

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
PULAU KOMANG SENTAJO
KECAMATAN SENTAJO RAYA
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 :
NANDA PRANATA
NPM 180411044**

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

PENGESAHAN

Diperiksa Dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi

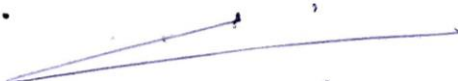
Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Selasa
Tanggal : 25
Bulan : Oktober
Tahun : 2022

Tim Penguji

KETUA



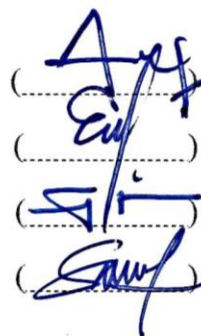
DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1022018302

SEKRETARIS



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

1. ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si (Pembimbing I)
2. EMILIA EMHARIS S.Sos., M.Si (Pembimbing II)
3. SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si (Anggota)
4. SARJAN M, S.Sos., M.Si (Anggota)



Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,



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

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA PULAU KOMANG SENTAJO KECAMATAN
SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI

NAMA : NANDA PRANATA
NPM : 180411044
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



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

PEMBIMBING II



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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



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

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Pranata
NPM : 180411044
Universitas : Islam Kuantan Singingi
Fakultas : Ilmu Sosial
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi**. Adalah hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

Teluk Kuantan, 25 Oktober 2022

Penulis,



NANDA PRANATA

NPM. 180411044

MOTO HIDUP

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukan mu.”

(Abi bin Abi Thalib)

“Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik.”**(Bambang Pamungkas)**

“Ketakutan adalah penjara bernama kegagalan, taklukan rasa takut karena sukses adalah hak pemberani.”**(Jefri Al Buchori)**

“Sukses adalah guru yang buruk, Sukses menggoda orang yang tekun berpikir bahwa mereka tidak bisa gagal.”**(Bill Gates)**

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”**(Ali Bin Abi Thalib)**

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala Syukur saya ucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya yang selalu memberikan semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk :

Orang tua, apa yang saya dapatkan hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata. Terimakasih atas segala dukungan, semangat serta doa yang tak pernah henti. Karya ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu sebagai wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.

Dosen Pembimbing, kepada Bapak Emilia Emharis dan Bapak Alsar Andri dosen Pembimbing saya yang paling baik, terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di kampus, terimakasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang banyak memberikan masukan tentang penyelesaian dalam karya tulis ini.

Sahabat dan seluruh teman di kampus, tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan menjadi biasa-biasa saja, terimakasih atas dukungan serta bantuan yang kalian berikan sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala*, yang telah memberikan kekuatan dan kelapangan pikiran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan Shalawat dan salam, *allahummasali'ala muhammad wa'ala ali muhammad*, semoga Allah limpahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Adapun judul skripsi ini adalah **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAU KOMANG SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**. Tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi.

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

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan skripsi ini, kepada:

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

4. Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan waktu serta saran-saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Alsar Andri, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Alsar Andri, S.Sos, M.Si Selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, saran serta motivasi kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
8. Orang tua Penulis Ayahanda dan Ibunda tercinta serta keluarga yang telah banyak memberikan bantuan serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

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

Teluk kuantan, September 2022

Penulis,

NANDA PRANATA
NPM. 180411044

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA PULAU KOMANG SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

**Oleh :
Nanda Pranata
NPM : 180411044**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti menemukan adanya permasalahan masih kurang optimalnya Pelayanan yang di berikan oleh Aparatur Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Masyarakat masih mengeluhkan mengenai kecepatan dalam pemberian Pelayanan, kemudian kenyamanan yang kurang karena keterbatasan Sarana dan Prasarana yang tersedia, serta keramahan dan profesionalisme dari petugas yang ada selaku abdi masyarakat dalam melayani masyarakat juga dirasakan kurang memuaskan. Adapun metode penelitian yang di gunakan peneliti yaitu Metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif, adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu : Wawancara, Observasi, Dokumentasi dan Triangulasi. Dari hasil Penelitian Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi masih kurang optimal. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi kurang baik yang di ukur dari beberapa indikator yaitu, Indikator Motivasi Kerja, Indikator Kemampuan Aparatur, Indikator Pengawasan/kontrol, Indikator Prilaku,

Kata Kunci : Pelayanan Publik

ABSTRACT

FACTORS AFFECTING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE KOMANG SENTAJO ISLAND VILLAGE OFFICE SENTAJO RAYA DISTRICT KUANTAN SINGINGI DISTRICT

**By :
Nanda Pranata
NPM : 180411044**

This study aims to determine what factors affect the quality of public services at the Pulau Komang Sentajo Village Office, Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency. Researchers found that the problem was that the service provided by the Komang Island Village Apparatus, Sentajo, Sentajo Raya District, was still not optimal. People still complain about the speed in providing services, then the lack of comfort due to the limited facilities and infrastructure available, as well as the friendliness and professionalism of the existing officers as public servants in serving the community are also felt to be unsatisfactory. The research method used by the researcher is the qualitative method with a descriptive approach, while the data collection methods used are: Interview, Observation, Documentation and Triangulation. From the results of the study, the factors that affect the quality of public services in the village office of Pulau Komang Sentajo, Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency are still less than optimal. The results of this study can be concluded that public services at the village office of Pulau Komang Sentajo, Sentajo Raya sub-district, Kuantan Singingi Regency are not good as measured by several indicators, namely, Work Motivation Indicators, Apparatus Ability Indicators, Monitoring / Control Indicators, Behavior Indicators,

Keywords: Public Service

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTO HIDUP	i
KATA PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Teori/Konsep Administrasi	8
2.1.2 Teori/Konsep Manajemen	15
2.1.3 Teori/Konsep Organisasi	20
2.1.4 Teori/Konsep Pelayanan Publik	22
2.1.5 Teori/Konsep Pemerintah Desa	25
2.1.6 Teori/Konsep Desa	29
2.1.7 Teori/Konsep Faktor-faktor	30
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Hipotesis	32
2.4 Defenisi Operasional	33
2.5 Konsep Operasional	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	

3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Informan	36
3.3 Sumber Data	37
3.4 Fokus Penelitian	37
3.5 Lokasi Penelitian	38
3.6 Metode Pengumpulan Data	38
3.7 Metode Analisa Data	39
3.8 Jadwal Kegiatan	40
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Tinjauan Sejarah	41
4.2 Kondisi Umum Desa	43
4.3 Kondisi Umum Pemerintah Desa	45
4.4 Potensi Umum Desa	46
4.5 Proses Penyusunan PJMD	46
4.6 Visi dan Misi	47
4.7 Kebijakan Pembangunan	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Identitas Responden	51
5.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian	53
5.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara	70
BAB VI KESIMPULAN	
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Informan	36
Tabel 3.2	Jadwal Kegiatan Penelitian	40
Tabel 4.1	Susunan Pemerintah Desa Pulau Komang Kec.Sentajo raya kab.kuantan singingi Tahun 2022	41
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Desa Pulau Komang Kec.sentajo raya Tahun 2022	43
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Masyarakat Pulau Komang Kec.sentajo raya Tahun 2022	44
Tabel 4.4	Mata Pencarian Masyarakat Pulau Komang Kec.sentajo raya Tahun 2022	44
Tabel 4.5	Jumlah Kepemilikan Ternak Masyarakat Pulau Komang Kec.sentajo raya Tahun 2022	45
Tabel 4.6	Prasarana Desa Pulau Komang	45
Tabel 4.7	Data Potensi Desa Pulau Komang	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Faktor-faktor Yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kec.sentajo raya kab.kuantan singingi	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi Masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu Melindungi Segenap Bangsa Indonesia dan Seluruh Tumpah Darah Indonesia, Memajukan Kesejahteraan Umum, Mencerdaskan Kehidupan Bangsa dan Melaksanakan Ketertiban Dunia yang berdasarkan Kemerdekaan, Perdamaian Abadi dan Keadilan Sosial.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan baik berupa barang maupun jasa. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanan.

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur Negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum. Salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara adalah Pelayanan publik. Pengembangan

penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat.

Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur negara yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdaya-guna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan maupun mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku pelayanan administrasi publik yang lebih baik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat

ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah.

Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Pemerintah Desa adalah salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pemerintah Desa merupakan organisasi terkecil dari suatu organisasi pemerintah, sehingga pelayanan yang maksimal akan berdampak pada berjalannya organisasi pemerintahan yang lebih luas. Secara mendasar, keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah tema pembicaraan sehari-hari. Aparat Pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat.

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala urusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik di tuntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah di tuntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakat. Kemudian adanya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Faktor Organisasi

Kualitas pelayanan Publik pada Pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan *standard operating procedure* (SOP). Sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

2. Faktor Aparat

Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan Aparatur Pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas Pelayanan Publik pemerintah. Bagaimana Pemerintah mengola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

3. Faktor Sistem Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan Publik yang baik bagi masyarakat di butuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan Publik yang baik dapat menekan Pungli dan Tindak Korupsi. Syarat Pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah. Ketika pemerintah menerapkan Pelayanan Publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja Pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien.

Disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya tudingan-tudingan negatif yang dilontarkan oleh berbagai kalangan terhadap Aparatur Pemerintah, seperti aparat dianggap kurang profesional, berbelit-belit (tidak efisien), disiplin kerja rendah, korupsi, lalai dalam melakukan pengawasan dalam kegiatan bisnis besar dalam melibatkan uang negara maupun masyarakat dan lain sebagainya. Semua itu merupakan bukti atas masih rendahnya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh masyarakat atau yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan Pengamatan yang telah dilakukan oleh Peneliti di Lapangan bahwa terdapat Permasalahan mengenai Kurang Optimalnya Pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

Masyarakat masih mengeluhkan mengenai kurangnya kecepatan dalam pemberian Pelayanan, kemudian kurangnya responsif dari aparat desa, kenyamanan yang kurang karena keterbatasan Sarana dan Prasarana yang tersedia, kurangnya kejelasan informasi, serta keramahan dan profesionalisme dari petugas yang ada selaku abdi masyarakat dalam melayani masyarakat juga dirasakan kurang memuaskan.

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas, Penulis tertarik untuk Melakukan Penelitian dengan Judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Faktor-Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yang di lakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk mengem-

bangkan ilmu pengetahuan secara umum, khususnya tentang Pelayanan Publik yang berkaitan dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis di tujukan bagi instansi terkait yaitu Kantor Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya supaya dapat di jadikan sebagai bahan masukan instansi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan fenomena kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Kita pahami bahwa banyak hal yang diperlukan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang tidak mungkin didapat atau diperoleh tanpa bantuan dan kerja sama dengan orang lain. Untuk memenuhi kebutuhan sandang pangan dan papan atau menggapai cita-cita misalnya, tentu individu memerlukan bantuan dan kerja sama dengan pihak lain.

