EVALUASI PERATURAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA DI DESA PULAU KOMANG KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh
BOBI SYAHPUTRA
NPM. 160411016

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2020

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : BOBI SYAHPUTRA
NPM : 160411016

Menyatakan bahwa, sesungguhnya skripsi ini yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan Doktor), baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di Perguruan Tinggi lainnya. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain, telah saya tulis orang lain, telah saya tulis sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademis berupa pembatalan skripsi dan mengulang penelitian, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada pelaksanaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 10 November 2019

BOBI SYAHPUTRA
NPM.160411016

MOTTO

"Jika orang lain bisa, maka aku juga termasuk bisa"

"dia yang pergi untuk mencari ilmu pengetahuan, dianggap berjuang di jalan Allah sampai dia kembali"

"Ilmu adalah harta yang tak akan pernah habis"

"Bermimpilah semaumu dan kejarlah mimpi itu"

"Selama ada keyakinan, semua akan menjadi mungkin"

"Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan Istiqomah dalam menghadapi cobaan"

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin.. Pertama-tama saya mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah meberikan nikmat dan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan selalu dalam lindungan-Nya. Semoga ini menjadi salah satu langkah untuk menuju kesuksesan dan meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karaya kecil ini untuk Ayahanda Ahmad Husin dan Ibunda Wastia tercinta. Terima kasih yang tiada henti memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat menjalani hidup dan terima kasih kepada abang Ade Novia dan kakak Widia tersayang serta orang terdekat Fifin Hidayati yang juga telah memberiku semangat sampai saat ini.

Terimah kasih banyak untuk Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si dan Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses pembimbingan. Dan kepada Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak memberikan tambahan ilmu, bantuan administrasi, dan bantuan lainnya dalam kelancaran studi peneliti.

Terima kasih banyak untuk semuanya karena jasa kalian sangat berharga bagi saya. Semoga ilmu yang saya dapatkan bisa berguna di masa yang akan datang. Aamiin.

KATA PENGANTAR

"Bismillahirrahmanirrahim"

Alhamdulillahirabbil'alamin, banyak nikmat yang Allah SWT berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah SWT atas segala berkat, rahmat, taufik serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi".

Meskipun penulis berharap isi dari Skripsi Penelitian ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada kekurangan dan kesalahan. Karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar Skripsi ini dapat lebih baik lagi.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang memberikan bantuan, dukungan, serta perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang mana diantaranya kepada :

1. Ibu Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar, SE., ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi dan juga selaku Pembimbing II yang juga telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses pembimbingan Skripsi ini.
4. Ibu Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si selaku Penasehat Akademis dan juga selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses pembimbingan Skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak memberikan tambahan ilmu, bantuan administrasi, dan bantuan lainnya dalam kelancaran studi peneliti.
6. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ahmad Husin dan Ibunda Wastia serta Abang Ade Novia dan Kakak Widia yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta orang terdekat Fifin Hidayati yang juga telah memberiku semangat sampai saat ini.
7. Rekan seperjuangan Rizki Pratama, Ocky Oktavio dan rekan-rekan seperjuangan lainya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.
8. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu. Terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dengan penuh keikhlasan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diperlukan dalam penyusunan dan perbaikan Skripsi ini. Akhirnya dengan penuh kerendahan hati, saya harapkan Skripsi ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca terutama bagi diri saya sendiri.

Teluk Kuantan, 10 November 2019

Penulis

BOBI SYAHPUTRA

160411016

ABSTRAK

EVALUASI PERATURAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DESA DI DESA PULAU KOMANG KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Oleh :
BOBI SYAHPUTRA
NPM. 160411016

Penelitian ini dilaksanakan Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk perangkat desa menggunakan teknik *Sampling* jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang berjumlah 6 orang. dan untuk Unsur masyarakat sampel berjumlah 43 orang, menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,57 berarti berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, Ketanggapan, dan Ketepatgunaan, hanya satu indikator yang cukup baik, sisanya keseluruhan indikatornya Kurang Baik.

Kata kunci : **Evaluasi, Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa**

ABSTRACT

EVALUATION OF REGULATION ON MINIMUM SERVICE STANDARDS OF VILLAGES IN PULAU KOMANG VILLAGE, SENTAJO RAYA DISTRICT, KUANTAN SINGINGI REGENCY

By :
BOBI SYAHPUTRA
NPM. 160411016

This research was conducted in Pulau Komang Village, Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine how the Implementation of Minimum Service Standards of Villages in Pulau Komang Village, Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in the study was How the Implementation of Minimum Service Standards of Villages in Pulau Komang Village, Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique for village officials used the saturated sampling technique, where all populations were sampled, totaling 6 people. and for the elements of the sample society totaling 43 people, using the Simple Random Sampling technique, ie taking sample members from the population is done randomly without regard to strata that exist in that population. Analysis of the data used is quantitative descriptive, which is analyzing data obtained from the results of questionnaires, then processed, and then the authors draw conclusions from the results of data processing. The results showed that the implementation of the Minimum Service Standards of Villages in Pulau Komang Village, Sentajo Raya District, Kuantan Singingi Regency, which produced an average value of 2.57, meant that they were at Poor Intervals. This is because of the 6 indicators used in this study, namely Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Similarity, Responsiveness, and Efficiency, only one indicator is good enough, the rest overall indicators are not Good.

Keywords : Evaluation, Minimum Village Service Standard Rules

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
KATA PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Teori /Konsep Administrasi Negara	8
2.1.2 Teori /Konsep Prilaku Organisasi	14
2.1.3 Teori /Konsep Evaluasi	21
2.1.4 Teori /Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	25
2.1.5 Teori /Konsep Pemerintahan Desa	30
2.1.6 Teori /Konsep Administrasi Pemerintahan Desa	34
2.2 Kerangka Pemikiran	39
2.3 Hipotesis Kerja	41
2.4 Definisi Operasional	41
2.5 Operasional Variabel	42
2.6 Teknik Pengukuran	43

BAB III METODE PENELITIAN 44
3.1 Jenis Penelitian..... 44
3.2 Populasi dan Sampel 44
3.2.1 Populasi..... 44
3.2.2 Sampel 45
3.3 Sumber Data..... 46
3.3.1 Data Primer 46
3.3.2 Data Sekunder 47
3.4 Lokasi Penelitian..... 47
3.5 Metode Pengumpulan Data..... 47
3.6 Metode Analisis Data..... 48
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian 50
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 51
4.1 Gambaran Umum Desa Pulau Komang Sentajo..... 51
4.2 Demografi 52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 63
5.1 Identitas Responden 63
5.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian 65
5.3 Rekapitulasi Keseluruhan Indikator Yang Digunakan Dalam Penelitian Mengenai Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi…. 103
BAB VI PENUTUP 115
6.1 Kesimpulan 115
6.2 Saran 115
DAFTAR PUSTAKA 117
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel : **Halaman :**

2.1 Konsep Variabel Tentang Konsep Variabel Tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi 42

3.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi 46

3.2 Jadwal penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi 50

4.1 Dusun yang ada di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabuaten Kuantan Singingi 52

4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin 53

4.3 Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan 54

4.4 Jumlah Sarana Pendidikan didesa Pulau Komang 54

4.5 Jumlah Sarana olahraga didesa Pulau Komang 55

4.6 Penduduk Berdasarkan Agama di Desa Pulau Komang 55

4.7 Jumlah Rumah Ibadah Didesa Pulau Komang..... 56

5.1 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin..... 63

5.2 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur..... 64

5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan..... 64

5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan 65

5.5 Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang 66

5.6 Tanggapan Responden Pencapaian tujuan pelayanan oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat..... 68

5.7 Tanggapan Responden mengenai Seberapa baik penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa oleh pemerintahan desa Pulau Komang... 69

5.8 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Efektivitas..... 71

5.9 Tanggapan Responden tentang Usaha oleh pihak pelaksana..... 73

5.10 Tanggapan Responden mengenai Pemanfaatan Sumber Daya..... 74

5.11 Tanggapan Responden mengenai Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa..... 75

5.12 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Efisiensi..... 77

5.13 Tanggapan Responden tentang Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan..... 79

5.14 Tanggapan Responden mengenai Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan..... 80

5.15 Tanggapan Responden mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan..... 82

5.16 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kecukupan dalam pelayanan..... 83

5.17 Tanggapan Responden tentang Kesamaan Pelayanan..... 85

5.18 Tanggapan Responden mengenai Kesamaan proses dalam pelayanan..... 86

5.19 Tanggapan Responden mengenai Kesamaan pemberlakuan dalam pelayanan..... 88

5.20 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kesamaan pelayanan..... 89

5.21 Tanggapan Responden tentang Ketanggapan Pelayanan..... 91

5.22 Tanggapan Responden mengenai Kecepatan pelayanan..... 92

5.23 Tanggapan Responden mengenai Kinerja Aparat Desa..... 93

5.24 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketanggapan dalam pelayanan..... 95

5.25 Tanggapan Responden tentang Ketepatan mengenai pelayanan..... 97

5.26 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan pelayanan..... 98

5.27 Tanggapan Responden mengenai Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa 99

5.28 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketepatan dalam pelayanan..... 101

5.29 Rekapitulasi keseluruhan tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketepatan dalam pelayanan..... 103

DAFTAR GAMBAR

Gambar : **Halaman :**

2.1 Kerangka Pemikiran tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa (Studi Pasal 5) Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi 40

4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi 56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintahan desa adalah penyelenggaaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 2). Pemerintahan desa merupakan sub system dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Aspek terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahanan desa adalah kedudukan kepala desa sebagai pemimpin dan dibantu oleh perangkat desa pada saat melaksanakan tugas, kewajiban dan fungsinya.

Pemerintah desa dipimpin oleh seorang kepala desa dan dibantu oleh perangkat desa yang dalam menjalankan tugasnya terdapat pembatasan. Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya masing-masing desa. Pemerintah desa mempunyai tugas membina kehidupan masyarakat, membina perekonomian, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa.

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang maksimalberkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap

masyarakat dapat memperoleh ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan berwujud dalam memberikan pelayanan sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi. Hal-hal demikian yang seharusnya dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa yaitu standar pelayanan publik yang meliputi penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, pemberian surat keterangan, penyederhanaan pelayanan dan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan didalam melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Pemerintahan desa merupakan unit terkecil pada struktur pemerintahan daerah, pemerintahan desa memiliki tugas dan kewenangan tersendiri sebagaimana diatur melalui Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa serta peraturan pemerintah No. 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Untuk dapat melaksanakan tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, ditiap-tiap pemerintahan desa dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukung diantaranya ialah kelengkapan struktur organiasi yang didalamnya terdapat aparatur pemerintahan desa dengan tugas dan fungsi yang melekat ditiap struktur

organisasi yang ada. Sehingga negara yang menganut sistem demokrasi mengharuskan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk dapat memperoleh kualitas berkaitan dengan pelayanan dikarenakan kebutuhan masyarakat yang sangat besar khususnya terhadap proses yang meliputi pengurusan administrasi sehingga dapat timbulnya sebuah rasa kenyamanan serta kepuasan masyarakat terhadap proses kegiatan pelayanan.

Pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan kepemerintahan yang baik *good governance* yaitu berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggung jawaban aparatur pemerintah dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga pemerintah seharusnya menjalankan fungsi-fungsinya dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai prinsip-prinsip good governance.

Berkaitan dengan pemerintahan maka fungsi pemerintah yakni memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh sebab itu pemerintah dalam menjalankan fungsinya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harusdiberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal. Dimana standar pelayanan masyarakat desa harus menitik beratkan pada hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan yang sesuai standar pelayanan masyarakat desa, pemerintah menyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, pemerintah menyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, dalam pemberian surat keterangan, pemerintah juga menyederhanaan pelayanan dan merespon

pengaduan masyarakat. Agar hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan berkualitas yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam hal ketanggapan pemerintah memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan administrasi harus sesuai dengan waktu standar oprasional yang telah ditetapkan dan tepat harus adanya.

