalam melayani masyarakatnya” (Ridho Rinaldi, S.Sos, Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt.Paduko Rajo selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya cukup siap dalam waktu mengerjakan tugas yang diberikan masyarakatnya, namun masih harus di tingkatkan lagi agar sempurna dan tepat waktu yang diinginkan masyarakat” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran Murti selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya dalam mengerjakan tugas yang diberikan masyarakatnya masih harus di tingkatkan kesiapan pegawainya agar tepat waktu mengerjakan tugas yang diminta masyarakatnya” (Yusran Murti, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tepat waktu, dan tidak berbelit-belit, tepat pada sasarannya” (Jufri Arifin, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 20202)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya cukup masih harus kerjasamanya di kuatkan dalam waktu pengerjaan tugas masyarakat agar mencapai durasi atau waktu yang cepat untuk kepuasan pelayanan masyarakat” (Todi Arianto, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022).

Berdasarkan hasil Observasi penulis dengan informan yang Peneliti dapatkan dilapangan bahwasanya yang terkait tentang Durasi Pemberian Pelayanan yang diberikan perangkat Desa Seberang Taluk kepada masyarakatnya belum melakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pemerintah), perangkat Desa masih kurang aktif dalam menyampaikan informasi-informasi penting untuk masyarakatnya, Selanjutnya didalam Durasi Mengerjakan tugas dari masyarakatnya masih kurang pemahaman, tidak adanya menguasai materi-materi dalam pengerjaan tugas yang diberikan masyarakatnya, dan ada kendala di perangkat Desa masih ada yang menunda waktu pengerjaan tugas yang diberikan masyarakatnya aturannya sehari siap ini harus menunggu dua sampai tiga hari bahkan berminggu-minggu sehingga tidak sesuai apa yang diharapkan masyarakatnya.

Analisis dari dua metode pengumpulan data mengenai durasi pemberian pelayanan dan durasi pengerjaan tugas yaitu dalam hal ini masih banyak yang perlu dibenahi pegawai Desa dalam durasi atau waktu kecepatan dalam memberikan atau mengerjakan tugas yang dibutuhkan masyarakatnya. Seperti dalam memberikan informasi ke masyarakat kecepatan waktunya dalam

menyampaikannya agar masyarakat dapat menerima informasi yang cepat. Dan dalam durasi atau waktu yang cepat dalam mengerjakan tugas yang dibutuhkan masyarakatnya agar cepat terlaksananya kebutuhan masyarakat.

Durasi pemberian pelayanan dan durasi pengerjaan tugas saling berkaitannya, jika pegawai kantor desa memiliki kemampuan cepat dalam pemberian pelayanan ke masyarakat namun lama dalam pengerjaan tugas yang diberikan masyarakat maka hal itu sangat sulit didapatkan, maka dari itu pegawai harus cepat dalam memberikan pelayanan serta kemampuan cepat dalam pengerjaan tugas yang diberikan masyarakatnya.

Apalagi sebagai pegawai desa harus siap siaga dalam menduduki sebuah posisi ataupun jabatan tentunya harus memiliki kecepatan dan kemampuan dalam pemberian atau pengerjaan tugas untuk masyarakatnya.

5.2.3 Indikator Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan pemungutan atau penetapan tarif/uang dalam pelayanan yang dibuat perangkat desa untuk masyarakatnya

5.2.3.1 Pemungutan Tarif Dalam Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah ada pemungutan tarif dikantor desa seberang taluk ?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto, A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak ada pemungutan tarif/biaya dalam pelayanan masyarakat karena pemungutan dilarang ada tercantum di undang-undang pemerintahan” (Kuswanto, A.Md. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko

Ariando, SE Selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya dari awal saya kerja samapai sekarang kantor desa seberang taluk tidak ada pemungutan biaya dalam pelayanan apapun” (Yudiko Ariando,SE. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho

Rinaldi, S.Sos Selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sejak kepala desa sekarang tidak ada dan tidak pernah baik perangkat desa atau dari intruksi kepala desa untuk pemungutan tarif kepada masyarakatnya” (Ridho Rinaldi, S.Sos. Seberang taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil

Harda Dt. Paduko Rajo Selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak ada pemunfutan tarif dikantor desa seberang taluk dalam pelayanan masyarakat” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran

Murti Selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya kalau berurusan pelayanan dikantor desa seberang taluk masalah biaya tidak ada pemungutan, tergantung inisiatif masyarakatnya untuk mengasih rasa terimakasihnya” (Yusra Murti, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak

Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak ada pemungutan” (Jufri Arifin, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak ada pemungutan biaya dalam pelayanan di kantor desa seberang taluk” (Todi Arianto, Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022).