Menurut Faried Ali (2011:19) Secara terminologi Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dan penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan dinamikanya.

Menurut Irra Chisyanti Dewi (2011:3) dalam buku Pengantar Ilmu Administrasi sebagai berikut:

1. Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengola, mengadakan, mengirim, menyimpan.

2. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”.

Administrasi sebagai ketatausahaan yang dalam bahasa Inggris dipergunakan istilah *clerical work*, *paper work*, atau *office work* atau administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, Penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi.

Administrasi yang berasal dari bahasa Inggris sering kita sebut administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Wirman Syafri, 2012:9), administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya menurut Simon (2014:2), administrasi adalah sebagai aktivitas-aktivitas kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan. Administrasi menurut Daryanto (2011:7), administrasi adalah aktivitas-

aktivitas untuk mencapai suatu tujuan, atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut E.N Gladden (dalam Wirman Syafri, 2012:9), administrasi adalah “*The first step is to define administration as a general human activity operating, both inside and outside the public sphere throughout the community*”.

“Langkah pertama adalah mendefinisikan administrasi sebagai aktivitas manusia yang bersifat umum yang dilaksanakan, baik di dalam maupun di luar lingkungan publik, di dalam masyarakat mana pun”.

Menurut Nigro (dalam Inu Kencana Syafiie, 2010: 24), administrasi negara adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintah. Administrasi negara mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Inu Kencana Syafiie, 2010: 24), administrasi negara adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Menurut Juharni (2015:1), administrasi negara (Public Administration) adalah suatu “species” dalam lingkup “genus” administrasi (administration) yang bermakna sebagai kegiatan manusia yang koperatif. Sedangkan Menurut Nigro (dalam Lystianingsi, 2014:3), administrasi negara adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup ketiga cabang yaitu Yudikatif, Legislatif, Eksekutif, mempunyai suatu peran penting dalam memformulasikan kebijakan publik sehingga menjadi bagian dari proses politik.

Menurut Dimock (dalam Anggara 2012:134). Administrasi Negara adalah 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. 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. Menurut Dimock Dan Dimock (dalam Anggara 2012:144). Menurut Thoha (dalam Anggara 2012:147) mengemukakan ilmu Administrasi Negara diturunkan dari ibu administrasi dan ayah politik.

Adapun ciri-ciri Administrasi negara yang dikemukakan oleh Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (dalam Harbani Pasolong 2014:21) sebagai berikut :

- a. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintah.
- b. Meliputi tiga cabang pemerintah: eksekutif, legislatif, dan serta hubungan diantara mereka.

Menurut Pfiffner dan Presthus (dalam Syafiie 2013:31) memberikan penjelasan mengenai administrasi Negara sebagai berikut :

1. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.

3. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap jumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano (dalam Keban 2014:3) mengemukakan bahwa administrasi publik (Negara) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengola keputusan-keputusan dalam publik.

Menurut Rosenbloom, David. H and Kravchuk. Robert S (dalam Pamuji 2014:6). Proses administrasi publik (Negara) terdiri dari kegiatan-kegiatan yang dapat mempengaruhi tujuan atau keinginan pemerintah. Hal ini tetap berjalan, bagian bisnis pemerintah, berkaitan dengan pelaksanaan hukum yang dibuat oleh badan legislatif dan pengadilan melalui proses organisasi dan manajemen. Administrasi publik (Negara) : (a) adalah usaha bersama suatu kelompok dalam masyarakat, (b) meliputi tiga badan pemerintahan dan keterkaitannya satu sama lain-eksekuti, legislatif dan yudikatif, (c) memiliki peran penting dalam memformulasikan kebijakan publik dan oleh karenanya menjadikannya sebagai proses politik. Sedangkan menurut Pasalong (2011:8), administrasi Negara adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Unsur administrasi negara menurut Inu Kencana Syafii (2010:48), adalah :

a. Manajemen Publik

Menurut John D. Millet, Manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Dan kepublikan dipandang sebagai kunci dalam memahami perilaku organisasi dan manajemen disemua organisasi, tidak hanya organisasi pemerintahan.

b. Organisasi Publik

Menurut James D. Mooney, Organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk mencapai satu tujuan bersama. Organisasi terbesar di mana pun sudah barang tentu organisasi publik yang memadai seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup negara. Oleh karena itu, organisasi publik mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) dibidang politik, administrasi, pemerintahan dan hukum serta terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warganya, serta melayani kebutuhannya. Sebaliknya, berhak pula memungut pajak untuk pendanaan dan menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan. Jadi organisasi publik sering kita lihat pada bentuk organisasi instansi pemerintah yang juga dikenal sebagai birokrasi pemerintahan. Istilah birokrasi ini diberikan kepada instansi pemerintah karena pada awalnya tipe organisasi ideal (yang disebut birokrasi dan orang-orang birokrat ini) merupakan bentuk yang sebagian besar diterima dan ditetapkan oleh instansi pemerintah.

c. Komunikasi Pemerintahan

Secara konseptual komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses rangkaian penataan, berupa penyampaian warta, berita ataupun informasi, baik berupa suara, lambang ataupun kode warna dari satu orang atau beberapa orang (pihak pertama) kepada orang (pihak lain suatu tujuan tertentu).

d. Informasi Pemerintahan

Informasi merupakan tafsiran atas data, sehingga mempunyai makna karena sudah diproses. Informasi yang baik adalah karena masuknya nilai dan norma kedalam informasi tersebut. Informasi pemerintahan yang benar dapat dipergunakan untuk pengambilan keputusan dalam mengurangi ketidakpastian serta mengantisipasi kendala yang akan diperkirakan terjadi.

e. Kepegawaian

Administrasi kepegawaian adalah keseluruhan urusan yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi, segenap proses penggunaan tenaga manusia sejak penerimaan hingga pemberhentian, atau aktivitas-aktivitas mengikuti perkembangan tugas organisasi dan menyesuaikan tenaga kerja organisasi itu kepadanya secara seimbang.

f. Perbekalan

Cabang ilmu administrasi mempelajari segenap rangkain kegiatan penataan pengadaan, pencatatan, pengaturan pemakaian, pemeliharaan, dan penyingkiran benda dalam kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

g. Humas Pemerintah

Hampir disemua organisasi dibentuk humas atau singkatan dari hubungan masyarakat yang merupakan unsur administrasi negara yang bertujuan menyampaikan informasi kepada khalayak ramai diminta atau tidak diminta, tentang berbagai kegiatan yang sudah, sedang, maupun akan dikerjakan.

2.1.2 Teori/Konsep Manajemen

Secara etimologi, *management* (di Indonesia diterjemahkan sebagai “manajemen”) berasal dari kata *manus* (tangan) dan *agere* (melakukan), yang setelah digabung menjadi kata *manage* (bahasa Inggris) berarti mengurus atau *managiere* (bahasa Latin) yang berarti melatih. Menurut Frederick W. Taylor (dalam Inu Kencana Syafii, 2010:48), *The art of management, is defined as knowing exactly what you want to do, and then seeing that they do it in the best and cheapest way.* Maksudnya ilmu manajemen itu dapat diterjemahkan sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah atau tidak.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2014:17), berpendapat bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut Sarwoto (dalam Zulkifli, 2014:18), mendefinisikan konsep manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan

Planning, organizing, actuating, dan controlling dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Definisi konsep manajemen yang menunjukkan secara eksplisit esensialnya penataan terhadap sumber daya organisasi, tergambar pada rumusan yang dikemukakan oleh The Liang Gie (dalam Zulkifli, 2014:18), menurutnya manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai. Dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki enam fungsi utama yaitu : *perencanaan, pembuatan keputusan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan, dan penyempurnaan.*

- 1) *Perencanaan* adalah kegiatan yang menentukan hal-hal yang harus dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan serta bagaimana cara-cara mengerjakannya.
- 2) *Pembuatan keputusan* adalah kegiatan yang melakukan pemilihan diantara berbagai kemungkinan untuk menyelesaikan masalah, perselisihan, keraguan yang timbul dalam kerja sama.
- 3) *Pengarahan* adalah kegiatan membimbing bawahan dengan jalan memberikan perintah, memberikan petunjuk, mendorong semangat kerja, menegakkan disiplin, memberikan teguran, dan lain. Usaha semacam itu agar mereka dalam melakukan pekerjaan mengikuti arah yang telah ditetapkan.

- 4) *Pengkoordinasian* adalah kegiatan menghubungkan orang-orang dan tugas-tugas sehingga terjamin adanya kesatuan atau keselarasan keputusan, kebijaksanaan, tindakan, langkah, sikap serta mencegah timbulnya pertentangan, kekacauan, kekembaran, dan kekosongan tindakan.
- 5) *Pengontrolan* adalah kegiatan yang mengusahakan agar pelaksanaan pekerjaan serta hasil kerja sesuai dengan rencana, perintah, petunjuk atau ketentuan-ketentuan ditetapkan.
- 6) *Penyempurnaan* adalah kegiatan memperbaiki segenap segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien.

Dari batasan manajemen tersebut diatas disyaratkan bahwa manajemen terdiri dari beberapa rangkaian kegiatan yang integritas sebagai satu kesatuan utuh. Untuk menjabarkan secara baik dari setiap fungsi tersebut dalam suatu kerjasama mencapai sasaran organisasi, maka kepada setiap perumus kebijakan dan pelaksanaannya juga dituntut memiliki pengetahuan dan keahlian yang spesifik. Argumen teoritisnya karena objek utama pelaksanaan setiap fungsi manajemen tersebut adalah manusia-sumber daya esensial suatu organisasi. sementara itu diketahui, bahwa sejumlah manusia dalam organisasi tersebut apabila dikaji dari aspek karakteristik psikologis, latar belakang pendidikan, kemampuan dan bidang keahlian yang dimiliki adalah heterogen.

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

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

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

Menurut Prajudi (dalam Syafiie, 2010:49), Manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja yang tertentu. Sedangkan Menurut George Terry (2010:49), manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang lainnya.

Menurut Dian Ari Nugroho (2017:2), manajemen merupakan proses pencapaian tujuan yang dilakukan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan dengan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi agar kegiatan tersebut berjalan efektif dan efisien.