Pelayanan umum di Desa Pulau Komang merupakan unsur pelayanan publik yang memiliki pengguna pelayanan adalah masyarakat, yang harusnya desa pulau komang memberikan pelayanan berdasarakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal. Standar pelayanan minimal desa Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 tahun 2017, pasal 5 Standar pelayanan minimal meliputi :

a. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan
b. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan
c. Pemberian surat keterangan
d. Penyederhanaan pelayanan
e. Pengaduan masyarakat

Berasarkan pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal desa, terlihat apa-apa saja yang menjadi standar pelayanan minimal desa Berasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal desa, Namun pada kenyataannya penerapan pelayanan publik di Desa Pulau Komang masih kurang memuaskan, berdasarkan

hasil observasi dan wawancara lepas penulis dilapangan menemukan beberapa masalah yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal. Berikut permasalahan yang penulis temukan berdasarkan observasi saya dan mewawancarai beberapa warga :

1. Kurangnya informasi yang ada di desa, Masyarakat sering kali kesulitan dalam pelayanan, baik persyaratan, mekanisme dan waktu pelayanan, sebab Tidak tersedianya informasi/tidak dilakukan penyebaran informasi jika ada sesuatu hal mengenai pelayanan. Dan lagi disaat ingin melakukan suat urusan, kantor desa tidak memiliki jadwal pelayanan yang sesuai, dikarenakan terkadang aparatur desa tidak berada ditempat.
2. Masyarakat dalam mengurus sesuatu terkesan lambat, seperti surat pengantar dari desa, keterangan miskin, KTP, akte kelahiran, SKCK dan lain lain, dikarenakan petugas yang kadang tidak berada ditempat.
3. Dari keterangan beberapa warga yang pernah mengurus surat keterangan, Pemberian surat keterangan dari Pemerintah Desa kepada masyarakat diselesaikan lebih dari 1 (satu) hari, padahal jika mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal desa ini, Pemberian surat keterangan dari Pemerintah Desa kepada masyarakat harus diselesaikan dalam 1 (satu) hari. Harusnya dalam pelayanan bisa dilakukan penyederhanaan agar lebih cepat, namun malah cenderung memperlambat.
4. Dan jika ada sesuatu mengenai pelayanan, masyarakat tidak tau akan mengadu kemana. Padahal berdasarakan Peraturan Menteri Dalam Negeri

Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal pasal 5 ada meyebutkan mengenai pengaduan masyarakat, namun tidak ada wadah untuk tempat pengaduan tersebut, serta masyarakat tidak mengetahui mengenai tata cara penyampaian pengaduan.

Berdasarkan Hasil Observasi dan wawancara lepas tersebut terlihat bahwa belum sesuainya pelayanan berdasarakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal desa yang yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat selama ini, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat bagaimana pelayanan yang ada di desa Pulau Komang ini. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan yang ada di desa Pulau Komang ini, dan peneliti mengambil judul **"Evaluasi Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi"**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimanakah Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa berguna untuk penelitian Ilmu Administrasi Negara dan untuk memberikan pengetahuan kepada peneliti mengenai Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4.2 Aspek Praktis

Secara praktis penelitian ini menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis bagi penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

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

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

Menurut Sondang P. Siagian, ilmu pengetahuan didefenisikan sebagai suatu objek ilmiah yang memiliki sekelompok prinsip, dalil, rumus, yang mengetahui percobaan yang sistematis dilakukan yang berulang kali, telah teruji

kebenarannya. Prinsip-prinsip, dalil-dalil, dan rumus-rumus mana dapat diajarkan dan dipelajari. (dalam Syafii, 2010 : 3).

Menurut soejono soekanto, secara pendek dapatlah dikatakan bahwa ilmu pengetahuan adalah pengetahuan *(knowledge)* yang tersusun sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran dan dapat dikontrol secara krisis oleh orang lain atau umum. (dalam Syafii, 2010 : 3)

Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut adalah tata usaha atau office work yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespodensi, kearsipan, dan sebagainya.

Selain menurut Prajudi Atmosudirdjo ada pendapat lain mengenai administrasi dalam arti sempit. Menurut Nawawi (2009: 33), administrasi dalam arti sempit adalah mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan operasional .

Menurut Max Weber, Administrasi berarti penyelenggaraan wewenang dan otoritas. Disini dapat dimiliki oleh para aparat birokrasi karena mereka telah mendapatkan legitiminasi dari rakyat melalui Negara. (dalam Kumortono, 2005 : 82).

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

Pada dasarnya administrasi melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk

mncapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan adanya banyak orang terlibat dalamnya. Hal ini sesuai dengan pengertian administrasi yang dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit adalah penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lainnya. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi secara luas adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang teratur dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber. (Siagian, 2001 : 38).

Menurut Kranenbrug, Negara adalah suatu pola sistem dari pada tugas umum dan organisasi-organisasi yang diatur dalam usaha Negara mencapai tujuannya, dimana tujuan tujuan tersebut juga menjadi tujuan rakyat atau masyarakat yang diliputi maka harus ada yang berdaulat. (dalam Syafiie, 2005 : 25).

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

Administrasi publik sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala, ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dalam catatan sejarah peradaban manusia, maka di asia selatan termasuk Indonesia, cina, dan mesir kuno dahulu sudah didapatkan suatu system penataan pemerintahan. Sistem penataan tersebut pada saat sekarang dikenal dengan sebutan administrasi publik atau administrasi Negara. (Thoha, 2008 : 88). Administrasi sebagai fungsi menunjukkan keseluruhan tindakan dari sekelompok orang dalam satu kerja sama sesuai dengan fungsi-fungsi tertentu hingga tercapai tujuan. Fungsi yang satu berhubungan dengan fungsi yang lain dalam satu rangkaian tahapan aktivitas. Menurut William H. Newman (dalam Silalahi, 2009:21)

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

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

a. Merencanakan
b. Mengorganisasian
c. Memimpin
d. Melaksanakan pengorganisasian
e. Melaksanakan pengawasan

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Siagian 2002 : 2)

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

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpianan, dan pengawasan.
5. Adanya tujuan. (Siagian 2001: 2)

Ciri-ciri administrasi negara disebutkan Thoha (2008:36-38), sebagai berikut :

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

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

b. Administrasi negara memerlukan adanya kepatuhan.

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

c. Administrasi negara mempunyai prioritas.

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

d. Administrasi negara mempunyai ukuran yang tidak terbatas.

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

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

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

f. Pelaksanaan administrasi negara adalah sangat sulit diukur.

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

g. Banyak yang diharapkan dari administrasi negara.

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

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

1. Fungsi menentukan apa yang akan dilakukan (*planning*).
2. Menggolong-golongkan kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu rangkaian hubungan (*organizing*).

3. Menyusun orang-orang yang tepat melakukan masing-masing jenis kegiatan (*staffing*).
4. Menggerakkan dan memberi instruksi agar kegiatan berlangsung (*directing*). Tindakan mengusahakan agar hasil pelaksanaan relatif sesuai dengan yang diharapkan (*controlling*).

2.1.2 Teori/Konsep Organisasi

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

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

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

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

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

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

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

Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

1. Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
2. Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.
3. Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

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

Adapun elemen penting dalam pengorganisasian adalah sebagai berikut : (Edison, dkk 2016 : 49)

1. Mendukung tujuan strategis

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

2. Beban kerja yang rasional

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

3. Ototritas yang jelas

Perlu adanya otoritas dan pendelegasianyang jelas agar para manajer dapat mengambil tindakan cepat yang tidak selalu bergantung pada perintah-perintah semata. Dari beberapa kasus, atasan enggan melakukan pendelegasian ini dengan beberapa alasan, yaitu: (1) khawatir bawahan akan menjadi lebih baik dan menjadi pesaingnya dikemudian hari; (2) ketidakpercayaan kepada bawahan, dan/atau; (3) bawahan belum memiliki kompentensi untuk melaksanakan pendelegasian tersebut.

4. Adanya uraian pekerjaan dan prosedur

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

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

1. Organisasi Lini

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

2. Organisasi staf

   Hubungan staf merupakan penasehat, administrasi, sektretaris, dimana pejabatnya tidak memiliki fungsi kewenangan atau perintah langsung pada bagian-bagian yang ada dalam struktur organisasi. Meski demikian, fungsinya sangat strategis membantu pimpinan dalam mengambil keputusan.

3. Organisasi fungsional

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

4. Organisasi fungsional, lini dan staf

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

5. Organisasi Matriks

   Truktur organisassi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh, manajer/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manajer unit/produk (atau submanajer proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasai atasan

fungsional dan kepemimpinan manajer dalam mengelola divisi, unit, atau produk. Model organisasi ini sangat kompleks, mengingat ada otoritas ganda.

6. Organisasi Divisi

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

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

1. Organisasi Lini atau Garis

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

2. Organisasi Lini dan Staf

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

3. Organisasi Fungsional

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

4. Organissi Lini-Fungsional

   Memperlihatkan ciri organisasi lini dan organisasi fungsional.

5. Organisasi Lini-Staf-Fungsional

   Memperlihatkan ciri-ciri organisasi lini dan staf serta organisasi fungsional

Menurut Gordon ada tiga bentuk struktur organisasi yang cukup popular dan selama ini dipeegunakan dalam organisasi publik, yaitu (dalam Siswanto, 2007 : 90):

a. Lini, Bentuk lini merupakan struktur yang paling sederhana. Lini ditandai dengan garis hubungan yang bersifat vertical antara setiap tingkatan organisasi. Semua anggota organisasi menerima perintah melalui prinsip scalar. Struktur kewenangan dalam bentuk ini sangat jelas dan dikembangkan dalam organisasi yang memiliki ruang lingkup kecil. Sistem pembagian perintah dari pucuk pimpinan kepada bawahan menyangkut seluruh kegiatan operasional dan kegiatan penunjang, sehingga semua struktur di bawah manajer terlibat dalam kegiatan operasional.
b. Lini dan Staf, Bentuk lini dan staf menghasilkan konstruksi struktur yang agak berbeda dengan yang pertama karena adanya tambahan staf. Staf hanya merupakan fasilitator, dan membantu tugas pimpinan seperti memberikan masukan, nasihat, membantu pengawasan. Akan tetapi, staf tidak memiliki otoritas dan hubungan langsung kepada bawahan. Staf diangkat berdasarkan keahlian yang dimiliki.

c. Matrix, Bentuk matrix adalah bentuk organisasi proyek. Bentuk ini merupakan kombinasi sumber daya manusia dan non manusia yang diolah bersama-sama dan bersifat sementara, dan dibuat untuk tujuan khusus.

2.1.3 Teori/Konsep Evaluasi

Menurut Suchman yang evaluasi dipandang sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dalam beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Stutflebeam menyatakan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian dan pemberian informasi yang sangat bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif keputusan. (Arikunto,dkk 2010 : 56)

Evaluasi adalah suatu proses bukan suatu hasil (produk). Hasil yang diperoleh dari kegiatan evaluasi adalah kualitas sesuatu, baik yang menyangkut tentang nilai atau arti, sedangkan kegiatan untuk sampai pada pemberian nilai dan arti itu adalah evaluasi. (Arifin, 2010 : 45)

Tujuan dan atau fungsi evaluasi adalah (Crawford, 2000 : 30) :

1. Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dalam kegiatan.
2. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap prilaku hasil.
3. Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan.
4. Untuk memberikan umpan balik bagi kegiatan.

Evaluasi pada umumnya memiliki tahapan-tahapannya sendiri. Berikut penjelasan salah satu tahapan evaluasi yang umumnya digunakan. (Umar, 2005 : 78) yaitu :

1. Menentukan apa yang akan dievaluasi. Dalam dunia bisnis, apa saja yang dapat dievaluasi, mengacu pada program kerja perusahaan. Dalam program kerja perusahaan banyak terdapat aspek-aspek yang dapat dan perlu dievaluasi. Tetapi biasanya yang di prioritaskan untuk dievaluasi adalah hal-hal yang menjadi *key-succeess* faktornya.
2. Merancang (desain) kegiatan evalusi. Sebelum evaluasi dilakukan, sebaiknya ditentukan terlebih dahulu desain evaluasinya agar data apa saja yang dibutuhkan, tahapan-tahapan kerja yang dilalui, siapa saja yang akan dilibatkan, serta apa saja yang akan dihasilkan menjadi jelas.
3. Pengumpulan data. Berdasarkan desain yang telah disiapkan, pengumpulan data dapat dilakukan secara efektif dan efisien, yaitu sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku dan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.
4. Pengolahan dan analisis data. Setelah data terkumpul, data tersebut kemudian diolah untuk dikelompokkan agar mudah dianalisis dengan menggunakan alat-alat analisis yang sesuai, sehingga dapat menghasilkan fakta yang dapat dipercaya. Selanjutnya, dibandingkan antara fakta dan harapan/rencana untuk menghasilkan gap. Besar gap akan sesuai dengan tolok ukur tertentu sebagai hasil evaluasinya.
5. Pelaporan hasil evalusi. Agar hasil evaluasi dapat dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, hendaknya hasil evalusi didokumentasikan secara tertulis dan diinformasikan baik secara lisan maupun tulisan.
6. Tindak lanjut evaluasi. Evaluasi merupakan salah satu bagian dari fungsi manajemen. Oleh karena itu, hasil evaluasi hendaknya dimanfaatkan oleh

manajemen untuk mengambil keputusan dalam rangka mengatasi masalah manajemen baik di tingkat strategi maupun di tingkat implementasi strategi.

Standar yang dipakai untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama (Umar, 2002 : 40), yaitu;

a. *Utility* (manfaat) Hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan.
b. *Accuracy* (akurat) Informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan tinggi.
c. *Feasibility*(layak) Hendaknya proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak.