5.2.3.2 Penetapan Tarif Dalam Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah pegawai dikantor desa seberang taluk menetapkan tarif di saat memberikan pelayanan ?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto,

A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak ada di kantor desa seberang taluk kami tidak ada menetapkan tarif dalam segala pelayanan, walaupun di beri masyarakat kami tidak menerima karena itu sudah tugas kami membantu masyarakat yang ada di desa seberang taluk ini” (Kuswanto, A.Md. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko

Ariando, SE Selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak pernah dan tidak ada karena sesuai undang-undang pemerintah tentang penetapan biaya apapun di kantor desa di larang oleh Negara, karena melayani masyarakat sudah tugas kami sebagai perangkat Desa” (Yudiko Ariando, SE. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho

Rinaldi, S.Sos Selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak ada menetapkan tarif atau uang dalam bentuk apapun ke masyarakat dalam memberikan pelayanan” (Ridho Rinaldi, S.Sos. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt. Paduko Rajo Selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tida adak menetapkan tarif atau uang selama pelayanan di kantor desa seberang taluk” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran Murti Selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak ada menetapkan tarif atau uang itu semua tergantung inisiatif masyarakatnya” (Yustan Murti. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak ada menetapkan tariff” (Jufri Arifin. Seberang Taluk wawancara lansung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tidak ada menetapkan tarif atau upah kepada masyarakat dalam pelayanan dikantor desa seberang taluk” (Todi Arianto. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022).

Berdasarkan hasil Observasi penulis dengan informan yang peneliti dapatkan dilapangan bahwasanya yang terkait tentang Pemungutan Tarif dalam Pelayanan di kantor Desa Seberang Taluk sesuai apa yang peneliti lihat tidak ada Kepala Desa atau Perangkat Desa memungut tariff atau uang kepada masyarakatnya dalam pemberian pelayanan, Selanjutnya didalam Penetapan Tarif

di kantor Desa Seberang Taluk semua perangkat Desa tidak ada menetapkan tariff sepeserpun, mereka sudah menaati peraturan undang-undang pasal 22 ayat 1 tentang dilarang melakukan pungutan atas jasa layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat Desa.

Analisis dari dua metode pengumpulan data mengenai pemungutan tariff dalam pelayanan dan penetapan tariff dalam pelayanan yaitu, dalam hal ini dikantor Desa seberang taluk sudah baik, kepala desa atau perangkat desa lainnya tidak ada pemungutan dan penetapan tariff didalam pelayanan kebutuhan masyarakatnya.

Pemungutan tariff dan penetapan tariff tidak dibenarkan pada undang-undang pasal 22 ayat 1 tentang dilarang melakukan pemungutan atas jasa layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat, apalagi dikantor desa memiliki beberapa sumber pendapatan atau bantuan keuangan dari APBD atau dana desa lainnya. Jadi tidak ada pemungutan atau penetapan tariff dalam pelayanan apapun yang dibutuhkan masyarakat.

5.2.4 Indikator Produk Pelayanan

Berkenaan dengan Bentuk Pelayanan dan Hasil Pelayanan yang diberikan perangkat kantor Desa Seberang Taluk kepada masyarakatnya

5.2.4.1 Bentuk Pelayanan Yang Diberikan Perangkat Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah sudah bagus bentuk pelayanan yang diberikan pegawai kantor desa seberang taluk kepada masyarakatnya ?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto, A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya selama ini tidak ada keluhan dari masyarakat dalam pelayanan di kantor desa seberang taluk karena kami selalu tanggap soal pelayanan yang di butuhkan masyarakat kami” (Kuswanto, A.Md. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko Ariando, SE Selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah sangat bagus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Yudiko Ariando, SE. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho Rinaldi, S.Sos Selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya kami masih berusaha maksimal untuk masyarakatnya dan bekerja maksimal sesuai dengan standar perangkat desa” (Ridho Rinaldi, S.Sos. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt.Paduko Rajo Selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo. Seberang taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran Murti Selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah baik bentuk pelayanan yang diberikan kantor desa seberang taluk ke masyarakatnya” (Yusran Murti. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sangat memuaskan dan baik sesuai selera masyarakatnya” (Jufri Arifin. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya bagus bentuk pelayanan yang diberikan perangkat desa seberang taluk kepada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat” (Todi Arianto. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022).