Menurut Follet (dalam Kadarisman, 2018:4), pengertian manajemen adalah sebagai suatu seni yang tiap-tiap pekerjaan dapat diselesaikan melalui

orang lain. Defenisi ini dapat tunjukkan dari seseorang yang harus mampu mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Usman Effendi ada 4 (empat) Fungsi-fungsi manajemen atau disebut juga sebagai unsur-unsur manajemen, yaitu :

- a) Perencanaan (*Planning*) merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan menyiratkan bahwa manajer terlebih dahulu memikirkan dengan matang tujuan dan tindakannya.
- b) Pengorganisasian (*Organizing*) merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi. Pengorganisasian berarti bahwa manajer mengoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya bahan yang dimiliki organisasi bersangkutan agar pekerjaan rapi dan lancar.
- c) Kepemimpinan (*Learning or Actuiting*) berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan dinamis. Kepemimpinan memberikan bagaimana manajer mengarahkan dan mempengaruhi para bawahan, bagaimana cara agar orang-orang lain melakukan tugas-tugas yang esensial. Kepemimpinan termasuk didalamnya penggerakan (

actuating) yaitu melakukan pergerakan dan memberikan motivasi pada bawahan untuk melakukan tugas-tugasnya.

- d) Pengendalian (*Controlling*) merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Pengendalian berarti bahwa manajer berusaha untuk menjamin bahwa organisasi bergerak kearah tujuan.

Menurut Hayat (2017:11) Dari berbagai pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen hampir mempunyai konsepsi yang sama. Bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap organisasi yang dilakukan secara bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak berbeda secara substansi tentang defenisi manajemen, dalam ranah publik maupun bisnis. Manajemen bisnis maupun manajemen publik mempunyai substansi pengertian yang sama dalam memahami manajemen. Tujuan dan orientasinya saja yang berbeda. Dalam hal ini, hanya manajemen public yang menjadi pembahasannya karena berkaitannya dengan organisasi publik/lembaga pemerintah.

2.1.3 Teori/Konsep Organisasi

Sebagian sarjana dan pakar mengartikan organisasi (*organization*) semata-mata hanya sebagai alat bagi seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan. Defenisi seperti ini antara lain dirumuskan oleh Jones (dalam Zulkifli, 2014:78), *organization is tool used by people individually in groups to accomplish a wide variety of goals*. Defenisi organisasi dalam arti luas tentulah tidak sesederhana itu. Sebagai locus dan fokus studi ilmu

administrasi, organisasi dapat dijabarkan dari banyak aspek sumber daya serta faktor lingkungan yang melingkupinya. Kajian dari multi aspek tersebut melatarbelakangi beragam defenisi organisasi yang telah ditulis oleh para sarjana dan pakar. Terutama mereka yang memandang oerorganisasi sebagai sistem, yaitu menilai adanya keterkaitan antara dinamika organisasi dengan berbagai unsur yang melingkupinya.

Menurut Luther Gulick (dalam Inu Kencana Syafiie, 2010:52), organisasi adalah sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan. Jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

Melalui pendekatan Struktural Siagian (dalam Zulkifli, 2014:78), Mendefenisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama dan secara formala terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan. Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas.

Defenisi organisasi menurut pendekatan proses antara lain tergambar dalam pendapat Messie (dalam Zulkifli, 2014:78), yaitu organisasi merupakan

suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama. Dalam sistem kerja sama tersebut di samping diadakan pembagian kerja yang dijabarkan kedalam perincian tugas, menurut Soffer (dalam Zulkifli, 2014:78), juga diikuti dengan tindakan pendistribusian peranan kepada setiap anggota untuk melaksanakan rincian tugas tertentu dalam rangka upaya menghasilkan beberapa bentuk produk. Organisasi juga dapat diartikan sebagai wadah mempersatukan berbagai keahlian dan karakteristik anggota untuk mencapai tujuan organisasi.

Huse dan Bouditch (dalam Zulkifli, 2014:79), mengemukakan empat batasan organisasi, Empat batasan itu secara umum menjelaskan bahwa organisasi sebagai satu sistem terdiri dari beberapa subsistem yang saling tergantung satu sama lainnya. Organisasi harus pula dipandang sebagai satu subsistem dari sistem lingkungan yang lebih luas. Dia harus berinteraksi terhadap perubahan-perubahan aspek lingkungan tersebut. Organisasi itu bersifat terbuka dan dinamis, merupakan suatu proses terdiri dari masukan, keluaran, transformasi, umpan balik, maka organisasi selalu berupaya menjaga keseimbangan dalam setiap aktivitasnya. Organisasi juga memiliki atau terdiri dari sejumlah fungsi dan tujuan, yang beberapa diantaranya cenderung berada dalam situasi konflik, dan adalah tugas para administrator untuk selalu menjaga dan mempertahankan keseimbangan diantaranya.

2.1.4 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Pelayan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktivitas seseorang,

sekelompok/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Albercht (dalam Sedarmayanti 2010:243) Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013:128), Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) Mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) Pelayanan Masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Menurut Moenir (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam

masyarakat. Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Menurut sinambela (2014:5) Pelayanan Publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018:63), kualitas Pelayanan dapat di ukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati)

2.1.5 Teori/Konsep Pemerintahan Desa

Menurut Rauf & Maulidiah (2015:19), mengatakan desa di indonesia pada umumnya memiliki suatu bentuk pemerintahan yang disebut dengan pemerintah desa, pada Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pengertian tentang Pemerintah Desa dinyatakan, yakni: “Pemerintah Desa adalah

penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan pengertian dan konsep tentang Pemerintah Desa seperti tersebut di atas, maka perlu dipahami beberapa hal yang terkait tentang desa, yakni:

1. Pemerintah desa merupakan penyelenggaraan urusan pemerintah
2. Pemerintah desa merupakan penyelenggaraan kepentingan masyarakat setempat
3. Pemerintah desa berada dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia .

Menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa pada pasal 1 ayat (3), bahwa pemerintah desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu dengan perangkat desa sebagai penyelenggara pemerintah desa. Berdasarkan tentang pengertian pemerintah desa, Menurut Rauf & Maulidiah (2015:20), unsur pemerintah desa perlu untuk dipahami beberapa hal, yakni sebagai berikut:

1. Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan Pemangku Desa
2. Kepala Desa dapat disebut dengan nama lain
3. Kepala Desa dibantu oleh Perangkat Desa
4. Pemerintah Desa disebut dengan unsur penyelenggara pemerintah desa.

Menurut Wasistiono & Tahir (dalam Rauf & Maulidiah, 2015:21), bahwa pemerintah desa yang diberi kepercayaan oleh masyarakat tidak hanya cukup mempunyai kewenangan untuk berbuat lebih banyak. Kedudukan dan bentuk organisasinya bersifat mendua (ambivalen), yaitu bentuk organisasi pemerintah

dengan lembaga kemasyarakatan, tidak adanya sumber pendapatan yang memadai, keterbatasan kewenangan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut isi rumah tangganya, keterbatasan kualitas dan kuantitas personilnya merupakan bagian kendala yang menghambat kinerja pemerintah desa.

Menurut pasal 1 ayat 2 PP No. 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, pemerintah desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Menurut pasal 25 Undang-undang Republik indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain.

Menurut Undang-undang RI Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, adapun kedudukan, tugas, wewenang, hak dan kewajiban kepala desa dan perangkat desa, sebagai berikut :

1. Wewenang Kepala Desa :

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintah desa
- b) Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa
- c) Memegang kekuasaan dan pengelolaan keuangan dan aset desa
- d) Menetapkan peraturan desa, menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa
- e) Membina kehidupan masyarakat desa
- f) Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa

- g) Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat desa.
- h) Mengembangkan sumber pendapatan desa
- i) Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagai kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa
- j) Mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat desa
- k) Memanfaatkan teknologi tepat guna
- l) Mengordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
- m) Mewakili desa didalam dan luar pengadilan atau menunjukkan kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan perundang-undang.

2. Hak Kepala Desa :

- a) Mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja pemerintah desa
- b) Mengajukan rancangan dan menetapkan peraturan desa
- c) Menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan dan penerimaan lainnya yang sah, serta mendapatkan jaminan kesehatan.
- d) Mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan
- e) Memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat desa.

3. Kewajiban Kepala Desa :

- a) Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD RI Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan RI dan Bhineka Tunggal Ika

- b) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa
- c) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa
- d) Menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan
- e) Melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan
- f) Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- g) Menjalinkan kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan Desa
- h) Menyelenggarakan ADM pemerintahan desa yang baik
- i) Mengelola keuangan dan aset desa
- j) Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa
- k) Menyelesaikan perselisihan masyarakat didesa
- l) Mengembangkan perekonomian masyarakat desa
- m) Membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat desa
- n) Memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan didesa
- o) Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup
- p) Memberikan informasi kepada masyarakat.

2.1.6 Teori/Konsep Desa

Secara etimologi kata desa berasal dari bahasa sansekerta, deca yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) desa adalah suatu kesatuan wilayah yang dihuni

oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri yang dikepalai oleh seorang kepala desa. Menurut Wasistiono dan Tahir (dalam rauf, 2015:10), Desa adalah salah satu bentuk kuno dari kehidupan bersama sebanyak beberapa ribu orang, hampir semuanya saling mengenal, kebanyakan didalamnya hidup dari pertanian perikanan dan sebagainya.