Ada beberapa model yang dapat dicapai dalam melakukan evaluasi (Umar, 2002 : 41-42), yaitu :

a. Sistem assessment

   Yaitu evaluasi yang memberikan informasi tentang keadaan atau posisi suatu sistem. Evaluasi dengan menggunakan model ini dapat menghasilkan informasi mengenai posisi terakhir dari sauatu elemen program yang tengah diselesaikan.

b. Program planning

   Yaitu evalusi yang membantu pemilihan aktivitas-aktivitas dalam program tertentu yang mungkin akan berhasil memenuhi kebutuhannya.

c. Program implementation

Yaitu evaluasi yang menyiapkan informasi apakah program sudah diperkenalkan kepada kelompok tertentu yang tepat seperti yang telah direncanakan.

d. Program Improvement

Yaitu evaluasi orang memberikan informasi tentang bagaimana program berfungsi, bagaimana program bekerja, bagaimana mengantisispasi masalah-masalah yang mungkin dapat mengganggu pelaksanaan kegiatan.

e. Program Certification

Yaitu evaluasi yang memberikan informasi mengenai nilai atau manfaat program. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat beberapa perbedaan antara model-model evaluasi, tetapi secara umum model-model tersebut memiliki persamaan yaitu mengumpulkan data atau informasi obyek yang dievaluasi sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan.

Menurut Dunn (dalam Mulyadi, 2015: 124) terdapat enam kriteria yang dapat digunakan untuk menilai sebuah kinerja berhasil atau tidak berhasil, yaitu :

1. *Effectiveness* atau keefektifan, yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. *Efficiency* atau efisiensi, yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.

3. *Adequacy* atau kecukupan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
4. *Equity* atau kesamaan, yaitu erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
5. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai masyarakat.
6. *Appropriateness* atau ketepatgunaan, yaitu yang berhubungan dengan rasionalitas subsantif, karena pertanyaan tentang hal ini tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

2.1.4 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

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

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

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk

menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. (G.R. Terry, 2010 : 16)

Dalam perkembangan nya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen di kembangkan. Menurut schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu : (dalam Edison,dkk 2016 : 7).

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

kekuatan bawahannya utntuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.

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

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan (2012 : 10)

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. (Mangkunegara, 2010 : 2)

Menurut Desseler (2015:3), "Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan".

Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2012 : 21) ialah sebagai berikut:

1. Perencanaan

   Perencanaan (human resources planning) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

   Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (organization chart).

3. Pengarahan

   Pengarahan (directing) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

4. Pengendalian

   Pengendalian (controlling) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengadaan

   Pengadaan (procurement) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan

Pengembangan (development) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi

   Kompensasi (compensation) adalah pemberian balas jasa langsung (direct) dan tidak langsung (indirect), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

8. Pengintegrasian

   Pengintegrasian (integration) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

9. Pemeliharaan

   Pemeliharaan (maintenance) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

10. Kedisiplinan

    Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

11. Pemberhentian

    Pemberhentian (separation) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan,

keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebabsebab lainnya.

2.1.5 Teori/Konsep Pemerintahan Desa

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

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

Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur tugas dan mengurus kepentingan masyarakat. Pemerindah desa dalam manjalankan tugas dan fungsinya menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan

sinkronisasi. Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, kepala desa bertanggung jawab kepada masyarakat melalui BPD dan menyampaikan laporan mengenai pelaksanaan tugasnya pada Bupati tebusan Camat.

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

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

1. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa berwenang :
    a. memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
    b. mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa;
    c. memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa;
    d. menetapkan Peraturan Desa;
    e. menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
    f. membina kehidupan masyarakat Desa;
    g. membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
    h. membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa;

i. mengembangkan sumber pendapatan Desa;

j. mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;

k. mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa;

l. memanfaatkan teknologi tepat guna;

m. mengoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif.

n. mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan

o. melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa berhak:

a. mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Desa;

b. mengajukan rancangan dan menetapkan Peraturan Desa;

c. menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah, serta mendapat jaminan kesehatan;

d. mendapatkan pelindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan; dan

e. memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat Desa.

4. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa berkewajiban;

a. memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta

mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika;

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

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

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

2.1.6 Teori/Konsep Administrasi Pemerintahan Desa

Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa

masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Kepala Desa atau sebutan lain adalah pejabat Pemerintah Desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga Desanya dan melaksanakan tugas dari Pemerintah dan Pemerintah Daerah.

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

Administrasi Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa. Ruang lingkup Administrasi Pemerintahan Desa terdiri dari : (permendagri no 47 tahun 2016)

1. Administrasi Umum

   Administrasi Umum adalah pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Umum.

2. Administrasi Penduduk

   Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada Buku Administrasi Penduduk.

3. Administrasi keuangan.

Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan Desa pada Buku Administrasi Keuangan.

4. Administrasi pembangunan

   Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada Buku Administrasi Pembangunan.

Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanannya. Pelayanan publik sebagai contoh pelayanan sebuah puskesmas, rumah sakit umum daerah (RSUD), Badan Pertanahan Negara (BPN), kantor kecamatan, kantor desa dan pelayanan publik lainnya, tidak luput dari sorotan kualitas. Desa misalnya sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota yang paling sering berinteraksi dengan masyarakat walaupun bukan sebuah organisasi komersil, dimana warga masyarakat tidak akan mendapat subtitusi tempat pelayanan yang lain, kantor desa harus tetap memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pelayanan yang baik dari perangkat daerah tingkat desa ini menimbulkan kepercayaan positif masyarakat.

Standar pelayanan minimal desa permendagri nomor 2 tahun 2017 :

a. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan
b. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan
c. Pemberian surat keterangan
d. Penyederhanaan pelayanan

e. Pengaduan masyarakat.

1. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan

   a. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan antara lain meliputi:

   - persyaratan teknis;
   - mekanisme;
   - penelusuran dokumen pada setiap tahapan proses;
   - biaya dan waktu perizinan dan non perizinan; dan
   - tata cara penyampaian pengaduan.

   b. Penyediaan dan penyebaran informasi dilakukan melalui pertemuan dan media lain yang mudah diakses dan diketahui oleh masyarakat.

2. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan

   a. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan antara lain meliputi :

   - Data dan informasi administrasi kependudukan dalam Buku Administrasi Kependudukan; dan
   - Data dan informasi pertanahan pada administrasi umum dalam Buku Tanah Kas Desa dan Tanah di Desa.

   b. Penyediaan data dan informasi dalam administrasi kependudukan harus akurat setiap saat dengan menyediakan data dasar dan data perubahan serta tertib pelaporan.

   c. Data dan informasi harus tertib dalam pengisian administrasi pertanahan, kepastian data luas kepemilikan tanah, dan penetapan keputusan Kepala Desa tentang Sketsa Kepemilikan Tanah.

3. Pemberian surat keterangan
    a. Pemberian surat keterangan dari Pemerintah Desa kepada masyarakat yang akan melakukan proses suatu pelayanan didasarkan pada data dan informasi yang telah disesuaikan dengan data dasar dan data perubahan.
    b. Surat diberikan apabila berkas yang diperlukan dalam proses suatu pelayanan telah lengkap memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan telah dilengkapi surat keterangan domisili dari RT atau RW.
    c. Dalam hal persyaratan untuk proses suatu pelayanan belum lengkap, Pemerintah Desa berkewajiban untuk memberikan informasi tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam proses suatu pelayanan.
    d. Pemberian surat keterangan dari Pemerintah Desa kepada masyarakat diselesaikan dalam 1 (satu) Hari.
    e. Dalam hal pemberian surat keterangan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu 1 (satu) Hari, Camat melakukan pembinaan.
4. Penyederhanaan pelayanan
    a. Penyederhanaan pelayanan dilakukan dalam rangka untuk pelaksanaan penugasan.
    b. Pelaksanaan penugasan merupakan penugasan sebagian pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota kepada Desa.
    c. Penugasan kepada Desa dengan memperhatikan

- kemampuan sumber daya manusia di Desa;
- selektifitas dalam pelaksanaan; dan
- sarana dan prasarana pendukung.

d. Sarana dan prasarana antara lain:

- Tempat/loket pendaftaran;
- Tempat pemasukan berkas dokumen;
- Tempat pembayaran;
- Tempat penyerahan dokumen;
- Tempat pelayanan pengaduan;
- Ruang tunggu; dan
- Perangkat pendukung lainnya

5. Pengaduan masyarakat

a. Pengaduan masyarakat merupakan sarana umpan balik bagi Pemerintah Desa guna meningkatkan kualitas pelayanan.

b. Pemerintah Desa memfasilitasi dan mengoordinasikan pengaduan masyarakat paling lama 3 (tiga) Hari kerja.

c. Dalam hal fasilitasi dan koordinasi tidak dapat dilaksanakan dalam - 9 - 3 (tiga) Hari kerja, Camat melakukan pembinaan.

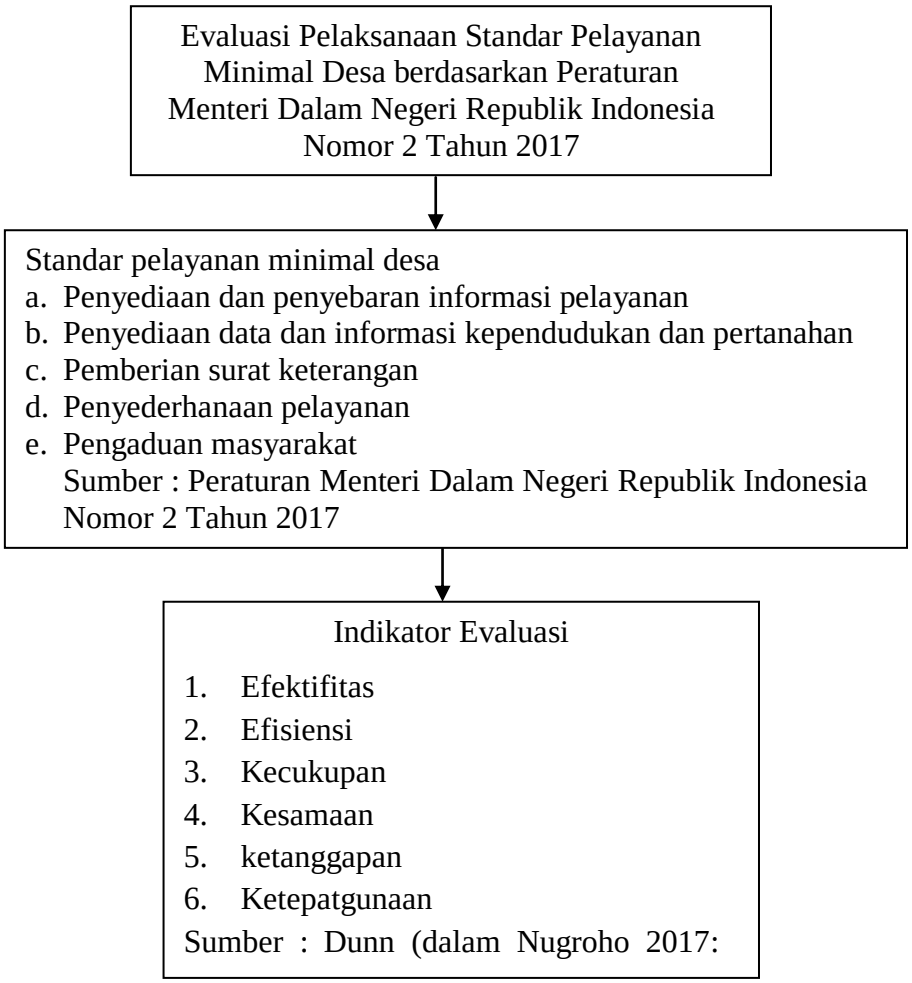
d. Untuk melaksanakan pelayanan fasilitasi pengaduan masyarakat Pemerintah Desa menyediakan sarana dan prasarana.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai maslah

yang penting. Kerangka berfikir adalah hasil pemikiran peneliti berdasarkan teori yang ada tentang variabel yang diteliti dan dirumuskan dari masalah penelitian. (Sugiono, 2009 : 91). Untuk mengetahui bagaimana alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian, maka dibuatlah kerangka berfikir tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran tentang Evaluasi Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Modifikasi penelitian pada 2019

2.3 Hipotesis Kerja

Berdasarkan latar belakang masalah dan kajian diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah : "Diduga Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi belum berjalan sebagai mana mestinya.

2.4 Definisi Operasional

Adapun yang akan diteliti dalam penelitian ini mengenai Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa (Pasal 5) Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, dengan indikator:

1. *Effectiveness* atau keefektifan, yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. *Efficiency* atau efisiensi, yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.
3. *Adequacy* atau kecukupan, yaitu berkenaan dengan Kecukupan sumber daya dengan jumlah pengguna jasa.
4. *Equity* atau kesamaan, yaitu erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
5. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai masyarakat

6. *Appropriateness* atau ketepatgunaan, yaitu yang berhubungan dengan hasil, apakah hasil yang diinginkan benar tercapai.

2.5 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017:38), "Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya".

Tabel 2.1 Operasional Variabel tentang Evaluasi Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Ukuran
Teori Evaluasi menurut Dunn	Evaluasi pelaksanaan pelayanan	1. Efektifitas	a. Pelaksanaan b. Pencapaian tujuan c. Seberapa baik pelayanan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. Efisiensi	a. Usaha oleh pelaksana b. Pemanpaatan sumberdaya c. Tingkat efisiensi	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		3. Kecukupan	a. Sumber daya manusia b. Sumber daya anggaran c. Kecukupan peralatan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
		4. Kesamaan	a. Kesamaan pelayanan. b. Kesamaan proses dalam pelayanan c. Kesamaan pemberlakuan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik

Sumber : Modifikasi Penelitian pada 2019

2.6 Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap pelayanan dan item pertanyaan indikator dalam penelitian ini dikualisifikasikan dalam 5 (Lima) kategori yaitu : Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, Tidak Baik. Untuk mengarahkan analisis data uraian masing-masing pengukuran tersebut dapat dinilai yaitu :

Sangat Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 4,20 - 5,00.

Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 3,40 - 4,19.

Cukup Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 2,60 - 3,39.

Kurang Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,80 - 2,59.

Tidak Baik = Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,00 - 1,79

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

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

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

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

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

3.2.2 Sampel

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

Populasi masyarakat desa Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang berjumlah 1640. Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

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

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

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

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

$$n = \frac{1634}{1 + 1634\ (0{,}15)^2}$$

$$n = \frac{1634}{1 + 36{,}76}$$

$$n = \frac{1634}{37{,}76}$$

n= 43,27 = 43 responden (digenapkan)

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

Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Nama Responden	Jumlah		Presentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala Desa Pulau Komang	1	1	**100%**
2	Sekretaris Desa Pulau Komang	1	1	**100%**
3	KAUR Umum	1	1	**100%**
4	KAUR Pemerintahan	1	1	**100%**
5	KAUR Pembangunan	1	1	**100%**
6	Ketua BPD	1	1	**100%**
7	Masyarakat Pulau Komang Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.	1634	43	**2,6 %**
Jumlah		**1640**	**49**	

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2019

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitiaan ini adalah 49 orang. Untuk perangkat desa digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang mana jumlah sampel untuk perangkat desa berjumlah 6 orang, dan untuk Unsur masyarakat digunakan *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat berjumlah 43 orang.

3.3 Sumber Data Penelitian

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

3.3.1 Data primer

Data primer ialah data yang peneliti peroleh langsung dari Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3.2 Data sekunder

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

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena berbagai alasan,diantaranya adalah sebagai berikut : lebih dekat dengan tempat tinggal, mudah dijangkau dan ekonomis. Selain itu penelitian dilakukan di Desa Pulau Komang karena ingin mengetahui bagaimana Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang ini, sebab hasil observasi terdapat beberapa masalah yang berhubungan mengenai standar pelayanan desa ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Kuesioner

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

3.5.2 Observasi

Mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiyono, 2009:166).

3.5.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009: 240). Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

3.6 Metode Analisis Data

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini.

Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan prosentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka.

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

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

Keterangan :

$\overline{X}$ = Rata – rata

N = Bobot

F = Jumlah Responden

Setelah data di olah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana.

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

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

Dimana :

Rentang = Nilai Tertinggi - Nilai Terendah

Banyaknya Kelas Interval = 5

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0{,}8$$

1,00 - 1,79 = Tidak Baik

1,80 - 2, 59= Kurang Baik

2,60 - 3,39 = Cukup Baik

3,40 - 4,19 = Baik

4,20 - 5,00 = Sangat Baik.

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

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2 : Jadwal penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Standa Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Jenis Kegiatan	Bulan/Minggu																			
		September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Ujian Proposal		√																		
2	Revisi Proposal			√	√	√															
3	Penelitian						√	√	√	√	√										
4	Bimbingan Skripsi											√	√	√	√	√					
5	Ujian Skripsi																√				
6	Revisi Skripsi																	√	√		

Sumber : Modifikasi Peneliti pada 2019

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Desa Pulau Komang Sentajo

Desa pulau komang sentajo yang dimaksud disini belum ada dan saat ini memang tidak ada sejarahnya yang menceritakan detail tentang berdirinya desa pulau komang. Berdasarkan narasumber yang di himpun dari kenegrian sentajo terdapat satu kesatuan yang disebut banjar. Seiring dengan perjalanan waktu karena semakin ramainya penduduk banjar ini sehingga sebagian dari penduduk kenegrian sentajo ini membuka lahan yang pada saat ini masih lahan belukar dan hutan. Dari pembukaan lahan baru masyarakat berpencar dari kenegrian sehingga dapat 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 ini 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 kenegrian sentajo, sehingga pada saat ini seiring dengan prubahan waktu para pengembang tampuk pemerintahan selalu berganti, pergantian ini di rasakan oleh desa dari masa ke masa sehingga perubahan demi perubahan terjadi di desa

ini. Diantaranya tokoh atau kepala desa ma ke masa adalah :

1) ALM. Djalinus, MS
2) Junaidi
3) H.Syafriyanto.N
4) Syawaluddin
5) Arfizon

Untuk syarat terbentuknya sebuah desa pulau komang juga memiliki beberapa dusun, diantaranya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 : Dusun yang ada di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabuaten Kuantan Singingi

No	Dusun	RW	RT
1	Kubu Jaya	2	4
2	Karak	1	2
3	Koto Tuo	2	4
Jumlah		**5**	**10**

Sumber : Data Desa Pulau Komang

4.2 Demografi

4.2.1 Batas Wilayah Desa

Desa Pulau Komang Sentajo merupakan bagian desa dari Kenegrian Sentajo,dimana Kenegrian Sentajo memiliki 5 desa yaitu desa pulau komang sentajo,Pulau Komang Sentajo,koto sentajo,kampung baru sentajo,dan pulau kopung sentajo:

1. Sebelah Utara : Desa Muaro Sentajo
2. Sebelah Timur : Desa Sawah Taluk
3. Sebelah Selatan : Desa Baringin Taluk
4. Sebelah Barat : Batang Kuantan / Desa Kopah dan Pulau Kopung

4.2.2 Luas dan Batas Wilayah

Luas wilayah Desa Pulau Komang adalah 3812 Ha. Yang terdiri dari Pemukiman, Pertanian, Ladang/tegalan, Perkebunan, Hutan, Rawa-rawa, Perkantoran, Sekolah, Jalan, Lapangan sepak bola.

Jarak Desa Pulau Komang dari pusat pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Jarak ke ibu kota kecamatan terdekat : 3 KM
2. Lama jarak tempuh ke ibu kota kecamatan : ± 10 Menit
3. Jarak ke ibu kota kabupetan : 1 KM
4. Lama jarak tempuh ke ibu kota Kabupaten : ± 5 Menit

4.2.3 Penduduk

Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi Memiliki Jumlah Penduduk Jumlah penduduk keseluruhan 1640 Jiwa, terdiri dari Laki-laki berjumlah 810 orang dan Perempuan 830 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2 : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-Laki	810	49,4%
2	Perempuan	830	50,6%
Jumlah		**1640**	**100%**

Sumber : Desa Pulau Komang 2019

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk masyarakat Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi lebih banyak jumlah Perempuan dari pada laki-laki. Adapun jumlah laki-laki 810 orang dengan persentase 49,4% sedangkan jumlah perempuan 830 orang dengan persentase 50,6%.

Kemudian dapat dijelaskan jumlah penduduk Desa Pulau Komang berdasarkan Tingkat Pendidikan dapat dilihat tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 : Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
1	TK / PAUD	40	2%
2	SD/M1	405	25%
3	SLTP/MTs	420	26%
4	SLTA/MA	640	39%
5	S1/Diploma	120	7%
6	Putus Sekolah	15	1%
7	Buta Huruf	-	-
	Jumlah	**1640**	**100%**

Sumber : Desa Pulau Komang 2019

Berdasarakan tabel diatas Tingkat pendidikan masyarakat Desa Pulau Komang yang terbanyak adalah tamatan SLTP/MTs.

4.2.4 Lembaga Pendidikan

Untuk melihat gambaran Lembaga pendidikan masyarakat Pulau Komang dapat dilihat pada tabel bawah ini :

Tabel 4.4 Jumlah Sarana Pendidikan didesa Pulau Komang

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1	Gedung TK/PAUD	1
2	Gedung MDTA	1
3	SD/MI	1
4	SMP/sederajat	-
5	SMA/sederajat	-
Jumlah		**3**

Sumber : Desa Pulau Komang 2019

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

Selain sarana pendidikan, Desa Pulau Komang juga terdapat sarana olah raga, berikut sarana olahraga yang ada pada desa Pulau Komang:

Tabel 4.5 Jumlah Sarana olahraga didesa Pulau Komang

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

Sumber : Desa Pulau Komang 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa didesa Pulau Komang juga terdapat sarana olahraga yang cukup lengkap.

4.2.5 Keagamaan

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

Berikut jumlah penduduk Desa Pulau Komang berdasarkan agama dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4.6 Penduduk Berdasarkan Agama di Desa Pulau Komang

AGAMA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	Jumlah
Islam	810 orang	830 orang	833 (**100%)**
Kristen	-	-	-
Katholik	-	-	-
Hindu	-	-	-
Budha	-	-	-
Khonghucu	-	-	-
Jumlah	**810 orang**	**830 orang**	**1640 Orang**

Sumber : Desa Pulau Komang 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahawa mayoritas penduduk desa Pulau Komang mayoritas beragama islam dengan persentase 100%. Ketaatan masyarakat dalam menjalankan ibadah didukung dengan adanya sarana penunjang masyarakat dalam menjalankan ibadah. Sarana rumah ibadah didesa Pulau Komang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7 Jumlah Rumah Ibadah Didesa Pulau Komang

No	Jenis Agama	Jumlah
1	Jumlah Masjid	1 buah
2	Jumlah Langgar/Surau/Mushola	5 buah
3	Jumlah Gereja	-- buah
4	Jumlah Wihara	-- buah
Jumlah		**6**

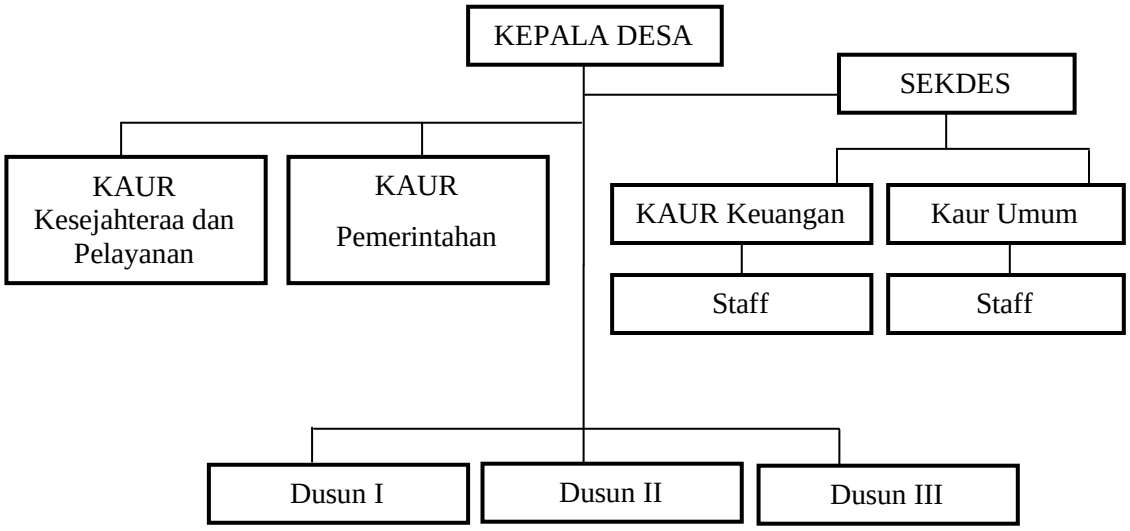
Sumber : Desa Pulau Komang 2019

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

4.2.6 Struktur Oranisasi Desa

Pemerintah Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi Memiliki Struktur Organisasi Sebagai Berikut :

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Kantor Desa Pulau Komang

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

A. Kepala Desa :

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

B. Sekretaris Desa

1. Membantu Kepala Desa di bidang pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat Pemerintah Desa dan masyarakat;
2. Mewakili Kepala Desa dalam hal Kepala Desa berhalangan;
3. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa
4. Pengkoordinasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh Perangkat Desa;
5. Pengumpul bahan dan perumus program serta petunjuk untuk keperluan pembinaan penyelenggaraan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya;
6. Pemantauan dan pengevaluasi terhadap kesekretariatan;

7. Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan, perekonomian, dan kesejahteraan;
8. Pengurusan administrasi keuangan, perlengkapan rumah tangga surat menyurat dan kearsipan serta memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh perangkat Pemerintah Desa;
9. Penyusun Program Kerja Tahunan Desa dan pertanggungjawaban Kepala Desa;
10. Penyusun laporan Pemerintah Desa;
11. Penyususn dan Penyampaian Bahan Rancangan Peraturan Desa untuk diajukan kepada BPD;
12. Pengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas kesekretariatan

C. Kepala Urusan Umum

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

1. Pengumpul dan pengolah kepegawaian;
2. Pengumpul dan pengolah administrasi keuangan;
3. Pengolah urusan perlengkapan dan inventaris Desa;
4. Pengolah urusan rumah tangga Desa;
5. Pengatur pelaksana rapat-rapat dinas dan upacara;
6. Pengolah urusan surat menyurat kearsipan dan ekpedisi (Tata Usaha Desa):
7. Pengumpul bahan dan penyusun laporan Pemerintah Desa;
8. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

D. Kepala Urusan Keuangan

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

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data perekonomian dan pembangunan;
2. Pengumpul bahan dan penyiap bahan bimbingan/pembinaan di bidang perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam rangka meningkatkan kehidupan perekonomian masyarakat;
3. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang perekonomian dan pembangunan;
4. Pengumpul bahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan;
5. Pengumpul bahan dan membantu melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta menjaga dan memelihara prasarana dan sarana fisik dilingkungan desa;
6. Pengurus dan pengolah administrasi di bidang perekonomian dan pembangunan desa;
7. Penyiap bahan dalam rangka perencanaan pembangunan di Desa dengan melakukan koordinasi dan bekerjasama dengan lembaga kemasyarakatan yang ada di Desa.