5.2.4.2 Hasil Pelayanan Yang Diberikan Perangkat Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah sudah baik hasil pelayanan yang diberikan pegawai kantor desa seberang taluk ?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto, A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah baik walaupun ada keluhan kantor desa seberang taluk telah menyediakan kotak saran, agar perangkat desa bisa intropeksi diri masing-masing” (Kuswanto, A.Md. Seberang taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko Ariando, SE Selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah baik dan memuaskan dalam bentuk pelayanan yang diberikan semua perangkat desa kepada masyarakatnya” (Yudiko Ariando, SE. Seberang taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho Rinaldi, S.Sos Selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya baik buruknya bentuk pelayanan yang diberikan perangkat desa kami sudah menjalani sebisa mungkin semua tergantung kepuasan masyarakatnya dalam pelayanan kami” (Ridho Rinaldi, S.Sos. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt. Paduko Rajo Selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya cukup masih perlu ditingkat kan kinerja perangkatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran Murti Selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya bentuk pelayanan yang diberikan pearangkat desa seberang taluk sudah baik kepada masyarakatnya” (Yusran Murti. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah baik tidak berbelit-belit” (Jufri Arifin. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya baik kami sudah memberikan sebisa mungkin yang terbaik untuk masyarakat” (Todi Arianto. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Berdasarkan hasil Observasi penulis dengan informan yang peneliti dapatkan dilapangan bahwasanya yang terkait bentuk pelayanan yang diberikan

perangkat Desa Seberang Taluk masih kurang bagus dimana masih ada perangkat Desa belum menguasai bagaimana caranya menyampaikan dengan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh masyarakatnya dan perangkat Desa masih kurang serius dalam bekerja di kantor Desa tersebut, Selanjutnya didalam hasil Pelayanan yang diberikan Perangkat Desa masih kurang bagus, setengah-setengah dalam mengerjakan tugas dari masyarakatnya, masih salah-salah dalam mengetik belum ahli dalam pembuatan surat yang dibutuhkan, dan masih kurang ahli dalam memakai komputer.

Analisis dari dua metode pengumpulan data mengenai bentuk pelayanan dan hasil pelayanan yang diberikan yaitu, dalam hal ini sudah cukup baik namun masih ada yang perlu dibenahi karena masih ada pegawai desa yang kurang mampu dalam memberikan produk pelayanan yang terbaik ke masyarakatnya, dan masih ada yang sering tidak puas dari hasil pelayanan pegawai kantor desa.

Bentuk pelayanan dan hasil pelayanan saling berkaitan jika pegawai desa memberikan bentuk pelayanan yang terbaik maka hasil pelayanan yang diinginkan masyarakatnya juga bagus, namun jika tidak memiliki hasil pelayanan yang tidak memuaskan maka hal itu akan sulit tersampaikan.

Maka dari itu pegawai kantor desa harus memiliki kualitas atau produk yang bagus dalam memberikan bentuk pelayanan yang baik kepada masyarakatnya maka hasilnya diterima sehingga masyarakatnya puas, apalagi sebagai pegawai desa harus selalu siap untuk kebutuhan masyarakatnya, dan solusinya untuk itu pegawai mengikuti pelatihan-pelatihan kepegawaian agar dapat wawasan yang lebih banyak lagi.

5.2.5 Indikator Sarana Dan Prasarana

Berkenaan dengan Ketersediaan Ruang Tunggu dan Loker-Loker Pelayanan Yang Tersedia di Kantor Desa Seberang Taluk.

5.2.5.1 Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Ada Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah ada ketersediaan ruang tunggu di kantor desa seberang Taluk ?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto,

A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya Ada kami membuat ruang tunggu untuk msyarakat duduk menunggu surat apa yang diurus masyarakat, untuk itu gunanya ruang tunggu yang disediakan jika pelayanan nya memerlukan pengerjaan waktu yang lama kami bolehkan pulang dan meninggalkan nomer telpon yang bisa kami hubungi” (Kuswanto, A.Md. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko

Ariando, SE Selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya ada kami telah menyediakan ruang tunggu dekat pintu masuk kantor” (Yudiko Ariando, SE. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho

Rinaldi, S.Sos Selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya ada di sediakan ruang tunggu untuk pelayanan masyarakat Seperti kursi dan meja” (Ridho Rinaldi, S.Sos. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt. Paduko Rajo Selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya ada di sediakan ruang tunggu di kantor desa seberang taluk untuk siapapun yang berurusan di kantor desa” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran Murti Selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya ada di sediakan ruang tunggu di kantor desa seberang taluk walaupun sedikit tempat duduknya hanya bisa duduk 1,2 atau 3 orang” (Yusran Murti. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya ruang tunggu sudah ada dan baik” (Jufri Arifin. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah ada disediakan ruang tunggu di kantor desa seberang taluk” (Todi Arianto. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022).