Menurut Soetardjo (dalam Nurcholis, 2011:20), Desa juga dapat dipahami sebagai lembaga asli pribumi yang mempunyai wewenang mengatur rumah tangganya sendiri berdasarkan hukum adat. Didalam Undang-Undang No 6 Tahun 2014 yang dimaksud dengan desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.1.7 Teori/Konsep Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan Memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan Menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2018:14) Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan di rasakan atau di alami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan

berlangsung sesaat atau tidak tahan lama tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut LAN (dalam Hardiansyah, 2018:15), Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan defenisi Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan Publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat/organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

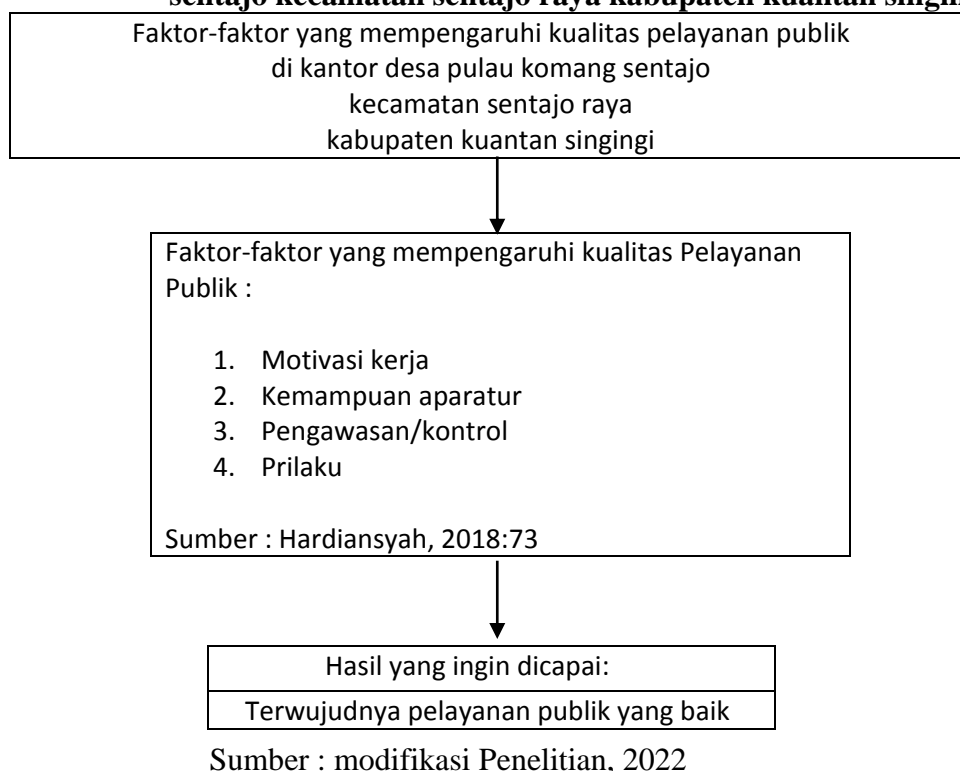
Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut :

- 1) Motivasi Kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif, dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
- 2) Kemampuan aparat memberikan pengaruh lebih besar dari pada perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan
- 3) Pengawasan/kontrol
- 4) Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik
- 5) Kinerja secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut Uma Sekaran (dalam Sugiyono, 2017:65) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi.



2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:70) berpendapat bahwa Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan latar belakang permasalahan dan di hubungkan dengan teori-teori yang relevan, maka di tariklah suatu hipotesis di duga Fakto-faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi masih kurang baik.

2.4 Defenisi Operasional

Menurut Sugiyono (2014:38), defenisi operasional adalah penentuan Konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Defenisi oprasional dalam penelitian ini adalah :

2.4.1 Pelayanan Publik Menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2.4.2 Desa Menurut Menurut Wasistiono dan Tahir (dalam rauf, 2015:10), adalah salah satu bentuk kuno dari kehidupan bersama sebanyak beberapa ribu orang, hampir semuanya saling mengenal, kebanyakan didalamnya hidup dari pertanian perikanan dan sebagainya.

2.5 Konsep Operasional

Tabel 2.1 Konsep Operasional Penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi.

No.	Judul	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi.	1. Motivasi kerja	a. Gaji b. Fasilitas	a. Sangat baik b. Baik c. Kurang baik
		2. Kemampuan aparatur	a. Memberikan pelayanan b. Bekerja	a. Sangat baik b. Baik c. Kurang baik
		3. Pengawasan /kontrol	a. Pemerintah Desa	a. Sangat baik b. Baik c. Kurang baik
		4. Prilaku	a. Ramah b. Cepat tanggap	a. Sangat baik b. Baik c. Kurang baik

Sumber

:

Modifikasi

Penelitian,

2022

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Dharmadi (2013:153), Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Menurut Husaini Husman (2014:129), kata Deskriptif berasal dari bahasa Inggris, *descriptive*, yang berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan sesuatu hal.

Menurut Sugiyono (2009:7), metode penelitian Kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama. Dinamakan metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistic, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpolah) dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya serta memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada pada saat peneliti dilakukan dengan cara menggambarkan berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.

3.2 Informan

Menurut Burgin (2007:76), informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.

Penelitian ini mengandalkan informasi dari narasumber yang kemudian disebut informan penelitian. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling yang berarti bahwa informan dipilih berdasarkan kriteria-kriteria atau ciri-ciri khusus yang sesuai dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi terkait dengan data-data penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1 Informan

No.	Informan	Jumlah (Orang)	Informan yang dijadikan sampel
1.	Kepala Desa Pulau Komang	1	1
2.	Sekretaris Desa Pulau Komang	1	1
3.	Perangkat Desa	4	4
4.	Staf	2	2
5.	Masyarakat Desa Pulau Komang	1.726	5
	Jumlah	1.738	13

Sumber : Modifikasi Penelitian, 2022

Teknik pengambilan Sampel adalah Purposive Sampling dan Isidental. Menurut Sugiyono (2017:91), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang digunakan peneliti untuk pengambilan sampel adalah purposive sampling untuk Kepala Desa, Sekretaris Desa, Perangkat Desa, dan Staf. Menurut Usman dan Akbar (2014:45), purposive sampling adalah teknik yang apabila anggota sampel yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitiannya.

Sedangkan untuk masyarakat penarikan sampel yang di gunakan adalah sam-

pling Isidental. Menurut Sugiyono (2017:96), Sampling Isidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2014:131), data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer juga disebut sebagai data asli. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Data primer ini untuk mendapatkan pendapat responden tentang Implementasi Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Desa yang diperoleh langsung oleh responden berdasarkan wawancara di kantor Kepala Desa Pulau Komang Sentajo Raya.

3.3.2 Data Sekunder

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

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah melihat apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor desa pulau komang Sentajo kecamatan sentajo raya karena peneliti menemukan masalah terutama tentang Pelayanan Publik.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

3.6.1 Metode Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono (2017:157), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

3.6.2 Metode Observasi

Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2017:166), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. dokumentasi

bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sugiyono menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

3.6.3 Triangulasi

Menurut Sugiyono (2009:241), dalam teknik pengumpulan data Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

3.7 Metode Analisa Data

Analisa data disebut juga pengolahan data dan penafsiran data. Analisa data adalah serangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Analisa data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan analisa data sebagai berikut :

3.7.1 Reduksi Data

Data yang diperoleh di tulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang di susun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

3.7.2 Penyajian Data

Data yang diperoleh di kategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data yang lainnya.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Tinjauan Sejarah

Desa pulau komang adalah salah satu Desa yang ada di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Luas Wilayah Desa Pulau Komang adalah 8 Km² atau 4,6% dari total luas kecamatan sentajo raya. Jarak lurus antara desa pulau komang dengan pusat pemerintah adalah 11 km. Adapun batas-batas wilayah Desa pulau komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Muaro Sentajo
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sawah Taluk
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Beringin Taluk
- 4) Sebelah Timur Berbatasan dengan Desa Batang Kuantan/Desa Kopah dan Pulau Kopung.

Status Pemerintahan Pulau Komang adalah Desa yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa, satu orang Sekretaris, dan terdapat tiga orang Kepala Urusan, yaitu urusan Pemerintahan, urusan Umum, dan urusan Pembangunan, serta terdapat tiga orang Kepala Dusun. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.1 Susunan Pemerintahan Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022

No.	Jabatan	Nama Aparat Desa
1.	Kepala Desa	Afrizon
2.	Sekretaris Desa	Ade putraR, ST
3.	Kepala Urusan Pemerintahan	Syamsummar Irsyad
4.	Kepala Urusan Umum	Defri Herlian Putra, S.Pd
5.	Kepala Urusan Pembangunan	Alpizon
6.	Kepala Urusan Kesra	-

1	1	2
7.	Kepala Urusan Keuangan	-
8.	Kepala Dusun Koto Tuo	Mardinal
9.	Kepala Dusun Kubu Jaya	Deswanto
10.	Kepala Dusun Karak	Zulkhrisman

Sumber : Kantor Kepala Desa Pulau Komang Tahun 2022

Pemerintahan Desa Pulau Komang terbagi dalam tiga dusun, yaitu Dusun Koto Tuo, Dusun kubu jaya, dan Dusun Karak. Jumlah Rukun Tetangga (RT) di Dusun Koto Tuo ada 4 RT, di Dusun Kubu Jaya ada 4 RT, dan di Dusun Karak ada 2 RT. Jadi jumlah RT di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi adalah 10 RT.

Pada zaman dahulu Desa dimaksud disini belum ada dan saat ini memang tidak ada sejarah yang menceritakan detail tentang berdirinya desa Pulau Komang. Berdasarkan cerita-cerita yang dihimpun dari Kenegerian Sentajo terdapat satu kesatuan yang disebut dengan Banjar. Seiring dengan perjalanan waktu karena semakin ramainya penduduk Banjar ini sehingga sebagian dari Penduduk kenegerian Sentajo ini membuka lahan yang pada saat itu masih lahan belukar dan hutan. Dari Pembukaan lahan baru masyarakat berpencar dari kenegerian sehingga dengan beriringnya pergantian waktu maka berdirilah apa yang disebut Banjar (dusun) baru yang terdiri dari Banjar Pulau Komang, Muaro Sentajo, Koto Sentajo, Kampung Baru Sentajo, dan Pulau Kopung Sentajo.

Pada Tahun 1976, Banjar-banjar tersebut berubah Menjadi Desa yang mana pada saat itu jumlah Desa di kenegerian sentajo yaitu sebanyak 5 Desa sesuai dengan perkembangan zaman. Dengan berdirinya Desa-desa yang merupakan pecahan dari bagian banjaran atau yang sekarang lebih disebut dengan nama dusun, maka pada tahun 1977 Desa Pulau Komang itu sendiri adalah daerah yang

berkembang. Setelah Pulau Komang disahkan menjadi Desa yang merupakan bagian dari kenegerian Sentajo, sehingga pada saat ini seiring dengan perubahan waktu para pengembang tampuk pemerintahan selalu berganti pergantian ini dirasakan oleh desa dari masa kemasa sehingga perubahan demi perubahan terjadi di desa ini. Diantara nya tokoh atau Kepala desa masa kemasa adalah:

1. H. Djalinus. MS
2. Junaidi
3. Syafriyanto,
4. Syawaluddin

4.2 Kondis Umum Desa

4.2.1 Geografis

Desa Pulau Komang merupakan salah satu dari 14 desa dan 1 kelurahan di wilayah Kecamatan Sentajo Raya , yang terletak 5 Km Kearah Selatan dari Kota Kecamatan. Desa Pulau Komang mempunyai luas wilayah seluas 5,75 hektar. Iklim Desa Pulau Komang sebagaimana desa-desa lain di wilayah Indonesia mempunyai iklim kemarau dan penghujan, hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap pola tanaman yang ada di desa Pulau Komang Kecamatan Kuantan Tengah.

4.2.2 Keadaan Sosial Ekonomi Penduduk

Desa Pulau Komang mempunyai jumlah penduduk 1.670 Jiwa yang tersebar dalam 5 wilayah RW yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Tahun 2022.