E. Kepala Urusan Pemerintahan

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

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data di bidang pemerintahan Desa;
2. Pengumpul bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat Desa;
3. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan;
4. Pelaksana tugas-tugas di bidang keagrariaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Pembantu tugas-tugas di bidang administrasi kependudukan;
6. Pembantu dan penyiap bahan dalam pelaksanaan pemilihan Kepala Desa dan perangkat Desa;
7. Pembantu dan penyiap bahan-bahan dalam rangka pembinaan RT/RW;
8. Pengumpul da penyusun laporan di bidang Pemerintahan;
9. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan

F. Kepala Urusan Kesejahteraan dan Pelayanan

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

1. Pengumpul, pengolah dan pengevaluasi data di bidang agama, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;

2. Pengumpul bahan dan penyiap bahan dalam bimbingan dan pembinaan di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial masyarakat;
3. Pengumpul dan pelaksana penyaluran bantuan terhadap korban bencana alam;
4. Pemberi pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan, fasilitas di bidang pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
5. Pengolah dan pembina dalam kegiatan pengumpul zakat, fitrah, infaq dan shodaqoh;
6. Pengumpul bahan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
7. Pengolah dalam membantu dan menjaga kelestarian adat istiadat yang tumbuh dan berkembang di Desa;
8. Pengumpul bahan dan penyusun laporan di bidang keagamaan, pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial;
9. Pencatat data dan pengolah data Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTCR);
10. Pengumpul bahan/data dalam pelaksanaan bimbingan kegiatan pembinaan kesejahteraan keluarga, kepemudaan dan organisasi kemasyarakatan lainnya;
11. Pelaksana dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

G. Kepala Dusun

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

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

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data dilapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 49 orang. Dan didapat gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, pekerjaan dan pendidikan.

5.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel 5.1 : Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase %
1	Laki-Laki	29	59%
2	Perempuan	20	41%
Jumlah		**49**	**100**

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Dari tabel 5.1 diatas pat dilihat jumlah responden sebanyak 49 orang, dimana jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 29 orang dengan persentase 59%, dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 20 orang dengan persentase 41%.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

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

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Umur

No	Tingkat umur (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	< 30	18	37 %
2	31 – 40	14	29 %
3	41 – 50	9	18 %
4	>51	8	16 %
	Jumlah	**49**	**100%**

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur kecil dari 30 tahun yaitu sebanyak 18 orang (37%), antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 14 orang (29%) dan antara umur 41-50 tahun sama-sama sebanyak 9 orang (18%), serta umur antara diatas 51 tahun sebanyak 8 orang (16%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu usia kecil dari 30 tahun.

5.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

Tabel 5.3 Klasifikasi Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	Pegawai	12	24%
2	Wiraswasta	15	31%
3	Petani	13	27%
4	Lainnya	9	18%
Jumlah		**49**	**100%**

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden sebagai pegawai yaitu sebanyak 12 orang (15%), wiraswasta sebanyak 15 orang (31%), Petani sebanyak 13 orang (27%), dan pekerjaan lainnya sebanyak 9 orang

(18%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah yang bekerja sebagai Wiraswasta.

5.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.4 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SLTP	5	10%
2	SLTA	33	67%
3	Diploma	1	2%
4	Strata I	9	18%
5	Strata II	1	2%
Jumlah		**56**	**100%**

Sumber : Modifikasi Penelitian 2019

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan SLTP sebanyak 5 orang (10%), SLTA sebanyak 33 orang (67%), Diploma sebanyak 1 orang (2%), Strata I sebanyak 9 orang (18%), dan Strata II sebnyak 1 orang (2%). Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan paling banyak ialah yang berpendidikan SLTA.

5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Evaluasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Studi Kasus Pasal 5) di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

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

1,00 - 1,79 = Tidak Baik 1,80 - 2,59 = Kurang Baik
2,60 - 3,39 = Cukup Baik 3,40 - 4,19 = Baik
4,20 - 5,00 = Sangat Baik

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan pada setiap indikator Evaluasi Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang dipaparkan berikut ini:

5.2.1 Indikator Efektifitas Dalam Pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Efektifitas yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Instrumen pertanyaan untuk indikator Efektifitas adalah:

5.2.1.1 Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Pelaksanaan pelayanan Minimal Desa, dengan pertanyaan Bagaimana Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintah desa Pulau Komang saat memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Pulau Komang Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 5.5 berikut ini :

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	3	15	6%
	Baik	4	4	16	8%
	Cukup Baik	3	9	27	18%
	Kurang Baik	2	29	58	59%
	Tidak Baik	1	4	4	8%
Jumlah			**49**	**120**	**100**
Rata - Rata			**2,45**		

Dari tabel 5.5 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab menjawab Sangat Baik sebanyak 3 responden (9%), menjawab baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab cukup baik sebanyak 9 responden (27%), menjawab kurang baik sebanyak 29 responden (59%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 4 responden (4%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,45 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintah desa Pulau Komang saat memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner didapat bahwa Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintah desa Pulau Komang saat memberikan pelayanan kepada masyarakat diperoleh rata -rata = 2,45 yang termasuk pada kategori Kurang Baik karena berada pada skala 1,80 – 2,59, dan berdasarkan observasi penulis Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintah desa Pulau Komang saat memberikan pelayanan kepada masyarakat memang belum baik, dapat dilihat dengan tidak adanya informasi mengenai pelayanan baik proses maupun persyaratan pelayanan, dan jadwal pelayanan yang terkadang tidak sesuai serta kedisiplinan aparatur desa yang terkadang tidak berada ditempat sehingga mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat.

5.2.1.2 Pencapaian Tujuan Pelayanan Oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Pencapaian tujuan, dengan pertanyaan Bagaimana Pencapaian tujuan pelayanan yang diberikan pegawai pemerintahan desa Pulau Komang kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini :

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Pencapaian tujuan pelayanan oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	8	32	16%
	Cukup Baik	3	15	45	31%
	Kurang Baik	2	14	28	29%
	Tidak Baik	1	10	10	20%
Jumlah			**49**	**125**	**100**
Rata – Rata			**2,55**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.6 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 8 responden (16%), menjawab cukup baik sebanyak 15 responden (31%), menjawab kurang baik sebanyak 14 responden (29%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 10 responden (20%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,55 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pencapaian tujuan pelayanan Oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Pencapaian tujuan Oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat diperoleh rata-rata = 2,55 yang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi

penulis Pencapaian tujuan pelayanan Oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat memang kurang baik, atau belum tercapai dalam Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa ini, dikarenakan masih terdapat masalah mengenai kedisiplinan aparatur pemerintahan desa, sehingga membuat kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan minimal desa sehingga pencapaian tujuan masih kurang baik karena terdapat masalah disiplin dalam Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 ini.

5.2.1.3 Seberapa Baik Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa Oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke tiga yaitu mengenai Penyelenggaraan Pelayanan, dengan pertanyaan Seberapa baik penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.6 berikut ini :

Tabel 5.7: Tanggapan Responden mengenai Seberapa baik penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa oleh pemerintahan desa Pulau Komang.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	4	16	8%
	Cukup Baik	3	20	60	41%
	Kurang Baik	2	17	34	35%
	Tidak Baik	1	6	6	12%
Jumlah			**49**	**126**	**100**
Rata – Rata			**2,57**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.7 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 4 responden

(8%), menjawab cukup baik sebanyak 20 responden (41%), menjawab kurang baik sebanyak 17 responden (35%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 6 responden (12%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,57 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa oleh pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa oleh pemerintahan desa Pulau Komang diperoleh rata-rata = 2,57 yang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa oleh pemerintahan desa Pulau Komang memang kurang baik, terlihat dengan masih terdapat permasalahan dengan disiplin aparatur desa, jadwal yang tidak sesuai, serta dalam pengurusan terkesan lama, serta dalam penyelenggaraan pelayanan minimal desa masih kurangnya informasi mengenai pelayanan dan tidak adanya pemerintahan desa memfasilitasi disaat ada pengaduan masyarakat.

5.2.1.4 Rekapitulasi indikator Efektifitas Dalam Pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Efektivitas pada tabel 5.8 di bawah ini:

Tabel 5.8 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Efektivitas.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Bagaimana Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintah desa Pulau Komang saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?	3	4	9	29	4	49	2,45
2	Bagaimana Pencapaian tujuan pelayanan yang diberikan pegawai pemerintahan desa Pulau Komang kepada masyarakat?	2	8	15	14	10	49	2,55
3	Seberapa baik penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang kepada masyarakat?	2	4	20	17	6	49	2,57
Jumlah		**7**	**16**	**44**	**60**	**20**	**147**	**2,52**
Jumlah Responden		**2**	**5**	**15**	**20**	**7**	**49**	
Persentase (%)		**5**	**11**	**30**	**41**	**14**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.8 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Efektivitas adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 orang (5%) responden, kategori baik sebanyak 5 orang (11%) responden, kategori cukup baik sebanyak 15 orang (30%) responden, kategori kurang baik sebanyak 20 orang (41%) responden, kategori tidak baik sebanyak 7 orang (14%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,52 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Efektivitas adalah Kurang Baik.

Indikator Efektifitas Dalam Pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten

Kuantan Singingi, didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,52 yang berada pada interval Kurang Baik, Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintah desa Pulau Komang saat memberikan pelayanan kepada masyarakat memang belum baik, dapat dilihat dengan tidak adanya informasi mengenai pelayanan baik proses maupun persyaratan pelayanan, dan jadwal pelayanan yang terkadang tidak sesuai serta kedisiplinan aparatur desa yang terkadang tidak berada ditempat sehingga mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat, serta Pencapaian tujuan Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa ini juga kurang baik, dikarenakan masih terdapat masalah mengenai kedisiplinan aparatur pemerintahan desa, sehingga membuat kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan minimal desa sehingga pencapaian tujuan masih kurang baik karena terdapat masalah disiplin dalam Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 ini.

5.2.2 Indikator Efisiensi Dalam Pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Instrumen pertanyaan untuk indikator Efisiensi adalah:

5.2.2.1 Usaha Oleh Pihak Pemerintah Desa Pulau Komang Sebagai Pelaksana Dalam Penyelenggaraan Pelayanan.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Usaha oleh pihak pelaksana, dengan pertanyaan Bagaimana Usaha oleh pihak pemerintah desa Pulau Komang sebagai pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai Standar Pelayanan Minimal Desa, dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini :

Tabel 5.9 : Tanggapan Responden tentang Usaha oleh pihak pelaksana.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	11	33	22%
	Kurang Baik	2	28	56	57%
	Tidak Baik	1	3	3	6%
Jumlah			**49**	**122**	**100**
Rata - Rata			**2,49**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.9 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 11 responden (22%), yang menjawab kurang baik sebanyak 28 responden (57%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 3 responden (6%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,49. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Usaha oleh pihak pelaksana termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Usaha Oleh Pihak Pemerintah Desa Pulau Komang Sebagai Pelaksana Dalam Penyelenggaraan Pelayanan diperoleh rata-rata = 2,49 yang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Usaha Oleh Pihak Pemerintah Desa Pulau Komang Sebagai Pelaksana Dalam Penyelenggaraan Pelayanan memang

kurang baik, terlihat dengan rendahnya kedisiplinan aparatur pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan minimal desa ini. Kedisiplinan ini yang membuat tidak sesuai nya jadwal pelayanan yang diberikan.

5.2.2.2 Pemanfaatan Sumber Daya Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Pemanfaatan Sumber Daya, dengan pertanyaan Bagaimana pemanfaatan sumber daya yang ada saat ini untuk penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa di desa Pulau Komang kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut ini:

Tabel 5.10 : Tanggapan Responden mengenai Pemanfaatan Sumber Daya.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	3	15	6%
	Baik	4	6	24	12%
	Cukup Baik	3	12	36	24%
	Kurang Baik	2	24	48	49%
	Tidak Baik	1	4	4	8%
Jumlah			**49**	**127**	**100**
Rata – Rata			**2,59**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.10 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 3 responden (6%), menjawab baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 12 responden (24%), menjawab kurang baik sebanyak 24 responden (49%), dan menjawab tidak baik sebanyak 4 responden (8%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata - rata = 2,59 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Pemanfaatan Sumber Daya termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Pemanfaatan Sumber Daya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan diperoleh rata-rata = 2,59 yang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Pemanfaatan Sumber Daya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan memang kurang baik, terlihat dengan sumberdaya manusia yang kurang disiplin dan menyelenggarakan pelayanan tidak sesuai jadwal hingga tidak efisiennya pelayanan minimal desa oleh pemerintah Desa kepada masyarakat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya ini.