5.2.5.2 Ketersediaan Loker-Loker Meja Pelayanan Yang Ada Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah ketersediaan loker dikantor desa seberang taluk sudah cukup atau sudah terpenuhi ?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto, A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya loker untuk arsip dan lain-lain sudah disediakan dan sudah cukup” (Kuswanto, A.Md. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko Ariando, SE Selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya ada sudah cukup dan terpenuhi” (Yudiko Ariando, SE. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho Rinaldi, S.Sos Selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya loker kalau untuk administrasi sudah cukup tapi mungkin untuk kedepannya perlu ditambah lagi untuk menyimpan banyak dokumen-dokumen kantor” (Ridho Rinaldi, S.Sos. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt. Paduko Rajo Selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya ada dan sudah cukup atau sudah terpenuhi” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran Murti Selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah cukup dan sudah terpenuhi” (Yusran Murti. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sarana loker belum sempurna perlu pembinaan” (Jufri Arifin. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya ada ketersediaan loker di kantor desa seberang taluk dan sudah cukup” (Todi Arianto. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Berdasarkan hasil Observasi penulis dengan informan yang peneliti dapatkan dilapanagan bahwasanya yang terkait tentang Ketersediaan Ruang Tunggu yang ada dikantor Desa Seberang Taluk sesuai apa yang Peneliti lihat sudah ada ruang tunggu di dalam Kantor Desa Seberang Taluk, tetapi masih kurangnya tempat duduk yang disediakan perangkat Desa Seberang Taluk sehingga masih adanya masyarakat yang menunggu antri berdiri karena tidak kebagian tempat duduk yang mereka sediakan, Selanjutnya didalam kesediaan loker-loker meja pelayanan sesuai dengan apa yang peneliti lihat masih kurang meja-meja dan loker penyimpanan berkas-berkas penting di kantor Desa masih harus pembenahan dan penambahan lagi agar tercukupi dan terpenuhi.

Analisis dari dua metode pengumpulan data mengenai ketersediaan ruang tunggu dan ketersediaan loker-loker meja pelayanan yaitu, dalam hal ini dikantor Desa seberang taluk sudah menyediakan ruang tunggu dan loker-lokernya untuk tempat tunggu masyarakat dalam pelayanan di kantor desa namun harus di tambah lagi kursi-kursinya dan diganti mana kiranya masih layak pakai atau tidak.

Sebagai kepala desa memang harus diperhatikan lagi keadaan didalam ruangan kantor demi kenyamanan masyarakat dalam menunggu disaat pelayanan apapun dikantor desa, untuk itu kepada kepala desa dan perangkat lainnya harus bisa menambahkan lagi fasilitas yang ada di kantor tersebut agar semakin tercukupi untuk kedepannya dan masyarakat nyaman dalam konsultasi atau pelayanan lainnya.

5.2.6 Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Berkaitan dengan tatakerama dan keahlian dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat desa seberang taluk.

5.2.6.1 Tatakerama Pemberi Pelayanan Perangkat Desa Terhadap Masyarakat Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah sudah baik tatakerama pegawai kantor desa seberang Taluk dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat nya?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto, A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tatakerama perangkat desa sudah baik karena kami memiliki kebudayaan tentang cara berbicara dengan masyarakat sopan santun dan etika selalu kami tanamkan” (Kuswanto, A.Md. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko Ariando, SE selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah baik karena dengan adanya kebudayaan maka tatakerama terbentuk hingga terbiasa dalam dunia pekerjaan” (Yudiko Ariando, SE. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho Rinaldi, S.Sos Selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya kalau tatakerama mereka sudah baik karena ada etika dan moral dalam segala penyampaian kepada masyarakat” (Ridho Rinaldi, S.Sos. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt. Paduko Rajo Selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya cukup baik dan sopan santun dalam pemberian pelayanan kepada masyarakatnya” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran Murti Selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya tatakerama sopan santunnya sudah baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakatnya” (Yusran Murti. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya kurang sempurna karena sifat orang tidak sama berbedabeda tentu tatakerama berberda perlu di tingkatkan” (Jufri Arifin. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sangat baik tatakerama perangkat desa dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat” (Todi Arianto. Seberang Talu wawancara langsung, 14 Desember 2022).

5.2.6.2 Keahlian Memberikan Pelayanan Perangkat Desa Kepada Masyarakat Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada instansi kantor Desa seberang taluk yaitu:

Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah pegawai kantor desa seberang taluk sudah ahli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya?

peneliti mendapatkan jawaban yang diberikan oleh Bapak Kuswanto, A.Md selaku Kepala Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah ahli karena perangkat desa sudah banyak pengalaman didunia kerja sebelumnya atau di dunia pendidikannya jadi soal memberikan pelayanan mereka sudah ahli” (Kuswanto, A.Md. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yudiko Ariando, SE Selaku Sekretaris Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah ahli dalam memberika pelayanan dam pelayanan dapat diterima dengan puas oleh masyrakatnya” (Yudiko Ariando, SE. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Ridho Rinaldi, S.Sos Selaku Kasi Pemerintahan Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah ahli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kedudukan mereka di perangkat desa” (Ridho Rinaldi, S.Sos. Seberang Taluk wawancara langsung, 13 Desemner 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang di berikan oleh bapak Emil Harda Dt.Paduko Rajo Selaku Toko Adat Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya masih perlu pembenahan” (Emil Harda Dt.Paduko Rajo. Seberang Taluk wawancara lansung, 14 Desember 2022)

Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Yusran Murti Selaku Toko Agama Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya sudah ahli karena dengan adanya kerjasama maka tugas yang diberikan selalu siap dikerjakan” (Yusran Murti. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Selanjutnya Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Jufri Arifin Selaku Toko Pendidik Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya disana-sini masih kurang, seseorang itu tentu tidak sama pelayanannya, tetapi cukup baik” (Jufri Arifin. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022)

Dan Peneliti juga mendapatkan jawaban yang diberikan oleh bapak Todi Arianto Selaku Toko Pemuda Desa Seberang Taluk yaitu:

“Menurut saya masih ada pemenuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya” (Todi Arianto. Seberang Taluk wawancara langsung, 14 Desember 2022).