Keterangan	Dusun 1 Koto Tuo	Dusun II Kubu Jaya	Dusun III Karak
Jiwa	750	620	300
KK	150	133	67

Sumber : Kantor Kepala Desa Pulau Komang, 2022

4.2.3 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat Desa Pulau Komang adalah Sebagai berikut:

Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Masyarakat Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Tahun 2022.

Pra Sekolah	SD	SLTP	SLTA	Sarjana
110	400	400	640	120

Sumber : Kantor Kepala Desa pulau Komang, 2019

4.2.4 Mata Pencaharian

Karena Desa Pulau Komang merupakan Desa pertanian, maka sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai Desa Pertanian, selengkapnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4 Mata Pencaharian Masyarakat Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Tahun 2022.

Petani	Pedagang/Wiraswasta	PNS	Buruh
1.280	150	240	-

Sumber : Kantor Kepala Desa Pulau Komang, 2022

4.2.5 Pola Penggunaan Tanah

Penggunaan tanah di Desa Pulau Komang sebagian besar diperuntukan untuk tanah pertanian sedangkan sisanya untuk tanah kering yang merupakan bangunan dan fasilitas-fasilitas lainnya.

4.2.6 Pemilikan Ternak

Jumlah kepemilikan ternak oleh penduduk Desa Pulau Komang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Jumlah Kepemilikan Ternak Masyarakat Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Tahun 2022.

Ayam /Itik	Kambing	Sapi	Kerbau	Lain-lain
1.170	55	122	74	-

Sumber : Kantor Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, 2022

4.2.7 Sarana dan Prasarana Desa

Kondisi Sarana dan Prasana Desa Pulau Komang secara garis besar adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Prasarana Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Tahun 2022.

Balai Desa	Jalan Kab.	Jalan Kec.	Jalan Desa	Mesjid dan Surau
1	2	1	15	5

Sumber : Kantor Kepala Desa Pulau Komang, 2022

4.2.8 Kedaan Ekonomi

Kondisi ekonomi masyarakat Desa Pulau Komang secara kasat mata terlihat jelas perbedaannya antara Rumah Tangga yang berkategori miskin, sangat miskin, sedang dan kaya. Hal ini disebabkan karena mata pencahariannya di sektor-sektor usaha yang berbeda-beda pula, sebaaian besar disektor non formal seperti Petani, pedagang, buruh tani, dan di sektor formal seperti PNS pemda, Honorer, guru, tenaga medis.

4.3 Kondisi Umum Pemerintah Desa

4.3.1 Pembagian Wilayah Desa

Pembagian wilayah desa pulau komang dibagi menjadi 3 dusun, yaitu

Dusun Koto Tuo, Dusun Kubu Jaya, Dusun Karak, Dimana Setiap dusum mempunyai wilayah pertanian dan perkebunan, sementara pusat Desa berada di Kubu Jaya, dan setiap dusun dipimpin oleh seorang Kepala Dusun (Kadus).

4.4 Potensi Desa Pulau Komang

Berdasarkan musyawarah dan penjaringan potensi yang dilakukan di setiap dusun dan proses Menggagas Masa Depan Desa (MMDD) di desa Pulau Komang didapati Potensi Desa sebagai berikut :

Tabel 4.7 Data Potensi Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Tahun 2022

No	Bidang	Potensi	Lokasi
1.	Pendidikan	- Adanya SD - Adanya TK dan PAUD - Adanya PDTA/MDA	Dusun Koto Tuo
2.	Kesehatan	- Puskesmas	Dusun Koto Tuo
3.	Sarana dan Prasarana	- Adanya Jalan Provinsi - Adanya Jalan Kabupaten - Mesjid - 4 unit Musholla	Dusun Kubu Jaya

Sumber : Kantor Kepala Desa Pulau Komang, 2022

4.5 Proses Penyusunan Perencanaan Jangka Menengah Desa

Rangkaian proses penyusunan RPJMDes Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan singingi adalah sebagai berikut:

4.5.1 Musyawarah Desa

Penyusunan RPJM Desa dimulai dari penjaringan masalah dan potensi yang ada di Desa Pulau Komang dengan menggunakan alat :

1. Sketsa Desa

2. Kalender Musim
3. Diagram Kelembagaan

4.6 Visi dan Misi

4.6.1 Visi

Visi adalah suatu cita-cita yang akan di capai tentang masa depan yang di inginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penyusunan Visi Desa Pulau Komang ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di Desa Pulau Komang seperti pemerintah Desa, BPD, Tokoh Masyarakat, tokoh agama, lembaga masyarakat desa dan masyarakat desa pada umumnya. dengan mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal di desa sebagai satu satuan kerja wilayah pembangunan di kecamatan, maka Visi Desa Pulau Komang adalah:

“TERWUJUDNYA MASYARAKAT PULAU KOMANG SEBAGAI DESA SWASEMBADA PANGAN MELALUI PENINGKATAN KUALITAS SUMBERDAYA MANUSIA MENUJU MASYARAKAT SEJAHTERA BERDASARKAN IMAN DAN TAQWA 2022.”

4.6.2 Misi

Selain menyusun visi juga telah di tetapkan misi-misi yang memuat suatu pernyataan yang harus di laksanakan oleh desa agar tercapinya visi desa tersebut. visi berada di atas misi. pernyataan visi kemudian di jabarkan ke dalam misi agar dapat di operasionalkan/dikerjakan. sebagaimana penyusun visi, misi pun dalam penyusunannya menggunakan pendekatan partisipatif

dan pertimbangan potensi dan kebutuhan Desa Pulau Komang sebagaimana proses yang dilakukan maka misi Desa Pulau Komang adalah:

1. Meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan menyediakan sarana prasarana pertanian dan perkembangan agrobisnis.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana pertanian
3. Menyediakan sarana irigasi
4. Meningkatkan sumber daya manusia
5. Meningkatkan pelayanan pada masyarakat
6. Pengembangan ekonomi masyarakat
7. Meningkatkan sarana dan prasarana agama

4.7 Kebijakan Pembangunan

4.7.1 Arah Kebijakan Pembangunan Desa

Dalam rangka mewujudkan pencapaian visi dan misi Desa Pulau Komang di tahun 2016-2021 maka arah kebijakan pembangunan desa diprioritaskan pada bidang:

1. Pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana infrastruktur, jalan dan irigasi pedesaan.
2. Peningkatan hasil pertanian dengan menggunakan teknologi tepatguna.
3. Peningkatan potensi tanah yang dapat di pakai untuk lahan pertanian.
4. Pelatihan kapasitas masyarakat untuk pembibitan pertanian dan perkebunan.
5. Mengupayakan permodalan untuk memanfaatkan lahan-lahan tidur menjadi lahan produktif.

6. Peningkatan permodalan dan pengelolaan usaha.
7. Peningkatan keterampilan dan sumber daya manusia.
8. Penyadaran masyarakat untuk menjaga kesehatan lingkungan .
9. Peningkatan pendidikan agama.
10. Peningkatan perumahan sehat.

Pencapaian dari arah kebijakan di atas akan di laksanakan melalui keterlibatan dan partisipasi seluruh lapisan masyarakat dengan sistem perencanaan dan pelaksanaan partisipatif.

4.7.2 Potensi dan Masalah

Dari hasil pengkajian keadaan desa melalui metode MMDD (Menggagas Masa Depan Desa) maka di temukan berbagai masalah dan potensi yang ada di Desa Pulau Komang yang akan menjadi pedoman di dalam menentukan arah kebijakan pembangunan desa untuk mencapai visi desa tahun 2021. Potensi dan permasalahan yang dapat diidentifikasi di tingkat dusun dan desa meliputi bidang pendidikan, kesehatan, sarana dan prasarana, lingkungan hidup, sosial budaya, pemerintahan, usaha masyarakat, pertanian.

4.7.3 Program Pembangunan Desa

Dari hasil pengkajian keadaan Desa melalui metode MMDD (Menggagas Masa Depan Desa) maka di temukan berbagai masalah dan potensi yang ada di Desa Pulau Komang yang akan menjadi pedoman di dalam menentukan arah kebijakan pembangunan Desa untuk mencapai visi desa tahun 2021. Potensi dan permasalahan yang dapat diidentifikasi di tingkat dusun dan desa meliputi bidang pendidikan, kesehatan, sarana dan

prasarana, lingkungan hidup, sosial budaya, pemerintahan, usaha masyarakat
dan pertanian.

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 di peroleh berbagai data dari informan yang berjumlah 22 orang dalam kaitannya dengan Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Desa Pulau Komang sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Data-data yang penulis peroleh melalui data primer akan di uraikan sesuai dengan kenyataan di lapangan dan adapun hasil wawancara langsung kepada pihak yang terkait dengan Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Desa Pulau Komang sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Untuk mendapatkan gambaran mengenai responden, berikut di deskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan tingkat usia.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase %
1.	Laki-laki	15	68 %
2.	Perempuan	7	32 %
Jumlah		22	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari tabel 5.1 di atas dengan jumlah responden 22 orang yang di gunakan maka jumlah laki-laki sebanyak 15 orang dengan persentase 68%, dan jumlah perempuan adalah sebanyak 7 orang dengan persentase 32 %.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil wawancara kepada responden di dapati tingkat pendidikan responden sebagai berikut :

Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase %
1.	SLTP	2	9 %
2.	SLTA	17	77 %
3.	S-1	3	14 %
Jumlah		22	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari tabel 5.2 di atas dengan jumlah responden 22 orang yang di gunakan di ketahui sebagian besar tingkat pendidikan responden dalam penelitian adalah tamatan SLTA sebanyak 17 orang dengan persentase 77% sedangkan pada tingkat berikutnya adalah tamatan S-1 sebanyak 3 orang dengan persentase 14%. tingkatkan berikutnya adalah tamatan SLTP sebanyak 2 orang dengan persentase 9 %.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Dari hasil wawancara kepada responden di dapati tingkat umur responden sebagai berikut :

Tabel 5.3 Identitas Responden berdasarkan Tingkat Umur

No.	Tingkat Umur	Jumlah (orang)	Persentase %
1.	25 – 30	5	23 %
2.	31 – 40	14	64 %
3.	41 – 70	3	13 %
Jumlah		22	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari tabel 5.3 di atas dapat di ketahui identitas responden sebanyak 22 orang masing-masing tingkat umur responden berada pada tingkat usia 25-30 dengan jumlah sebanyak 5 orang dengan persentase 23 %, kemudian dilihat pada tingkat

usia 31-40 dengan jumlah 14 orang dengan persentase 64 %. Selanjutnya pada tingkat usia 41-70 dengan jumlah 3 orang dengan persentase 13 %.