5.2.2.3 Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Tingkat Efisiensi, dengan pertanyaan Bagaimana Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut ini:

Tabel 5.11 : Tanggapan Responden mengenai Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	7	28	14%
	Cukup Baik	3	11	33	22%
	Kurang Baik	2	19	38	39%
	Tidak Baik	1	10	10	20%
Jumlah			**49**	**119**	**100**
Rata - Rata			**2,43**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.11 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 7 responden (14%), menjawab cukup baik sebanyak 11 responden (22%),

menjawab kurang baik sebanyak 19 responden (39%), dan menjawab tidak baik sebanyak 10 responden (20%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata - rata = 2,43 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa diperoleh rata-rata = 2,43 yang artinya Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal di Desa Pulau Komamg Sentajo termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa Pulau Komamg Sentajo memang kurang baik, terlihat dengan masih terdapat permasalahan dalam jadwal pelayanan, kedisiplinan aparatur desa dalam memberikan pelayanan hingga mengakibatkan kurang baiknya pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komamg Sentajo ini.

5.2.2.4 Rekapitulasi Indikator Efisiensi Dalam Pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari hasil sebaran kuesioner terhadap keseluruahan item dalam indikator Efisiensi, Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Efisiensi Dalam Pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.12 di bawah ini:

Tabel 5.12 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada Efisiensi.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Bagaimana Usaha oleh pihak pemerintah desa Pulau Komang sebagai pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan, agar pelayanan kepada masyarakat sesuai Standar Pelayanan Minimal Desa?	2	5	11	28	3	49	2,49
2	Bagaimana pemanfaatan sumber daya yang ada saat ini untuk penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa di desa Pulau Komang kepada masyarakat?	3	6	12	24	4	49	2,59
3	Bagaimana Tingkat efisiensi penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang kepada masyarakat?	2	7	11	19	10	49	2,43
Jumlah		**7**	**18**	**34**	**71**	**17**	**147**	**2,50**
Jumlah Responden		**2**	**6**	**11**	**24**	**6**	**49**	
Persentase (%)		**5**	**12**	**23**	**48**	**12**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.12 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Efisiensi adalah pada kategori sangat baik sebanyak 3 orang (6%) responden, kategori baik sebanyak 6 orang (12%) responden, kategori cukup baik sebanyak 11 orang (23%) responden, kategori kurang baik sebanyak 24 orang (48%) responden, dan kategori tidak baik sebanyak 6 orang (12%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,50 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Efisiensi adalah adalah Kurang Baik.

Indikator Efisiensi Dalam Pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,50 yang berada pada interval Kurang Baik, terlihat dengan Usaha Oleh Pihak Pemerintah Desa Pulau Komang Sebagai Pelaksana Dalam Penyelenggaraan Pelayanan memang kurang baik, terlihat dengan rendahnya kedisiplinan aparatur pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan minimal desa ini. Kedisiplinan ini yang membuat tidak sesuai nya jadwal pelayanan yang diberikan, terlihat dengan sumberdaya manusia yang kurang disiplin dan menyelenggarakan pelayanan tidak sesuai jadwal hingga tidak efisiennya pelayanan minimal desa oleh pemerintah Desa kepada masyarakat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya ini, serta terlihat dengan masih terdapat permasalahan dalam jadwal pelayanan, kedisiplinan aparatur desa dalam memberikan pelayanan hingga mengakibatkan kurang baiknya pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komamg Sentajo ini.

5.2.3 Indikator Kecukupan Dalam Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Kecukupan Yaitu berkenaan dengan Kecukupan sumber daya dengan jumlah pengguna jasa. Instrumen pertanyaan untuk indikator Kecukupan adalah:

5.2.3.1 Kecukupan Kecukupan sumber daya manusia dipemerintahan desa agar pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kecukupan sumber daya manusia dipemerintahan desa agar pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa, dapat dilihat pada tabel 5.13 berikut ini :

Tabel 5.13 : Tanggapan Responden tentang Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	3	15	6%
	Baik	4	4	16	8%
	Cukup Baik	3	13	39	27%
	Kurang Baik	2	25	50	51%
	Tidak Baik	1	4	4	8%
Jumlah			**49**	**124**	**100**
Rata - Rata			**2,53**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.13 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 3 responden (4%), yang menjawab baik sebanyak 4 responden (8%), yang menjawab cukup baik sebanyak 13 responden (27%), yang menjawab kurang baik sebanyak 25 responden (51%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 12 responden (14%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,53. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan diperoleh rata-rata = 2,53 yang artinya Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan pada dasarnya jumlah sumberdaya manusia yang dimiliki pemerintah desa pulau komang sentajo sudah baik dalam segi jumlah, namun kurang baik dalam penyelenggaraannya karena masih terdapat masalah disiplin yang mengakibatkan tidak sesuainya jadwal pelayanan.

5.2.3.2 Kecukupan Kecukupan sumber daya anggaran dipemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kecukupan sumber daya anggaran dipemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa dapat dilihat pada tabel 5.14 berikut ini :

Tabel 5.14: Tanggapan Responden mengenai Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	4	20	8%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	17	51	35%
	Kurang Baik	2	16	32	33%
	Tidak Baik	1	7	7	14%
Jumlah			**49**	**130**	**100**
Rata - Rata			**2,65**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.14 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 17 responden (35%), menjawab kurang baik sebanyak 16 responden (33%), dan menjawab tidak baik sebanyak 7 responden (14%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,65 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60- 3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan diperoleh rata-rata = 2,65 yang artinya Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Cukup Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan memang sudah cukup baik, karena setiap desa mendapat anggaran yang cukup besar, harusnya cukup untuk menunjang mengoptimalkan penyelenggaran pelayanan minimal desa.

5.2.3.3 Kecukupan Peralatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat Sesuai Satandar Pelayanan Minimal Desa

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ketiga yaitu mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kecukupan peralatan dipemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa dapat dilihat pada tabel 5.15 berikut ini :

Tabel 5.15: Tanggapan Responden mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	6	24	12%
	Cukup Baik	3	16	48	33%
	Kurang Baik	2	21	42	43%
	Tidak Baik	1	4	4	8%
Jumlah			**49**	**128**	**100**
Rata - Rata			**2,61**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.13 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 16 responden (33%), menjawab kurang baik sebanyak 21 responden (43%), dan menjawab tidak baik sebanyak 4 responden (8%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,61 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 – 3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan diperoleh rata-rata = 2,61 yang artinya Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Cukup Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan memang pada dasarnya jumlah sumberdaya manusia yang dimiliki pemerintah desa memang Cukup Baik, dapat dilihat dengan peralatan yang ada di kantor desa pulau komang ini cukup lengkap sebagai penunjang penyelenggaran Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.3.4 Rekapitulasi Indikator Kecukupan Dalam Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kecukupan dalam pelayanan pada tabel 5.16 di bawah ini :

Tabel 5.16: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kecukupan dalam pelayanan.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Bagaimana Kecukupan sumber daya manusia dipemerintahan desa agar pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa?	3	4	13	25	4	49	2,53
2	Bagaimana Kecukupan sumber daya anggaran dipemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa?	4	5	17	16	7	49	2,65
3	Bagaimana Kecukupan peralatan dipemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa?	2	6	16	21	4	49	2,61
Jumlah		**9**	**15**	**46**	**62**	**15**	**147**	**2,59**
Jumlah Responden		**3**	**5**	**15**	**21**	**5**	**49**	
Persentase (%)		**6**	**10**	**31**	**42**	**10**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Kecukupan dalam pelayanan adalah pada kategori sangat baik sebanyak 3 orang (6%) responden, kategori baik sebanyak 5 orang

(10%) responden, kategori cukup baik sebanyak 15 orang (31%) responden, kategori kurang baik sebanyak 21 orang (42%) responden, dan kategori tidak baik sebanyak 5 orang (10%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,59 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kecukupan dalam pelayanan adalah Kurang Baik.

Indikator Kecukupan Dalam Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan rata-rata adalah 2,59 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kecukupan dalam pelayanan adalah Kurang Baik, terlihat dengan Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan pada dasarnya jumlah sumberdaya manusia yang dimiliki pemerintah desa pulau komang sentajo sudah baik dalam segi jumlah, namun kurang baik dalam penyelenggaraannya karena masih terdapat masalah disiplin yang mengakibatkan tidak sesuainya jadwal pelayanan, Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan memang sudah cukup baik, karena setiap desa mendapat anggaran yang cukup besar, harusnya cukup untuk menunjang mengoptimalkan penyelenggaran pelayanan minimal desa, serta dapat dilihat dengan peralatan yang ada di kantor desa pulau komang ini cukup lengkap sebagai penunjang penyelenggaran Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.4 Indikator Kesamaan Dalam Dalam Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Yaitu erat hubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Instrumen pertanyaan untuk indikator Kesamaan adalah:

5.2.4.1 Kesamaan Pelayanan Yang Diberikan Pemerintahan Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya.

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Kesamaan Pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kesamaan pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.17 berikut ini :

Tabel 5.17 : Tanggapan Responden tentang Kesamaan Pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	6	24	12%
	Cukup Baik	3	23	69	47%
	Kurang Baik	2	13	26	27%
	Tidak Baik	1	5	5	10%
Jumlah			**49**	**134**	**100**
Rata - Rata			**2,73**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.17 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 23 responden (47%), menjawab kurang baik sebanyak 13 responden (27%), dan menjawab tidak baik sebanyak 5 responden (10%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,73. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kesamaan pelayanan yang

diberikan pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 –3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kesamaan pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang diperoleh rata-rata = 2,73 yang artinya Kesamaan pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada kategori Cukup Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kesamaan pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang memang cuku baik, kesamaan pelayanan dikantor desa pulau komang sama denan yang lainnya hanya saja kedisiplinan aparat desa yang membuat ketidak sesuaian jadwal dengan yang seharusnya.

5.2.4.2 Kesamaan Proses Pelayanan Yang Diberikan Pemerintahan Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu Kesamaan proses dalam pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kesamaan proses pelayanan oleh pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.18 berikut ini :

Tabel 5.18: Tanggapan Responden mengenai Kesamaan proses dalam pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	26	78	53%
	Kurang Baik	2	11	22	22%
	Tidak Baik	1	5	5	10%
Jumlah			**49**	**135**	**100**
Rata – Rata			**2,76**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.18 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 26 responden (53%), menjawab kurang baik sebanyak 11 responden (22%), menjawab tidak baik sebanyak 5 responden (10%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,76 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kesamaan proses dalam pelayanan termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 –3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kesamaan proses pelayanan oleh pemerintahan desa Pulau Komang diperoleh rata-rata = 2,76 yang artinya Kesamaan proses pelayanan oleh pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada kategori Cukup Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kesamaan proses pelayanan oleh pemerintahan desa Pulau Komang memang cukup baik, proses pelayanan yang diberikan pemerintah desa pulau komang pada dasarnya sama saja, hanya saja ketidak sesuaian jadwal akibat tidak disiplinnya aparat desa yang kadang tidak berada ditempat yang membuat proses pelayanan menjadi lambat dikarenakan jadwal yang tidak jelas.

5.2.4.3 Kesamaan pemberlakuan Pelayanan Yang Diberikan Pemerintahan Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke tiga yaitu Kesamaan pemberlakuan Pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kesamaan pemberlakuan pelayanan oleh pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.19 berikut ini :

Tabel 5.19: Tanggapan Responden mengenai Kesamaan pemberlakuan dalam pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	26	78	53%
	Kurang Baik	2	13	26	27%
	Tidak Baik	1	3	3	6%
Jumlah			**49**	**137**	**100**
Rata – Rata			**2,80**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.19 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 26 responden (53%), menjawab kurang baik sebanyak 13 responden (27%), menjawab tidak baik sebanyak 3 responden (6%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,80 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kesamaan pemberlakuan dalam pelayanan termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 –3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kesamaan pemberlakuan dalam pelayanan diperoleh rata-rata = 2,80 yang artinya Kesamaan pemberlakuan dalam pelayanan termasuk pada kategori Cukup Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kesamaan pemberlakuan dalam pelayanan memang cukup baik, pemberlakuan pelayanan kesamaan proses dalam pelayanan yang diberikan pemerintah desa pulau komang kepada setiap masyarakat tanpa memandang status sosial masyarakat yang dilayani, semua diberlakukan pelayanan yang sama.

5.2.4.4 Rekapitulasi Indikator Kesamaan Dalam Dalam Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi indikator Kesamaan pelayanan pada tabel 5.20 :

Tabel 5.20 :Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Kesamaan pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Bagaimana Kesamaan pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat?	2	6	23	13	5	49	2,73
2	Bagaimana Kesamaan proses pelayanan oleh pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat?	2	5	26	11	5	49	2,76
3	Bagaimana Kesamaan pemberlakuan pelayanan oleh pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat?	2	5	26	13	3	49	2,80
Jumlah		**6**	**16**	**75**	**37**	**13**	**147**	**2,76**
Jumlah Responden		**2**	**5**	**25**	**12**	**4**	**49**	
Persentase (%)		**4**	**11**	**51**	**25**	**9**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.20 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Kesamaan pelayanan adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 orang (4%) responden, kategori baik sebanyak 5 orang (11%) responden, kategori cukup baik sebanyak 25 orang (51%) responden, kategori kurang baik sebanyak 12 orang (25%) responden, kategori tidak baik sebanyak 4

orang (9%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,76 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kesamaan pelayanan adalah Cukup Baik.