Berdasarkan hasil Observasi penulis dengan informan yang peneliti dapatkan dilapangan bahwasanya yang berkaitan dengan Tatakerama Pemberi Pelayanan perangkat Desa terhadap masyarakatnya sesuai yang peneliti lihat masih ada perangkat Desa yang kurang ramah, cuek, tidak menegur sapa kalau tidak ditegur tidak seharusnya perangkat desa seperti itu, dan masih ada perangkat Desa yang berkomunikasi tidak baik menggunakan bahasa daerah padahal bisa dilihat adanya masyarakat pendatang tidak asli orang Seberang Taluk, Selanjutnya didalam keahlian memberikan pelayanan perangkat Desa kepada masyarakatnya, sesuai dengan apa yang peneliti lihat sudah dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan tetapi masih kurang percaya kepada

kompetensi para perangkat karena hal sebagian ada perangkat Desa belatar belakang tamatan SMA/ sederajat.

Analisis dari dua metode pengumpulan data mengenai tatakerama pemberi pelayanan dan keahlian memberikan pelayanan yaitu, dalam hal ini masih ada kurangnya pegawai Desa dalam tatakerama kepada masyarakatnya seperti tidak ada senyum dan sapa dan juga masih ada pegawai yang tidak peduli kepada masyarakatnya dan tidak begitu ahli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tatakerama dan keahlian saling dibutuhkan dikantor desa, jika pegawai tatakeramanya baik dan sopan maka sudah ahli dalam menanggapi dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya, Maka dari itu pegawai harus ada keahliannya dalam memberikan pelayanan dan saling kerjasama dalam penyelesaian tugas yang diberikan masyarakatnya.

Apalagi dalam sebuah organisasi pegawai yang menduduki sebuah posisi ataupun jabatan tentunya harus ahli dan memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing, untuk menjalankan jabatannya di posisi masing-masing.

5.3 Analisis Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dalam ukuran penilaian yang peneliti buat maka pada item penilaian cukup baik yaitu apabila semua indikator dalam penelitian ini terpenuhi dan berjalan dengan baik sesuai prosedur yang telah di tetapkan yaitu indikator Prosedur Pelayanan, indikator waktu penyelesaian, indikator biaya pelayanan, indikator produk pelayanan, indikator sarana dan prasaranan, serta indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Pada item penilaian cukup baik apabila dua dari enam indikator yang ada berjalan dengan baik, pada item penilaian kurang baik apabila hanya dua dari enam indikator berjalan dengan baik dan pada item penilaian baik apabila dua dari enam indikator yang berjamalan kurang baik. Maka berdasarkan penjelasan diatas kurang baik karena hanya ada dua dari enam indikator yang terpenuhi, dan berjalan dengan baik yaitu indikator biaya pelayanan dan sarana dan prasarana. Sedangkan pada indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, serta produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan masih kurang baik karena tidak berjalan dengan sesuai prosedur yang telah ditentukan.

Indikator Prosedur Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara di dapat hasil penelitian yang berada pada interval kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari observasi di lapangan masih banyak kurangnya pegawai Desa dalam melayani masyarakatnya serta keterampilan pegawai desa dalam tatakerja pemberi pelayanan seperti melaksanakan urusan ketatausahaan administrasi surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat. Masih kurang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melayani masyarakatnya.

Dari wawancara dan obeservasi dilapangan terdapat hasil yang sama-sama kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai desa dalam melayani masyarakatnya serta keterampilan dalam tatakerja pemberi pelayanan masih kurang memiliki kemampuan dan keterampilan.

Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara

di dapat hasil penelitian yang berada pada interval kurang baik, hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan dengan cukup lengkap dan akurat pelayanan yang diberikan perangkat Desa Seberang Taluk kepada masyarakatnya belum melakukan sesuai SOP (Standar Operasional Pemerintah), perangkat desa masih kurang aktif dalam menyampaikan informasi-informasi penting untuk masyarakatnya, selanjutnya didalam durasi atau waktu pengerjaan tugas masyarakat masih kurang pemahamannya, tidak adanya menguasai materi-materi sehingga masih banyak lagi pelayanan surat menyurat terbengkal.