5.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor Desa Pulau Komang sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

5.2.1 Indikator Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil wawancara penulis di lapangan dengan Kepala Desa Pulau Komang sentajo raya, Sekretaris Desa pulau komang, Perangkat Desa, Staf dan Masyarakat Desa Pulau Komang bahwa motivasi adalah penggerak atau pendorong seseorang untuk mau bertindak dan bekerja dengan giat dan semangat sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga tujuan utama dari organisasi bisa tercapai dengan baik. Motivasi untuk meningkatkan kinerja pada seseorang menyangkut berbagai bentuk, diantaranya dengan cara memberi motivasi langsung tertuju pada masing-masing individu. Cara yang lazim di lakukan adalah memberikan kebijaksanaan kompensasi yang wajar yang bisa mencukupi semua kebutuhan hidup dan kesejahteraan.

Adapun pertanyaanya apakah gaji berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Afrizon selaku Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya :

“tentu saja berpengaruh, karena besarnya gaji yang diterima oleh pegawai akan meningkatkan kesejahteraan pegawai yang nantinya juga ikut meningkatkan disiplin dan kualitas kinerja sehingga dapat bekerja lebih giat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Ade Putra selaku Sekretaris kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“sangat berpengaruh, karena dengan adanya gaji yang diterima maka akan membuat seseorang lebih bersemangat dalam bekerja.”(wawancara langsung 13 Juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Poppy selaku Staf kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya berpengaruh, jika seandainya tidak adanya gaji yang diterima tentunya akan membuat pegawai tidak bersemangat dalam bekerja sehingga akan berdampak pula pada pelayanan yang diberikan.”(wawancara langsung 13 Juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Defri selaku Staf kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya sangat berpengaruh.”(wawancara langsung 13 Juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Imut selaku masyarakat Desa pulau komang kecamatan sentajo raya :

“iya berpengaruh, dengan gaji yang mencukupi maka pegawai akan senang hati dalam memberikan pelayanan.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Imas selaku masyarakat Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya berpengaruh.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Beno selaku masyarakat Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya berpengaruh.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Desa Pulau Komang sentajo raya, Sekretaris Desa Pulau Komang sentajo raya, Perangkat Desa, Staf dan

masyarakat Desa Pulau Komang sentajo raya dapat di ketahui bahwasannya Gaji sangat berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Publik.

Selanjutnya untuk mengetahui Apakah Fasilitas mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Afrizon selaku Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya :

“iya, karena fasilitas yang baik itu penunjang utama dalam memberikan kenyamanan melayani masyarakat.” (wawancara langsung 13 juni 2022)”.

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Ade selaku Sekretaris Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“tentunya fasilitas mempengaruhi, dengan fasilitas yang cukup dan memadai maka pelayanan yang diberikan juga akan memuaskan.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Lia selaku Staf kantor Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya, dengan adanya fasilitas yang baik tentunya akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Defri selaku Staf kantor Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya berpengaruh, fasilitas adalah penunjang utama dalam memberikan pelayanan.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Heri selaku masyarakat Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“sangat berpengaruh, dengan adanya fasilitas yang memadai seperti adanya fasilitas internet yang ada di Desa tentunya akan lebih mudah masyarakat dalam menerima pelayanan tanpa harus datang kekantor Desa.”(wawancara langsung 16 juni 2022)

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Imas selaku masyarakat Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya berpengaruh.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara penulis dengan Beno selaku Masyarakat Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya berpengaruh.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Sekretaris Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Perangkat Desa, Staf dan masyarakat Desa Pulau Komang dapat di ketahui bahwasannya fasilitas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan fasilitas yang baik tentunya juga akan memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta juga akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Menurut analisa dan pengamatan yang telah di lakukan oleh penulis di lapangan mengenai Motivasi Kerja, bahwa motivasi adalah penggerak atau pendorong seseorang untuk mau bertindak dan bekerja dengan giat dan semangat sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga tujuan utama dari organisasi bisa tercapai dengan baik. Salah satu cara dalam meningkatkan motivasi kepada pegawai adalah dengan memberikan gaji. Dengan memberikan gaji sesuai dengan kinerjanya tentunya akan meningkatkan kesejahteraan pegawai dan juga ikut meningkatkan disiplin dan kualitas kinerja pegawai sehingga pegawai termotivasi bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain gaji, Fasilitas juga berpengaruh terhadap motivasi kinerja pegawai dalam

pelayanan publik. Karena fasilitas adalah penunjang utama dalam memberikan kenyamanan dalam melayani masyarakat dan juga kenyamanan bagi masyarakat selaku penerima layanan.

Gaji yang diterima oleh pegawai merupakan cerminan dari apa yang telah mereka berikan kepada instansi. Dengan memberikan gaji sesuai dengan kinerjanya dapat memuaskan dan memotivasi pegawai guna mencapai tujuan organisasi yang pada akhirnya akan terlihat pula peningkatan hasil kerja. Namun kenyataan yang di temui oleh penulis di lapangan bahwa masyarakat Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya masih mengeluhkan masalah pelayanan publik yang ada di kantor desa pulau komang sentajo. Masyarakat Desa Pulau Komang Sentajo masih mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan yang di berikan oleh aparatur Desa, hal ini di sebabkan karena sulitnya masyarakat menemui aparatur desa jika ada keperluan di kantor desa. Pegawai yang bekerja di kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya sering tidak di temui saat masyarakat adanya keperluan dalam pembuatan surat-menyurat sehingga inilah yang menyebabkan lambatnya pelayanan yang di terima oleh masyarakat. Hal ini di sebabkan karena kurang lancarnya gaji yang di terima oleh pegawai desa yang membuat pegawai malas untuk bekerja sehingga banyak pegawai bekerja sampingan untuk memenuhi kebutuhannya. Tidak hanya demikian, fasilitas yang ada di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya juga kurang memadai, terutama fasilitas internet yang tidak digunakan di desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya.

5.2.2 Indikator Kemampuan Aparatur

Kemampuan aparatur adalah kapasitas seseorang dalam melakukan tugas dan kinerjanya dengan memanfaatkan semua potensi yang ada pada dirinya sesuai dengan tujuan. Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan aparatur desa, sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan Pemerintah Desa di harapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa.

Adapun pertanyaannya apakah Pengetahuan mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Afrizon selaku Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya :

“iya sangat berpengaruh, karena dengan memiliki pengetahuan yang baik akan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.” (wawancara langsung 13 juli 2022)”

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Ade Selaku Sekretaris Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“sangat mempengaruhi, karena dengan memiliki pengetahuan yang baik akan bisa membuat masyarakat puas dengan apa yang di berikan.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Defri Selaku Staf kantor Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya, karena dengan seseorang yang memiliki pengetahuan akan lebih mudah memberikan kejelasan mengenai pelayanan yang diberikan dan akan memberikan kepuasan terhadap yang menerima layanan.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Poppy Selaku Staf Kantor

Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya, pengetahuan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Lia Selaku Staf Kantor

Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya, mempengaruhi.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Heri Selaku Masyarakat

Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Imas Selaku Masyarakat

Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya, karena dengan memiliki pengetahuan akan memberikan pelayanan yang baik pula bagi masyarakat.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Beno Selaku Masyarakat

Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya mempengaruhi.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Sekretaris Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Perangkat Desa, Staf dan masyarakat Desa Pulau Komang dapat di ketahui bahwasannya pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Pemerintah Desa diharapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja yang baik dalam melayani masyarakat. Baik buruk

pelayanan yang di berikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya.

Selanjutnya untuk mengetahui Apakah Skill dalam bekerja mempengaruhi kualitas pelayanan publik?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Afrizon selaku Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya :

“iya, karena dengan adanya skill yang dimiliki oleh pegawai akan memberikan hasil kinerja yang baik untuk organisasi maupun masyarakat. (wawancara langsung 13 juli 2022)”.

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Ade Putra selaku Sekretaris Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya sangat mempengaruhi, karena dengan adanya skill yang di miliki oleh seseorang akan memberikan hasil kerja yang baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik pula kepada masyarakat.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Lia selaku Staf Kantor Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya sangat mempengaruhi.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Poppy selaku Staf Kantor Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya. Seseorang yang memiliki skill akan dapat mengerjakan tugasnya dengan baik.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Defri selaku Staf Kantor Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Imut selaku Masyarakat Desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya mempengaruhi, kalau tidak ada skill maka tidak akan dapat mengerjakan tugasnya dengan baik.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Sekretaris Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Perangkat Desa, Staf dan masyarakat Desa Pulau Komang dapat di ketahui bahwasannya skill sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan adanya skill yang dimiliki oleh pegawai akan memberikan hasil kinerja yang lebih memuaskan baik untuk instansi maupun masyarakat.

Menurut analisa dan pengamatan yang telah di lakukan oleh penulis di lapangan mengenai indikator Kemampuan Aparatur, bahwa Kemampuan aparatur adalah kapasitas seseorang dalam melakukan tugas dan kinerjanya dengan memanfaatkan semua potensi yang ada pada dirinya sesuai dengan tujuan. Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan aparatur desa, sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan Pemerintah Desa di harapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja dan memiliki skill yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa.

Fenomena yang ada sekarang bahwa masih terdapat organisasi Pemerintah yang belum dapat melaksanakan fungsi pelayanan dengan baik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik masih mewarnai penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, termasuk Pemerintah Desa. Kemampuan kerja yang rendah yang diakibatkan oleh rendahnya tingkat pendidikan dan pelatihan yang

dimiliki aparat menjadi salah satu faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan pada Pemerintahan Desa.

Kualitas Pelayanan yang kurang baik akan menyebabkan pemborosan waktu, uang, dan sumber daya yang lainnya juga meningkatkan resiko-resiko terjadinya kesulitan. Demikian pula dalam pelayanan pengelolaan Pemerintah Desa. Pelayanan yang berkualitas dapat terwujud apabila aparat penyelenggara pelayanan benar-benar profesional, mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Terkait dengan hal tersebut, maka organisasi pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan di tingkat desa senantiasa perlu memiliki suatu daya kesanggupan, keterampilan pengetahuan terhadap pekerjaan terutama dalam pelayanan publik.

5.2.3 Indikator Pengawasan/kontrol

Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan. Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien.

Adapun pertanyaannya Apakah pengawasan dari Pemerintah Desa mempengaruhi kualitas pelayanan publik?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Afrizon selaku Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya :

“sangat mempengaruhi, pengawasan sangatlah penting dalam pengaruh kualitas pelayanan publik yang tujuannya adalah sebagai evaluasi kedepannya dalam pelayanan publik. (wawancara langsung 13 juni 2022)”.