Indikator Kesamaan Dalam Dalam Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata adalah 2,76 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Kesamaan pelayanan adalah Cukup Baik, terlihat dengan kesamaan pelayanan dikantor desa pulau komang sama denan yang lainnya hanya saja kedisiplinan aparat desa yang membuat ketidak sesuaian jadwal dengan yang seharusnya, proses pelayanan yang diberikan pemerintah desa pulau komang pada dasarnya sama saja, hanya saja ketidak sesuaian jadwal akibat tidak disiplinnya aparat desa yang kadang tidak berada ditempat yang membuat proses pelayanan menjadi lambat dikarenakan jadwal yang tidak jelas, serta terlihat dengan pemberlakuan pelayanan kesamaan proses dalam pelayanan yang diberikan pemerintah desa pulau komang kepada setiap masyarakat tanpa memandang status sosial masyarakat yang dilayani, semua diberlakukan pelayanan yang sama.

5.2.5 Indikator Ketanggapan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa

Ketanggapan dalam pelayanan yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai masyarakat. Instrumen pertanyaan untuk indikator Ketanggapan dalam pelayanan adalah :

5.2.5.1 Ketanggapan Pelayanan Yang Diberikan Aparat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Ketanggapan Pelayanan. Dengan pertanyaan Bagaimana Ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.21 berikut ini :

Tabel 5.21 : Tanggapan Responden tentang Ketanggapan Pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	13	39	27%
	Kurang Baik	2	21	42	43%
	Tidak Baik	1	8	8	16%
Jumlah			**49**	**119**	**100**
Rata - Rata			**2,43**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.21 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik 2 responden (4%), baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 13 responden (27%), menjawab kurang baik sebanyak 21 responden (43%), dan menjawab tidak baik sebanyak 8 responden (16%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,43. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Ketanggapan Pelayanan oleh aparat desa termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang diperoleh rata-rata = 2,43 yang artinya Ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan

desa Pulau Komang memang Kurang baik, dapat dilihat dari kedisiplinan aparat desa dan tidak jarang kadang tidak berada ditempat hingga mengakibatkan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, bagaimana bisa taggap melayani dengan kedisiplinan yang masih belum baik, yang tidak jarang aparat yang tidak berada di tempat.

5.2.5.2 Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Aparat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Kecepatan pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.22 berikut ini:

Tabel 5.22 : Tanggapan Responden mengenai Kecepatan pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	18	54	37%
	Kurang Baik	2	18	36	36%
	Tidak Baik	1	6	6	12%
Jumlah			**49**	**126**	**100**
Rata - Rata			**2,57**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.22 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 18 responden (37%), menjawab kurang baik sebanyak 18 responden (37%), dan menjawab tidak baik sebanyak 6 responden (12%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,57 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecepatan pelayanan yang

diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang diperoleh rata-rata = 2,57 yang artinya Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang memang Kurang baik, hal ini dikarenakan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, serta terkadang petugas yang tidak berada di tempat. Padahal harusnya jam kerja harus berada dikantor sebab suatu perizinan harus selesai dalam satu hari.

5.2.5.3 Kinerja Aparat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke tiga yaitu mengenai Kinerja Aparat Desa, dengan pertanyaan Bagaimana kinerja pemerintah desa dalam penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa kepada masyarakat Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 5.23 berikut ini:

Tabel 5.23 : Tanggapan Responden mengenai Kinerja Aparat Desa.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	4	16	8%
	Cukup Baik	3	17	51	35%
	Kurang Baik	2	26	52	53%
	Tidak Baik	1	0	0	-
Jumlah			**49**	**129**	**100**
Rata - Rata			**2,63**		

Dari tabel 5.23 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 4 responden (8%), menjawab cukup baik sebanyak 17 responden (35%), menjawab kurang baik sebanyak 26 responden (53%), dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,63 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kinerja Aparat Desa dalam pelayanan termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 – 3,39.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai kinerja pemerintah desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa diperoleh rata-rata = 2,63 yang artinya kinerja pemerintah desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa termasuk pada kategori Cukup Baik, dari sebaran kuesioner menghasilkan rata-rata yan berada pada interval cukup baik, namun berdasarkan observasi penulis mengenai kinerja pemerintah desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa belum sepenuhnya baik, hal ini dikarenakan terdapat masalah ketidak disiplinan aparat desa yang kadang tidakberada ditempat, hingga membuat ketidaksesuaian jadwal dalam pelayanan.

5.2.5.4 Rekapitulasi indikator Ketanggapan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketanggapan dalam pelayanan pada tabel 5.20 di bawah ini:

Tabel 5.24 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketanggapan dalam pelayanan.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Bagaimana Ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat?	2	5	13	21	8	49	2,43
2	Bagaimana Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat?	2	5	18	18	6	49	2,57
3	Bagaimana kinerja pemerintah desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa kepada masyarakat?	2	4	17	26	0	49	2,63
Jumlah		**6**	**14**	**48**	**65**	**14**	**147**	**2,54**
Jumlah Responden		**2**	**5**	**16**	**22**	**5**	**49**	
Persentase (%)		**4**	**10**	**33**	**44**	**10**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.24 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Ketanggapan dalam pelayanan adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 orang (4%) responden kategori baik sebanyak 5 orang (10%) responden, kategori cukup baik sebanyak 16 orang (33%) responden, kategori kurang baik sebanyak 22 orang (44%) responden, kategori tidak baik sebanyak 5 orang (10%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,54 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Ketanggapan dalam pelayanan adalah Kurang Baik.

Indikator Ketanggapan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang

Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi menhasilkan nilai rata-rata adalah 2,54 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Ketanggapan dalam pelayanan adalah Kurang Baik, hal ini dapat dilihat dari kedisiplinan aparat desa dan tidak jarang kadang tidak berada ditempat hingga mengakibatkan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, bagaimana bisa taggap melayani dengan kedisiplinan yang masih belum baik, yang tidak jarang aparat yang tidak berada di tempat, ketidak sesuaian jadwal pelayanan, serta terkadang petugas yang tidak berada di tempat. Padahal harusnya jam kerja harus berada dikantor sebab suatu perizinan harus selesai dalam satu hari, serta dikarenakan terdapat masalah ketidak disiplinan aparat desa yang kadang tidak berada ditempat, hingga membuat ketidaksesuaian jadwal dalam pelayanan.

5.2.6 Indikator Ketepatan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Ketepatan dalam pelayanan yaitu yaitu yang berhubungan dengan hasil, apakah hasil yang diinginkan benar tercapai. Instrumen pertanyaan untuk indikator Ketepatan dalam pelayanan adalah:

5.2.6.1 Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa Yang Diberikan Oleh Pemerintah Desa Pulau Komang

Berikut tanggapan responden untuk item pertama yaitu mengenai Ketepatan mengenai pelayanan. Dengan pertanyaan Bagaimana ketepatan penyelenggaraan pelayanan minimal desa yang diberikan oleh pemerintah desa Pulau Komang kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel 5.25 berikut ini :

Tabel 5.25 : Tanggapan Responden tentang Ketepatan mengenai pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	6	24	12%
	Cukup Baik	3	12	36	24%
	Kurang Baik	2	27	54	55%
	Tidak Baik	1	2	2	4%
Jumlah			**49**	**126**	**100**
Rata – Rata			**2,57**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.25 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik 2 responden (4%), baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 12 responden (24%), menjawab kurang baik sebanyak 27 responden (55%), dan menjawab tidak baik sebanyak 2 responden (4%) . Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,57. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa diperoleh rata-rata = 2,57 yang artinya Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa memang Kurang baik, hal ini dapat dilihat dengan ketidak sesuaian jadwal pelayanan dikarenakan aparat desa yang tidak disiplin dan terkadang tidak berada ditempat, serta kantor yang sering terlambat buka.

5.2.6.2 Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pemerintah Desa Pulau Komang

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke dua yaitu mengenai Kepuasan pelayanan, dengan pertanyaan Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Pulau Komang dapat dilihat dari tabel 5.26 berikut ini :

Tabel 5.26 : Tanggapan Responden mengenai Kepuasan pelayanan.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	5	20	10%
	Cukup Baik	3	16	48	33%
	Kurang Baik	2	18	36	37%
	Tidak Baik	1	8	8	16%
Jumlah			**49**	**122**	**100**
Rata – Rata			**2,49**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.26 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 5 responden (10%), menjawab cukup baik sebanyak 16 responden (33%), menjawab kurang baik sebanyak 18 responden (37%), dan menjawab tidak baik sebanyak 8 responden (16%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata -rata = 2,49 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Hasil dari kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa diperoleh rata-rata = 2,49 yang artinya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan memang Kurang baik, dapat dilihat dari

kedisiplinan pegawai yang mengakibatkan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, bahkan masyarakat sampai menunggu kantor buka dan menunggu aparat desa yang tidak berada ditempat.

5.2.6.3 Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa Yang Diberikan Oleh Pemerintah Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat

Selanjutnya tanggapan responden untuk pertanyaan ke tiga yaitu mengenai Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa, dengan pertanyaan Bagaimana hasil penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan oleh pemerintah desa Pulau Komang kepada masyarakat dapat dilihat dari tabel 5.27 berikut ini :

Tabel 5.27 : Tanggapan Responden mengenai Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa.

No	Kategori Jawaban	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1.	Sangat Baik	5	2	10	4%
	Baik	4	6	24	12%
	Cukup Baik	3	15	45	31%
	Kurang Baik	2	21	42	43%
	Tidak Baik	1	5	5	10%
Jumlah			**49**	**126**	**100**
Rata - Rata			**2,57**		

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.27 diatas dapat dilihat Tanggapan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 2 responden (4%), menjawab baik sebanyak 6 responden (12%), menjawab cukup baik sebanyak 15 responden (31%), menjawab kurang baik sebanyak 21 responden (43%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 5 responden (10%). Maka dari hasil perhitungan diperoleh rata-rata = 2,57 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59.

Dari hasil sebaran kuesioner mengenai hasil penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa diperoleh rata-rata = 2,57 yang artinya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik, dan berdasarkan observasi penulis mengenai hasil penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa belum sepenuhnya baik, hal ini dapat dilihat dengan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, aparat desa tidak berada di tempat. Hingga terganggunya proses pelayanan ini, padahal berdasarakan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa salah satunya terdapat penyederhanaan pelayanan, namun kenyataan dilapangan malah memperlambat pelayanan, dengan ketidak disiplinnya aparat desa ini.

5.2.6.4 Rekapitulasi Indikator Ketepatan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketepatan Ketepatan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi pada tabel 5.28 di bawah ini:

Tabel 5.28 : Rekapitulasi tanggapan responden terhadap pertanyaan pada indikator Ketepatan dalam pelayanan.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata - Rata
		SB	B	CB	KB	STB		
1	Bagaimana ketepatan penyelenggaraan pelayanan minimal desa yang diberikan oleh pemerintah desa Pulau Komang kepada masyarakat?	2	6	12	27	2	49	2,57
2	Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Pulau Komang?	2	5	16	18	8	49	2,49
3	Bagaimana hasil penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan oleh pemerintah desa Pulau Komang kepada masyarakat?	2	6	15	21	5	49	2,57
Jumlah		**6**	**17**	**43**	**66**	**15**	**147**	**2,54**
Jumlah Responden		**2**	**6**	**14**	**22**	**5**	**49**	
Persentase (%)		**4**	**12**	**29**	**45**	**10**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.28 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang Ketepatan dalam pelayanan adalah pada kategori sangat baik sebanyak 2 orang (4%) responden kategori baik sebanyak 6 orang (12%) responden, kategori cukup baik sebanyak 14 orang (29%) responden, kategori kurang baik sebanyak 22 orang (45%) responden, kategori tidak baik sebanyak 5 orang (10%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,54 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Ketepatan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa

Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi adalah Kurang Baik.

Indikator Ketepatan Ketepatan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai secara rata-rata adalah 2,54 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Ketepatan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi adalah Kurang Baik, hal ini dapat dilihat dengan ketidak sesuaian jadwal pelayanan dikarenakan aparat desa yang tidak disiplin dan terkadang tidak berada ditempat, serta kantor yang sering terlambat buka, dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai yang mengakibatkan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, bahkan masyarakat sampai menunggu kantor buka dan menunggu aparat desa yang tidak berada ditempat, serta dapat dilihat dengan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, aparat desa tidak berada di tempat. Hingga terganggunya proses pelayanan ini, padahal berdasarakan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa salah satunya terdapat penyederhanaan pelayanan, namun kenyataan dilapangan malah memperlambat pelayanan, dengan ketidak disiplinnya aparat desa ini.