Dari wawancara dan observasi di lapangan terdapat hasil yang sama-sama kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai desa belum melakukan pelayanan sesuai SOP (Standar Operasional Pemerintah) dan minimnya dalam menyampaikan informasi-informasi penting untuk masyarakatnya, masih kurang pemahaman dalam menguasai materi-materi sehingga masih banyak surat menyurat terkendala.

Indikator Biaya Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara didapat hasil penelitian yang berada pada interval Baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan dan pernah di alami oleh penulis bahwasanya, di kantor Desa Seberang Taluk baik kepala Desa maupun perangkat lainnya tidak ada menetapkan pemungutan atau penetapan tarif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakatnya. Dalam undang-undang pasal 22 ayat 1 tentang dilarang melakukan pemungutan atas jasa layanan administrasi yang diberikan kepada

masyarakat. Karena desa sudah memiliki beberapa sumber pendapatan atau bantuan keuangan dari APBD atau dana Desa lainnya.

Dari wawancara dan observasi dilapangan terdapat hasil yang sama-sama baik, hal ini dapat dilihat dari kepala desa maupun perangkat lainnya. Tidak ada melakukan penetapan maupun pemungutan tarif dalam melakukan atau pemberian pelayanan kepada masyarakatnya.

Indikator Produk Pelayanan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara di dapatkan hasil penelitian yang berada pada interval Cukup Baik. hal ini dapat dilihat pada saat dilapangan perangkat desa sebagian sudah mampu dalam memberikan produk pelayanan yang terbaik ke masyarakatnya, tetapi harus di tingkatkan lagi agar menjadi lebih baik lagi karena kepuasan masyarakat ada di dalam produk pemberian dari pegawai Desa.

Dari wawancara dan observasi dilapangan terdapat hasil yang sama-sama cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai desa sudah mampu dalam memberikan produk pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya.

Indikator Sarana dan Prasarana di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara di dapatkan hasil penelitian yang berada pada interval Cukup Baik. Hal ini sesuai dengan apa yang dilihat dilapangan bahwa di dalam kantor Desa sudah tersedia ruang tunggu dan loker-loker meja untuk tempat tunggu masyarakat dalam pelayanan di kantor Desa Seberang Taluk, namun ada sebaiknya harus di perhatikan lagi keadaan didalam ruangan kantor demi kenyamanan masyarakat

dalam menunggu di saat pelayanan. untuk itu perangkat desa harus kerjasama dalam menyusun dan menambah lagi fasilitas yang ada di kantor tersebut.

Dari wawancara dan observasi dilapangan terdapat hasil yang sama-sama cukup baik, hal ini sesuai dengan apa yang ada di kantor desa seberang taluk. Sudah ada dan tersedia ruang tunggu dan loker-loker meja.

Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuatan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara di dapatkan hasil penelitian yang berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan dalam hal ini masih ada pegawai Desa kurang sopan dalam tatakerama kepada masyarakatnya, tidak ada saling tegur dan sapa, pegawai desa juga tidak peduli kepada masyarakatnya sehingga masyarakat susah untuk bertukar pendapat dan pikiran demi berkembangnya desa tersebut. sering masyarakat membuat aduan ke kantor desa namun tidak ada respon sama sekali, karena saking kurang pedulinya pemerintah desa pun tidak mengkoordinir mengenai tatacara ataupun mekanisme untuk pengaduan masyarakatnya.

Dari wawancara dan observasi dilapangan terdapat hasil yang sama-sama kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai desa kurang sopan dalam tatakerama kepada masyarakatnya. Dan tidak ada kepedulian kepada masyarakatnya sehingga masyarakat tidak dapat bertukar pikiran dan pendapat demi memajukan perkembangan desa seberang taluk

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian dan analisis data yang telah peneliti lakukan mengenai Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sebagai lokasi penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan Penerapan Analisis Standar Pelayanan Publik di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Ada baiknya para Perangkat Kantor Desa Seberang Taluk meningkatkan lagi pelayanannya kepada masyarakat, dengan cara pendekatan kepada masyarakat dan memahami karakter bagian mereka masing-masing yang melakukan pelayanan di kantor desa seberang taluk dengan begitu menurut saya perangkat dapat meningkatkan kepercayaan pelayanannya dalam bekerja untuk masyarakat.
2. Masalah waktu dimana perangkat desa sering mengundur waktu pengerjaan tugas yang diberikan masyarakatnya yang aturannya sehari siap ini malah jadi dua hari bahkan berminggu-minggu jadi tidak sesuai yang diinginkan masyarakatnya untuk itu butuh konsisten dalam

mengerjakan tugas karena barang kali yang di perlukan masyarakat yaitu surat penting yang harus siap pada hari yang cepat.