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Ade Putra Selaku Sekretaris

Desa Pulau Komang sentajo Kecamatan sentajo raya :

“iya, dengan adanya pengawasan langsung dari Pemerintah Desa maka pegawai yang ada kantor desa akan bekerja lebih baik karena adanya pimpinan yang mengawasi.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Defri Selaku Staf kantor

Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya, karena adanya pengawasan pegawai akan bekerja lebih baik agar atasan juga menilai baik.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Poppy Selaku Staf kantor

Desa Pulau Komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya mempengaruhi, dengan adanya pengawasan hasil kinerja juga akan lebih baik.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Lia Selaku Staf Kantor

Desa Pulau Komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya Kutipan wawancara Penulis dengan Heri Selaku Masyarakat

Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya.”(wawancara langsung 16 Juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Imut Selaku Masyarakat

Desa Pulau Komang kecamatan sentajo raya :

“sangat mempengaruhi, karena dengan adanya pengawasan maka pekerjaan akan lebih baik.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Imas Selaku Masyarakat Desa Pulau Komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“iya mempengaruhi.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Beno Selaku Masyarakat Desa Pulau komang kecamatan sentajo raya :

“iya.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Sekretaris Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Perangkat Desa, Staf dan masyarakat Desa Pulau Komang dapat di ketahui bahwasannya Pengawasan dari Pemerintah Desa sangatlah penting dalam kualitas pelayanan publik. Dengan adanya pengawasan dari Pemerintah Desa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih baik.

Menurut analisa dan pengamatan yang telah di lakukan oleh penulis di lapangan mengenai indikator Pengawasan/kontrol, bahwa Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah di tetapkan. Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Pegawai tentulah memiliki sifat-sifat manusiawi yang terkadang berpotensi untuk melakukan kecurangan dalam bekerja. Keingingan untuk melakukan kecurangan kerja ini bisa disebabkan oleh banyak hal seperti rasa tidak puas terhadap hak

yang didapat serta mengemban tugas atau kewajiban melebihi kemampuan. Untuk itulah diperlukan adanya pengawasan dari atasan.

Pengawasan dari Pemerintah Desa kepada aparatur desa bisa dilakukan secara langsung memantau bagaimana aparatur desa dalam bekerja terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengawasi secara langsung tentu akan membuat aparatur desa bekerja dengan baik. Pengawasan yang dilakukan adalah untuk mendukung kelancaran dalam bekerja sehingga dapat terwujud sesuai rencana. Salah satu sumber keberhasilan suatu organisasi dalam menghasilkan kinerja yang tinggi adalah tenaga kerja yang berkualitas dan mempunyai efektifitas kerja yang memadai. Dalam sebuah organisasi, peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan cara seperti dilakukannya pengawasan yang baik dan juga dibalik pengawasan itu dapat diberikannya sebuah motivasi dari pemimpin itu sendiri.

Kenyataan yang dilihat oleh penulis dilapangan bahwa pengawasan dari pemerintah desa kepada aparatur desa itu masih kurang dilakukan. Pemerintah desa jarang sekali memantau secara langsung aparatur desa dalam bekerja lantaran Pemerintah Desa jarang datang ke kantor desa. Inilah salah satu penyebab aparatur desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya masih lalai dalam menyelesaikan pekerjaannya terutama dalam hal pelayanan publik. Masyarakat Desa Pulau komang sentajo masih mengeluhkan masalah pelayanan yang ada di kantor Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya karena masih lambatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam menyelesaikan surat-menyurat. Dalam hal ini pengawasan dari Pemerintah Desa

sangatlah penting untuk memberikan arahan maupun motivasi kepada aparatur desa supaya bisa bekerja dengan baik, menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu agar hasil yang diinginkan sesuai dengan yang di harapkan baik oleh organisasi maupun masyarakat.

Pemerintah Desa harus memberikan motivasi dan contoh yang baik kepada aparatur desa supaya aparatur bisa semangat serta dapat bekerja dengan baik. Jika aparatur bekerja dengan baik, dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu tentunya juga akan memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku penerima layanan.

5.2.4 Indikator Prilaku

Prilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini. Prilaku kerja karyawan yaitu bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam bekerja, termasuk didalamnya semangat dan kegairahan kerja.

Adapun pertanyaannya Apakah Aparatur sudah ramah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya :

“secara keseluruhan sudah, aparatur sudah dengan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (wawancara langsung 13 juli 2022)”.

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Ade Putra Selaku Sekretaris Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“sudah, pegawai desa sudah dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Lia Selaku Staf kantor Desa Pulau Komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“sudah.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Poppy Selaku Staf Kantor Desa Pulau Komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“sudah.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Defri Selaku Staf Kantor Desa Pulau Komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“sudah dengan ramah dan baik dalam melayani masyarakat.”(wawancara langsung 13 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Imut Selaku Masyarakat Desa Pulau Komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“masih ada pegawai desa yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Beno Selaku Masyarakat Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“masih ada yang tidak bersikap ramah.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Heri Selaku Masyarakat Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“kadang bersikap ramah kadang tidak.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Selanjutnya kutipan wawancara Penulis dengan Imas Selaku Masyarakat Desa Pulau Komang sentajo kecamatan sentajo raya :

“pegawai masih kurang ramah dalam melayani masyarakat.”(wawancara langsung 16 juni 2022).

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Sekretaris Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Perangkat desa, Staf dan masyarakat Desa Pulau Komang dapat di ketahui bahwasannya responden mengatakan bahwa masih adanya sebagian aparatur desa yang memberikan sikap tidak ramah dalam melayani masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui Apakah Aparatur sudah cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Berikut adalah kutipan wawancara penulis dengan Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Sekretaris Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Perangkat Desa, Staf dan masyarakat Desa Pulau Komang yang di jadikan informan mengatakan hal yang sama :

“masih ada sebagian aparatur yang belum cepat tanggap dalam melayani masyarakat. (wawancara langsung 13 juli 2022)”.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Sekretaris Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya, Perangkat Desa, Staf dan masyarakat Desa Pulau Komang dapat di ketahui bahwasannya responden menyatakan bahwa masih adanya aparatur yang belum cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini disebabkan karena Aparatur Desa Pulau komang sentajo sering tidak ada di kantor desa saat jam kerja sehingga bagi masyarakat yang mempunyai keperluan dalam pembuatan surat menyurat harus menunggu.

Menurut analisa dan pengamatan yang telah di lakukan oleh penulis di lapangan mengenai Indikator Prilaku, bahwa Prilaku merupakan seperangkat

perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini. Prilaku manusia pada hakekatnya adalah tindakan atau aktivitas dari manusia baik yang diamati maupun tidak dapat diamati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan tindakan. Betapa pentingnya prilaku yang baik dan menyenangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama bagi pelaksana pelayanan yang bertugas melayani atau berhubungan langsung dengan masyarakat.

Kenyataan yang ditemui oleh penulis dilapangan bahwa prilaku aparatur desa pulau komang sentajo masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prilaku tersebut terlihat antara lain dari perbuatan dan perkataan. Bentuk perbuatan yang dikeluhkan seperti tidak ramahnya dalam melayani masyarakat, cemberut, dan tidak tersenyum. Sementara perkataan contohnya ucapan ketus dan tidak menyenangkan. Meskipun urusannya selesai masyarakat merasa tidak nyaman dengan prilaku yang diberikan oleh aparatur desa. Tidak hanya demikian perangkat desa pulau komang sentajo masih kurang tanggapnya dalam melayani masyarakat, contohnya saja apabila ada masyarakat yang mempunyai kepentingan dikantor desa, masyarakat harus menunggu lama karena aparatur yang bekerja dikantor desa kadang tidak masuk saat jam kerja dan bahkan ada masyarakat yang langsung datang kerumah aparatur desa untuk menyelesaikan keperluannya.

5.3 Rekapitulasi Hasil Wawancara Analisa Peneliti

Menurut analisa dan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis di lapangan mengenai Motivasi Kerja, bahwa motivasi adalah penggerak atau pendorong seseorang untuk mau bertindak dan bekerja dengan giat dan semangat sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga tujuan utama dari organisasi bisa tercapai dengan baik. Salah satu cara dalam meningkatkan motivasi kepada pegawai adalah dengan memberikan gaji. Dengan memberikan gaji sesuai dengan kinerjanya tentunya akan meningkatkan kesejahteraan pegawai dan juga ikut meningkatkan disiplin dan kualitas kinerja pegawai sehingga pegawai termotivasi bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain gaji, Fasilitas juga berpengaruh terhadap motivasi kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Karena fasilitas adalah penunjang utama dalam memberikan kenyamanan dalam melayani masyarakat dan juga kenyamanan bagi masyarakat selaku penerima layanan.

Gaji yang diterima oleh pegawai merupakan cerminan dari apa yang telah mereka berikan kepada instansi. Dengan memberikan gaji sesuai dengan kinerjanya dapat memuaskan dan memotivasi pegawai guna mencapai tujuan organisasi yang pada akhirnya akan terlihat pula peningkatan hasil kerja. Namun kenyataan yang ditemui oleh penulis di lapangan bahwa masyarakat Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya masih mengeluhkan masalah pelayanan publik yang ada di kantor desa pulau komang sentajo. Masyarakat Desa Pulau Komang Sentajo masih mengeluhkan tentang lambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Desa, hal ini disebabkan karena sulitnya masyarakat

menemui aparatur desa jika ada keperluan di kantor desa. Pegawai yang bekerja di kantor Desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya sering tidak ditemui saat masyarakat adanya keperluan dalam pembuatan surat-menyurat sehingga inilah yang menyebabkan lambatnya pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena kurang lancarnya gaji yang diterima oleh pegawai desa yang membuat pegawai malas untuk bekerja sehingga banyak pegawai bekerja sampingan untuk memenuhi kebutuhannya. Tidak hanya demikian, fasilitas yang ada di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya juga kurang memadai, terutama fasilitas internet yang tidak digunakan di desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya.

Kemudian mengenai indikator Kemampuan Aparatur, bahwa Kemampuan aparatur adalah kapasitas seseorang dalam melakukan tugas dan kinerjanya dengan memanfaatkan semua potensi yang ada pada dirinya sesuai dengan tujuan. Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan aparatur desa, sebagai salah satu institusi terdepan dalam pelayanan administrasi kemasyarakatan Pemerintah Desa diharapkan memiliki aparatur yang memiliki kemampuan kerja dan memiliki skill yang baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa.