5.3 Rekapitulasi Keseluruhan Indikator Yang Digunakan Dalam Penelitian Mengenai Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut rekapitulasi hasil sebaran kuesion yang di kumpulkan dari tanggapan para responden mengenai Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 5.29 di bawah ini :

Tabel 5.29 : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Efektifitas	2	5	15	20	7	49	2,52
		5	11	30	41	14	100	
2.	Efesiensi	2	6	11	24	6	49	2,50
		5	12	23	48	12	100	
3.	Kecukupan	3	5	15	21	5	49	2,59
		6	10	31	42	11	100	
4.	Kesamaan	2	5	25	12	4	49	2,76
		4	11	51	25	9	100	
5.	Ketanggapan	2	5	16	22	5	49	2,54
		4	10	33	44	10	100	
6.	Ketepatan	2	6	14	22	5	49	2,54
		4	12	29	45	10	100	
Jumlah		**13**	**32**	**96**	**121**	**32**	**294**	**2,57**
Jumlah Responden		**2**	**5**	**16**	**20**	**5**	**49**	
Persentase (%)		**4**	**11**	**33**	**41**	**11**	**100**	

Sumber : Data Olahan 2019

Dari tabel 5.29 diatas dapat diketahui tanggapan responden adalah sebanyak 2 orang (4%) responden yang berada pada kategori sangat baik, pada kategori baik sebanyak 5 orang (11%) responden, kategori cukup baik sebanyak 16 orang (33%) responden, kategori kurang baik sebanyak 20 orang (41%) responden, dan pada Kategori tidak baik sebanyak 5 orang (11%) responden. Maka secara rata-rata adalah 2,57. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Desa (Pasal 5) Di Desa

Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80–2,59.

5.3.1 Analisis penelitian

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan indikator dan pertanyaan dari hasil sebaran kuesioner yaitu

5.3.1.1 Indikator Efektifitas Dalam Pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

1. Untuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,45 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintah desa Pulau Komang saat memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis Pelaksanaan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan pemerintah desa Pulau Komang saat memberikan pelayanan kepada masyarakat memang belum baik, dapat dilihat dengan tidak adanya informasi mengenai pelayanan baik proses maupun persyaratan pelayanan, dan jadwal pelayanan yang terkadang tidak sesuai serta kedisiplinan aparatur desa yang terkadang tidak berada ditempat sehingga mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan yang diberikan pemerintah desa kepada masyarakat.

2. Untuk Pencapaian Tujuan Pelayanan Oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,55 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Pencapaian tujuan pelayanan Oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis Pencapaian tujuan pelayanan Oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat memang kurang baik, atau belum tercapai dalam Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa ini, dikarenakan masih terdapat masalah mengenai kedisiplinan aparatur pemerintahan desa, sehingga membuat kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan minimal desa sehingga pencapaian tujuan masih kurang baik karena terdapat masalah disiplin dalam Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 ini.

3. Seberapa Baik Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa Oleh Pemerintahan Desa Pulau Komang.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,57 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa oleh pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa oleh pemerintahan desa Pulau Komang memang kurang baik, terlihat dengan masih terdapat permasalahan

dengan disiplin aparatur desa, jadwal yang tidak sesuai, serta dalam pengurusan terkesan lama, serta dalam penyelenggaraan pelayanan minimal desa masih kurangnya informasi mengenai pelayanan dan tidak adanya pemerintahan desa memfasilitasi disaat ada pengaduan masyarakat.

5.3.1.2 Indikator Efisiensi Dalam Pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Usaha Oleh Pihak Pemerintah Desa Pulau Komang Sebagai Pelaksana Dalam Penyelenggaraan Pelayanan.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,49. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Usaha oleh pihak pelaksana termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Usaha Oleh Pihak Pemerintah Desa Pulau Komang Sebagai Pelaksana Dalam Penyelenggaraan Pelayanan memang kurang baik, terlihat dengan rendahnya kedisiplinan aparatur pemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan minimal desa ini. Kedisiplinan ini yang membuat tidak sesuai nya jadwal pelayanan yang diberikan.

2. Pemanfaatan Sumber Daya Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 2,59 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Pemanfaatan Sumber Daya termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Pemanfaatan Sumber Daya Dalam

Penyelenggaraan Pelayanan memang kurang baik, terlihat dengan sumberdaya manusia yang kurang disiplin dan menyelenggarakan pelayanan tidak sesuai jadwal hingga tidak efisiennya pelayanan minimal desa oleh pemerintah Desa kepada masyarakat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya ini.

3. Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa yang diberikan Pemerintahan Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata - rata = 2,43 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Tingkat Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa Pulau Komamg Sentajo memang kurang baik, terlihat dengan masih terdapat permasalahan dalam jadwal pelayanan, kedisiplinan aparatur desa dalam memberikan pelayanan hingga mengakibatkan kurang baiknya pelayanan minimal desa di Desa Pulau Komamg Sentajo ini.

5.3.1.3 Indikator Kecukupan Dalam Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Kecukupan Kecukupan sumber daya manusia dipemerintahan desa agar pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,53. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecukupan Sumber daya manusia dalam

pelayanan termasuk pada kategori Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan Sumber daya manusia dalam pelayanan pada dasarnya jumlah sumberdaya manusia yang dimiliki pemerintah desa pulau komang sentajo sudah baik dalam segi jumlah, namun kurang baik dalam penyelenggaraannya karena masih terdapat masalah disiplin yang mengakibatkan tidak sesuainya jadwal pelayanan.

2. Kecukupan Kecukupan sumber daya anggaran dipemerintahan desa dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai satandar Pelayanan Minimal Desa.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,65 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60-3,39. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan Sumber Daya Anggaran Dalam Pelayanan memang sudah cukup baik, karena setiap desa mendapat anggaran yang cukup besar, harusnya cukup untuk menunjang mengoptimalkan penyelenggaran pelayanan minimal desa.

3. Kecukupan Peralatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat Sesuai Satandar Pelayanan Minimal Desa.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,61 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan termasuk pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 – 3,39. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kecukupan peralatan Dalam Pelayanan

memang pada dasarnya jumlah sumberdaya manusia yang dimiliki pemerintah desa memang Cukup Baik, dapat dilihat dengan peralatan yang ada di kantor desa pulau komang ini cukup lengkap sebagai penunjang penyelenggaran Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

5.3.1.4 Indikator Kesamaan Dalam Dalam Pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Kesamaan Pelayanan Yang Diberikan Pemerintahan Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,73. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kesamaan pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 –3,39. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kesamaan pelayanan yang diberikan pemerintahan desa Pulau Komang memang cuku baik, kesamaan pelayanan dikantor desa pulau komang sama denan yang lainnya hanya saja kedisiplinan aparat desa yang membuat ketidak sesuaian jadwal dengan yang seharusnya.

2. Kesamaan Proses Pelayanan Yang Diberikan Pemerintahan Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 2,76 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kesamaan proses dalam pelayanan termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 –3,39. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kesamaan proses pelayanan oleh pemerintahan desa Pulau Komang memang cukup baik, proses pelayanan yang diberikan pemerintah desa pulau komang pada dasarnya sama saja, hanya saja ketidak sesuaian jadwal akibat tidak disiplinnya aparat desa yang kadang tidak berada ditempat yang membuat proses pelayanan menjadi lambat dikarenakan jadwal yang tidak jelas.

3. Kesamaan pemberlakuan Pelayanan Yang Diberikan Pemerintahan Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,80 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kesamaan pemberlakuan dalam pelayanan termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 –3,39. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kesamaan pemberlakuan dalam pelayanan memang cukup baik, pemberlakuan pelayanan kesamaan proses dalam pelayanan yang diberikan pemerintah desa pulau komang kepada setiap masyarakat tanpa memandang status sosial masyarakat yang dilayani, semua diberlakukan pelayanan yang sama.

5.3.1.5 Indikator Ketanggapan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa.

1. Ketanggapan Pelayanan Yang Diberikan Aparat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,43. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Ketanggapan Pelayanan oleh aparat desa termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang memang Kurang baik, dapat dilihat dari kedisiplinan aparat desa dan tidak jarang kadang tidak berada ditempat hingga mengakibatkan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, bagaimana bisa taggap melayani dengan kedisiplinan yang masih belum baik, yang tidak jarang aparat yang tidak berada di tempat.

2. Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Aparat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,57 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan desa Pulau Komang memang Kurang baik, hal ini dikarenakan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, serta terkadang petugas yang tidak berada di tempat. Padahal harusnya jam kerja harus berada dikantor sebab suatu perizinan harus selesai dalam satu hari.

3. Kinerja Aparat Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya dalam memberikan pelayanan.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,63 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Kinerja Aparat Desa dalam pelayanan

termasuk pada Cukup Baik yang berada pada skala 2,60 – 3,39. Berdasarkan observasi penulis mengenai kinerja pemerintah desa Pulau Komang dalam penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa belum sepenuhnya baik, hal ini dikarenakan terdapat masalah ketidak disiplinan aparat desa yang kadang tidakberada ditempat, hingga membuat ketidaksesuaian jadwal dalam pelayanan.

5.3.1.6 Indikator Ketepatan Pemerintah Desa Dalam memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Desa di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa Yang Diberikan Oleh Pemerintah Desa Pulau Komang.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,57. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai Ketepatan Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa memang Kurang baik, hal ini dapat dilihat dengan ketidak sesuaian jadwal pelayanan dikarenakan aparat desa yang tidak disiplin dan terkadang tidak berada ditempat, serta kantor yang sering terlambat buka.

2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pemerintah Desa Pulau Komang.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata -rata = 2,49 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Hasil dari kepuasan masyarakat terhadap

penyelenggaraan pelayanan termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan memang Kurang baik, dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai yang mengakibatkan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, bahkan masyarakat sampai menunggu kantor buka dan menunggu aparat desa yang tidak berada ditempat.

3. Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa Yang Diberikan Oleh Pemerintah Desa Pulau Komang Kepada Masyarakat.

   Dari hasil sebaran kuesioner diperoleh rata-rata = 2,57 Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Hasil Penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa termasuk pada Kurang Baik yang berada pada skala 1,80 – 2,59. Berdasarkan observasi penulis mengenai hasil penyelenggaraan Pelayanan Minimal Desa belum sepenuhnya baik, hal ini dapat dilihat dengan ketidak sesuaian jadwal pelayanan, aparat desa tidak berada di tempat. Hingga terganggunya proses pelayanan ini, padahal berdasarakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (Pasal 5) salah satunya terdapat penyederhanaan pelayanan, namun kenyataan dilapangan malah memperlambat pelayanan, dengan ketidak disiplinnya aparat desa ini. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-

rata 2,57 berarti berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, Ketanggapan, dan Ketepatgunaan, hanya satu indikator yang cukup baik, sisanya keseluruhan indikatornya Kurang Baik.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa Di Desa Pulau Komang Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,57 berarti berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kecukupan, Kesamaan, Ketanggapan, dan Ketepatgunaan, hanya satu indikator yang cukup baik, sisanya keseluruhan indikatornya Kurang Baik.

6.2 Saran

Berdasar kan kesimpulan diatas diajukan saran sebagai berikut :

Diharapkan aparat pemerintahan desa meningkatkan kedisiplinannya, Diharapkan memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal dan menyedikan pelayanan yang sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

Diharapkan pemerintahan desa Pulau Komang memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, memperhatikan waktu pelayanan, agar sesuai jadwal yang seharusnya, Diharapkan aparat desa Pulau Komang lebih mengoptimalkan kecukupan sumberdaya yang dimiliki, Diharapkan aparat desa Pulau Komang memberikan pelayanan yang sama dengan jadwal yang seharusnya, serta meningkatkan kedisiplinan, Diharapkan aparat desa Pulau Komang memberikan

pelayanan yang tepat dan tanggap, dengan meningkatkan kedisiplinan pegawainya, jangan lagi kantor lambat buka.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Anwar Prabu Mangkunegara, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung

Anggara, Sahya. *2012. Ilmu Administrasi Negara*, Pustaka setia : Bandung.

Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.cetakan ke-1.Bandung:Alfabeta.

Faried, Ali. 2015. *Teori dan Konsep Administrasi dari pemikiran paradigmatic menuju redefinisi.* Rajawali Pers. Jakarta

Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara : Jakarta

Kumorotomo, Wahyudi, 2005, *Etika Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Mulyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit In Media. Jakarta

Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy, Analisis,Strategi Advokasi Teori Dan Praktek*. Surabaya: PMN.

Salam, Darma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.

Siagian P, Sondang 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial.* PT. Refika Aditama : Bandung.

Silalahi, Ulber. 2011. *Asas – asas manajemen.* PT. Refika Aditama : Bandung.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Alfabeta : Bandung.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta : Bandung

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Syafii, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia . Bandung: PT Bumi Aksara.

Syafii, Inu Kencana. 2010. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia . Bandung: PT Bumi Aksara

Terry, George dan Leslie W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. PT Bumi Aksara : Jakarta.

Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Raja Grapindo Persada

Sumber Lain :

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Minimal Desa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Bobi Syahputra

Tempat/Tgl Lahir : Pulau Komang Sentajo, 18 Maret 1996

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Pulau Komang Sentajo, Kecamatan Sentajo Raya, Kabupaten Kuantan Singingi

Pendidikan :

1. SD NEGERI 003 Beringin Taluk, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, 2008
2. SMP NEGERI 2 Beringin Taluk, Kabupaten Kuantan Singingi, 2011
3. SMA NEGERI 01 Teluk Kuantan,, Kabupaten Kuantan Singingi, 2014

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

Teluk Kuantan, 10 November 2019

Penulis,

Bobi Syahputra