3. Untuk biaya tarif atau upah sudah sanagat bagus perangkat kantor desa tidak memungut atau menetapkan tariff, akan tetapi saran saya seharusnya juga tidak menerima inisiatif pemberian dari masyarakatnya.
4. Masalah produk pelayanan yang diberikan perangkat desa seberang taluk kepada masyarakatnya kurang konsisten ada baiknya perangkat desa seberang taluk meningkatkan kompetensi produk pelayanan dalam cara penyampaian yang di mengerti masyarakatnya.
5. Untuk fasilitas di kantor desa seberang taluk sebaiknya para perangkat kantor desa sama-sama meningkatkan lagi. terlebih masalah ruang tunggu dan loker-loker di kantor desa seberang taluk, untuk itu perangkat harus menambah kursi atau meja di ruang tunggu agar masyarakat betah menunggu surat yang mereka butuhkan dan untuk kedepannya loker-loker agar perangkat cukupi untuk terpenuhi di kantor desa seberang taluk.
6. Ada baiknya para perangkat dapat menggunakan bahasa Indonesia dengan baik dan benar selalu menggunakan 3S yaitu (senyum, sapa, salam) agar terjalinnya komunikasi dan tatakerama yang baik, karena masyarakat Desa Seberang Taluk pastinya ada masyarakat pendatang yang kurang memahami bahasa daerah. Dan untuk masalah kepercayaan masyarakat akan kompetensi para perangkat desa agar

sebaiknya para perangkat lebih memahami dan mempelajari lagi bagaimana seharusnya pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan sesuai standar pelayanan yang baik kepada masyarakat, agar masyarakat dapat mempercayai kompetensi para perangkat desa Seberang Taluk.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Anwar, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Unimal Press, Sulawesi.
- Anggara, 2012, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Unimal Press, Sulawesi.
- Cholih, Abdul, 2011, *Pengantar Manajemen*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Hasibuan 2012, *Manajemen Ilmu dan Seni Manajemen Pelayanan*, yogyakarta:pustaka belajar.
- Kadarisman, M. 2013, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung :CV. Pustaka Setia.
- Priyono, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Zikatama Publisher, Jawa Timur.
- Rusyan, Tabrani. 2018, *Manajemen Pengembangan Desa Produktif*. Jakarta :PT. Bumi Aksara.
- Sarinah & Mardalena, 2017, *Manajemen Pelayanan*, yogyakarta:pustaka belajar.
- Salam, Darma Setyawan. 20017, *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Siagian P, Sondang 20011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, L.P. (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke, Edited by s. (Editor) and R.D. (Editor). Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutha, 2018, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung; PT Refika Aditama.

Sutrisno, Edi. 20019. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Syafie, 2012, *Ilmu Administrasi Negara*, CVPustaka Setia, Bandung.

Syafii, dan walasari, 2017. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* Bandung :PT Bumi Aksara.

Syafri, Wirman 2012, *Studi Tentang Administrasi Publik*, Erlangga : Aksara

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

Thoha, Miftah. 2012, *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Rajawali Press, Jakarta.

Wibowo. 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.

Peraturan – Peraturan lainnya :

Peraturan Menteri Desa Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Bab V Tentang Pungutan Desa.

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

B. Internet

<http://cerdasberbudaya.blogspot.com/2013/11/perkembangan-administrasi-negara-di.html>

http://repository.uin-suska.ac.id/13621/7/7.%20BAB%20II__2018128ADN.pdf

<http://ringdikit-buleleng.desa.id/index.php/first/artikel/55>

<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/3420/pdf>

http://repository.radenintan.ac.id/1127/3/BAB_II._OK.pdf

<http://repository.unpas.ac.id/30050/6/8.%20BAB%20III.pdf>

https://repository.unsri.ac.id/11231/3/RAMA_69201_07021281320005_31126609_0005118401_03.pdf

<http://repository.stei.ac.id/2876/2/BAB%203.pdf>

[https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/download/182/62/#:~:text=Pene-litian%20kuantitatif%20menurut%20Sugiyono%20\(2017,terukur%2C%20rasional%2C%20dan%20sistematis.](https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/download/182/62/#:~:text=Pene-litian%20kuantitatif%20menurut%20Sugiyono%20(2017,terukur%2C%20rasional%2C%20dan%20sistematis.)

<https://repository.unsub.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/73/BAB%20III.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN

ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Kepada: Perangkat Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

A. Identitas Penelitian

Nama : Afta Anisyah Putri
NPM : 190411002
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial
Institusi : Universitas Islam Kuantan Singingi
Jenjang Pendidikan : S-1 (Strata Satu)
Pekerjaan : Mahasiswa
No.Hp/Wa : 081364277042

B. Identitas Informan

Nama :
NIP :
Alamat :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Pekerjaan :
No.Hp/Wa :
Hari/Tanggal Wawancara :

C. Petunjukan Wawancara

1. Daftar pertanyaan ini hanya di maksudkan untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun.
2. Identitas Responden dijamin kerahasiaannya.
3. Hasil wawancara diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait terutama bagi penulis.
4. Atas kerja sama responden saya ucapkan terimakasih.
5. Wawancara ini tidak mengandung unsure politik

D. Daftar Pertanyaan Wawancara :

1. Indikator Prosedur Pelayanan

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai proses pelayanan yang ada di kantor Desa Seberang Taluk ?