Fenomena yang ada sekarang bahwa masih terdapat organisasi Pemerintah yang belum dapat melaksanakan fungsi pelayanan dengan baik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik masih mewarnai penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, termasuk Pemerintah Desa. Kemampuan kerja yang rendah yang diakibatkan oleh rendahnya tingkat pendidikan dan pelatihan yang

dimiliki aparat menjadi salah satu faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan pada Pemerintahan Desa.

Kualitas Pelayanan yang kurang baik akan menyebabkan pemborosan waktu, uang, dan sumber daya yang lainnya juga meningkatkan resiko-resiko terjadinya kesulitan. Demikian pula dalam pelayanan pengelolaan Pemerintah Desa. Pelayanan yang berkualitas dapat terwujud apabila aparat penyelenggara pelayanan benar-benar profesional, mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Terkait dengan hal tersebut, maka organisasi pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan di tingkat desa senantiasa perlu memiliki suatu daya kesanggupan, keterampilan pengetahuan terhadap pekerjaan terutama dalam pelayanan publik.

Kemudian mengenai indikator Pengawasan/kontrol, bahwa Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan. Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Pegawai tentulah memiliki sifat-sifat manusiawi yang terkadang berpotensi untuk melakukan kecurangan dalam bekerja. Keinginan untuk melakukan kecurangan kerja ini bisa disebabkan oleh banyak hal seperti rasa tidak puas terhadap hak yang didapat serta mengemban tugas atau kewajiban melebihi kemampuan. Untuk itulah diperlukan adanya pengawasan dari atasan.

Pengawasan dari Pemerintah Desa kepada aparatur desa bisa dilakukan secara langsung memantau bagaimana aparatur desa dalam bekerja terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengawasi secara langsung tentu akan membuat aparatur desa bekerja dengan baik. Pengawasan yang dilakukan adalah untuk mendukung kelancaran dalam bekerja sehingga dapat terwujud sesuai rencana. Salah satu sumber keberhasilan suatu organisasi dalam menghasilkan kinerja yang tinggi adalah tenaga kerja yang berkualitas dan mempunyai efektifitas kerja yang memadai. Dalam sebuah organisasi, peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan cara seperti dilakukannya pengawasan yang baik dan juga dibalik pengawasan itu dapat diberikannya sebuah motivasi dari pemimpin itu sendiri.

Kenyataan yang dilihat oleh penulis dilapangan bahwa pengawasan dari pemerintah desa kepada aparatur desa itu masih kurang dilakukan. Pemerintah desa jarang sekali memantau secara langsung aparatur desa dalam bekerja lantaran Pemerintah Desa jarang datang ke kantor desa. Inilah salah satu penyebab aparatur desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya masih lalai dalam menyelesaikan pekerjaannya terutama dalam hal pelayanan publik. Masyarakat Desa Pulau komang sentajo masih mengeluhkan masalah pelayanan yang ada di kantor Desa Pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya karena masih lambatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam menyelesaikan surat-menyurat. Dalam hal ini pengawasan dari Pemerintah Desa sangatlah penting untuk memberikan arahan maupun motivasi kepada aparatur desa supaya bisa bekerja dengan baik, menyelesaikan pekerjaan dengan tepat

waktu agar hasil yang diinginkan sesuai dengan yang di harapkan baik oleh organisasi maupun masyarakat.

Pemerintah Desa harus memberikan motivasi dan contoh yang baik kepada aparatur desa supaya aparatur bisa semangat serta dapat bekerja dengan baik. Jika aparatur bekerja dengan baik, dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu tentunya juga akan memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku penerima layanan.

Kemudian mengenai indikator Prilaku, bahwa Prilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini. Prilaku manusia pada hakekatnya adalah tindakan atau aktivitas dari manusia baik yang diamati maupun tidak dapat diamati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan tindakan. Betapa pentingnya prilaku yang baik dan menyenangkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama bagi pelaksana pelayanan yang bertugas melayani atau berhubungan langsung dengan masyarakat.

Kenyataan yang ditemui oleh penulis dilapangan bahwa prilaku aparatur desa pulau komang sentajo masih kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prilaku tersebut terlihat antara lain dari perbuatan dan perkataan. Bentuk perbuatan yang dikeluhkan seperti tidak ramahnya dalam melayani masyarakat, cemberut, dan tidak tersenyum. Sementara perkataan contohnya ucapan ketus dan tidak menyenangkan. Meskipun urusannya selesai masyarakat merasa tidak nyaman dengan prilaku yang diberikan oleh aparatur desa. Tidak

hanya demikian perangkat desa pulau komang sentajo masih kurang tanggapnya dalam melayani masyarakat, contohnya saja apabila ada masyarakat yang mempunyai kepentingan dikantor desa, masyarakat harus menunggu lama karena aparatur yang bekerja dikantor desa kadang tidak masuk saat jam kerja dan bahkan ada masyarakat yang langsung datang kerumah aparatur desa untuk menyelesaikan keperluannya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terhadap Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi dapat di ketahui bahwa belum optimal. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di kantor desa pulau komang sentajo kecamatan sentajo raya kabupaten kuantan singingi kurang baik yang di ukur dari beberapa indikator yaitu, Indikator Motivasi Kerja, Indikator Kemampuan Aparatur, Indikator Pengawasan/kontrol, Indikator Prilaku,

6.2 Saran

Berdasarkan dari uraian kesimpulan di atas maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Di harapkan kepada Aparatur Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya agar tetap meningkatkan pelayanan serta mempertahankan prilaku ramah lebih peduli terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
2. Bagi Pemerintah Desa, harus lebih mengawasi kinerja pegawai di kantor desa dalam menjalankan tugasnya Agar pegawai di kantor desa lebih meningkatkan kualitas dalam bekerja yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Penerbit CV Pustaka
- Ali, Farid. 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*. Penerbit : Rajawali Pers
- Ari, Dian Nugroho. 2017. *Pengantar Manajemen*. Penerbit UB Press
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : Erlangga
- Daryanto. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Rineka Cipta Jakarta
- Dr. Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media
- Hasibuan, Melayu. 2010. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Hasibuan, Melayu. 2010. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Riant Nugroho
- Juharni. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. CV SAH MEDIA
- Kadarisman, Muh. 2018. *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Depok: Penerbit PT RajaGrafindo Persada
- Kencana, Inu Syafie. *Ilmu Administrasi Publik*. 2010. Reneka Cipta. Jakarta
- Lystia ningsih. 2014. *Adminitrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Grahailmu
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung
- Pedoman Penyusunan Tugas Akhir. 2019. Universitas Islam Kuantan Singingi
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta,CV.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, CV
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Administrasi Publik*.Penerbit Erlangga. Jakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*.Alfabet. Bandung

Usman, Husaini. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara

Zulkifli. 2014. *Fungsi-fungsi Manajemen*. Pekanbaru

Lampiran 1. Daftar pertanyaan wawancara

PERTANYAAN WAWANCARA

Identitas Responden :

Nama :

Tempat/Tanggal Lahir :

Jabatan :

Hari/Tanggal :

Pendidikan :

Jenis Kelamin :

Daftar Pertanyaan :

A. Indikator Motivasi Kerja

1. Apakah gaji berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik ?

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

2. A

Apakah Fasilitas mempengaruhi kualitas pelayanan publik ?

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

B..... I

ndikator Kemampuan Aparatur

1. Apakah Pengetahuan mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

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

2. Apakah skill dalam bekerja mempengaruhi kualitas pelayanan publik ?

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

C..... I

ndikator Pengawasan/kontrol

1..... A

Apakah pengawasan dari Pemerintah Desa mempengaruhi kualitas pelayanan publik ?

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

D..... I

ndikator Prilaku

1..... A

pakah aparaturnya sudah ramah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ?

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

2..... A

pakah aparaturnya sudah cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

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

Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara

PERTANYAAN WAWANCARA

Identitas Responden :

Nama : Afrizon
Jabatan : Kepala Desa Pulau Komang sentajo
Pendidikan : SLTA
Jenis Kelamin : Laki-laki
Hari/Tanggal wawancara : 13 juni 2022

Daftar Pertanyaan :

A. Indikator Motivasi Kerja

3. Apakah gaji berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik ?

“tentu saja berpengaruh, karena besarnya gaji yang diterima oleh pegawai akan meningkatkan kesejahteraan pegawai yang nantinya juga ikut meningkatkan disiplin dan kualitas kinerja sehingga dapat bekerja lebih giat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .”

4. A

Apakah Fasilitas mempengaruhi kualitas pelayanan publik ?

“iya, karena fasilitas yang baik itu penunjang utama dalam memberikan kenyamanan melayani masyarakat.”

B. I

Indikator Kemampuan Aparatur

3. Apakah Pengetahuan mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

“iya sangat berpengaruh, karena dengan memiliki pengetahuan yang baik akan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.”

4. Apakah skill dalam bekerja mempengaruhi kualitas pelayanan publik ?

“iya, karena dengan adanya skill yang dimiliki oleh pegawai akan memberikan hasil kinerja yang baik untuk organisasi maupun masyarakat.”

C..... I

Indikator Pengawasan/kontrol

2..... A

Apakah pengawasan dari Pemerintah Desa mempengaruhi kualitas pelayanan publik ?

“sangat mempengaruhi, pengawasan sangatlah penting dalam pengaruh kualitas pelayanan publik yang tujuannya adalah sebagai evaluasi kedepannya dalam pelayanan publik.”

D..... I

Indikator Prilaku

3..... A

Apakah aparatur sudah ramah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ?

“secara keseluruhan belum, masih ada diantara aparatur yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

4..... A

Apakah aparatur sudah cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

“masih ada sebagian aparaturnya yang belum cepat tanggap dalam melayani masyarakat.”

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian



Wawancara bersama Kepala Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya



Wawancara bersama Sekretaris Kepala Desa Pulau Komang Sentajo Raya



Wawancara bersama Staf Kantor Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya



Wawancara bersama Staf Kantor Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya



Wawancara bersama Staf Kantor Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya



Wawancara bersama masyarakat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya



Wawancara bersama Masyarakat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya



Wawancara bersama masyarakat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Pulau Komang Sentajo, pada tanggal 18 Juli 2000, sebagai anak kedua dari dua orang bersaudara, dari pasangan Zulkaneri dan Mulia Hasna.

Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar yang diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 021 Pulau Komang Sentajo. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2015 di SMP NEGERI 03 Teluk Kuantan, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA NEGERI 01 Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dan lulus pada Tahun 2018.

Pada tahun yang sama, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Universitas Islam Kuantan Singingi melalui jalur mandiri. Demikianlah riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.