.....
.....
.....
.....
.....

- b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tatakerja pegawai di kantor desa seberang taluk dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat nya ?

.....
.....
.....
.....
.....

2. Indikator Waktu Penyelesaian

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang durasi pemberian pelayanan yang di berikan pegawai kantor desa seberang taluk ?

.....
.....
.....
.....
.....

- b. Bagaimana menurut bapak/Ibu kesiapan para pegawai di kantor Desa seberang taluk dalam durasi mengerjakan tugas yang diberikan oleh masyarakat nya ?

.....
.....
.....
.....
.....

3. Indikator Biaya Pelayanan

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu Apakah ada pemungutan tarif di kantor desa seberang taluk ?

.....
.....
.....
.....
.....

- b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu Apakah pegawai di kantor desa seberang taluk menetapkan tarif di saat memberikan pelayanan?

.....
.....
.....
.....
.....

4. Indikator Produk Pelayanan

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah sudah bagus bentuk pelayanan yang diberikan pegawai kantor desa seberang taluk kepada masyarakat nya ?

.....
.....
.....
.....
.....

- b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu Apakah sudah baik hasil pelayanan yang diberikan pegawai kantor desa seberang taluk ?

.....
.....
.....
.....
.....

5. Indikator Sarana dan Prasarana

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah ada kesediaan ruang tunggu di kantor desa seberang taluk ?

.....
.....
.....
.....
.....

- b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah ketersediaan loker dikantor desa seberang taluk sudah cukup atau sudah terpenuhi ?

.....
.....
.....
.....
.....

6. Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah sudah baik tatakerama pegawai kantor desa seberang taluk dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat nya?

.....
.....
.....
.....
.....

- b. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah pegawai kantor desa seberang taluk sudah ahli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya ?

.....
.....
.....
.....
.....

DOKUMENTASI PENELITIAN DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK



Tampak depan Kantor Desa Seberang Taluk



Ruang Tunggu Kantor Desa Seberang Taluk



Wawancara dengan Kepala Desa Seberang Taluk



Wawancara dengan Sekretaris Desa Seberang Taluk



Wawancara dengan Kasi Pemerintah Desa Seberang Taluk



Wawancara dengan Toko Adat Desa Seberang Taluk



Wawancara dengan Toko Agama Desa Seberang Taluk



Wawancara dengan Toko Pendidik Desa Seberang Taluk



Wawancara dengan Toko Pemuda Desa Seberang Taluk



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

Teluk Kuantan, 05 Desember 2022

Nomor : 403/FIS/UNIKS/XII/2022
 Lamp. : -
 Perihal : Permohonan Pelaksanaan
 Riset

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Kepala Desa Seberang Taluk
 Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten
 Kuantan Singingi
 di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Afta Anisyah Putri
 NPM : 190411002
 Fakultas : Ilmu Sosial
 Program Studi : S1 Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

Saat ini mahasiswa yang bersangkutan akan melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) sebagai berikut :

Judul Penelitian : Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi
 Lokasi Penelitian : Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk keperluan riset tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu agar berkenan kiranya memberi izin penelitian dan data yang diperlukan mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Dekan,

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



**PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KANTOR KEPALA DESA SEBERANG TALUK**

Komplek Kantor Desa - Jalan Lingkar Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah

SURAT KETERANGAN

Nomor : 140/SKET /SBT-XII/2022/662

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menerangkan bahwa :

Nama	: AFTA ANISYAH PUTRI
NPM	: 190411002
Fakultas	: ILMU SOSIAL
Program Studi	: S1 ADMINISTRASI NEGARA
Semester	: VII
Alamat	: DUSUN TUO RT.001/RW.001 DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
Judul Penelitian	: ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
Lokasi Penelitian	: DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Bahwa yang bersangkutan diatas adalah benar Mahasiswi Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi Fakultas Ilmu Sosial yang mana telah melakukan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang namanya diatas untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di: SEBERANG TALUK
Pada Tanggal : 14 Desember 2022

KEPALA DESA SEBERANG TALUK


KUSWANTO, A.Md

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Afta Anisyah Putri

Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran, 23 September 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Bekum Menukah

Pekerjaan : Mahasiswi

Alamat : Seberang Taluk, Kecamatan Kuantan Tengah

Pendidikan : 1. Sekolah Dasar di SDS 034 Sei Kuantan
2. Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Teluk Kuantan
3. Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Teluk Kuantan

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk di pergunakan sebagaimana mesrinya.

Teluk Kuantan, 23 Desember 2022

Penulis

AFTA ANISYAH PUTRI

NPM. 190411002