

**EVALUASI PELAKSANAAN TUGAS LURAH DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI  
KELURAHAN BENAI KECAMATAN BENAI KABUPATEN  
KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
PUTRI WAHYUNI  
NPM.180411051**

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

## TANDA PERSETUJUAN

**JUDUL** : EVALUASI PELAKSANAAN TUGAS LURAH  
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA  
MASYARAKAT DI KELURAHAN BENAI  
KECAMATAN BENAI KABUPATEN KUANTAN  
SINGINGI

**NAMA** : PUTRI WAHYUNI

**NPM** : 180411051

**UNIVERSITAS** : ISLAM KUANTAN SINGINGI

**FAKULTAS** : ILMU SOSIAL

**PROGRAM  
STUDI** : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

**Telah Diperiksa Dan DiSetujui Oleh Dosen Pembimbing**

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



**SAHRI MUHARRAM, S.Sos., M.Si**  
NIDN. 1021117906



**Drs. H. SUMARLI, MM**  
NIDN. 8869490019

Mengetahui  
Ketua Program Studi Administrasi Negara  
Universitas Islam Kuantan Singingi



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

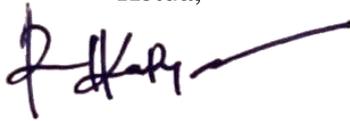
## PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :  
Hari : Kamis  
Tanggal : 28  
Bulan : Juli  
Tahun : 2022

### Tim Penguji

Ketua,



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

Sekretaris



**Drs. H. SUMARLI, MM**  
NIDN. 8869490019

1. SAHRI MUHARRAM, S.Sos., M.Si (  )
2. EMILIA EMHARIS, S.Sos, M.Si (  )
3. ALSAR ANDRI, S.Sos, M.Si (  )

Mengetahui  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi  
Dekan,



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

## **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu sudah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada tuhanmu lah hendaknya kamu berharap”

**(Q.S. Al- Insyirah)**

“Sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang bermanfaat bagi manusia lain”

**(Hr. Bukhari Muslim)**

“Setiap orang pasti mempunyai mimpi, begitu juga saya, namun bagi saya yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya, tapi adalah seberapa besar usaha kamu untuk mewujudkan mimpi itu”

**(Nazril Irham)**

“Jangan bersifat langit,, kita hanya tanah yang diberi nyawa”

**(Putri Wahyuni)**

## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah rabbil'alanim. Pertama-tama saya mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan selalu dalam lindungannya. Semoga ini menjadi salah satu langkah untuk menuju kesuksesan dan meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidupku Ayahanda Anaswar dan ibunda tercinta Novitriyanti, yang selalu memberiku semangat dan memanjatkan do'a kepada Putrinya dalam tiap sujudnya. Terima kasih untuk Ayah dan ibu pengorbananmu sungguh luar biasa. Serta adik yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.

Untuk sahabatku yang sama-sama berjuang (Adelia, Riski Nanda, Cindi Melenia, Weli Rahma Desti, Indriani, Ezi Riska Putri, Asni Sundari, Gusmiati, Nursarah dan Safira Nurlita) terima kasih kalian selalu ada untukku, semangat dari kalian tak akan mungkin aku sampai di sini. Terima kasih juga kepada orang-orang terdekat yang selalu mendukung hingga sampai saat ini.

Terima kasih banyak untuk bapak Sahri Muharam, S.Sos, M.Si dan Drs. H. Sumarli, MM yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses bimbingan. 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 penelitian.

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

## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah rabbil'alanim. Pertama-tama saya mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan selalu dalam lindungannya. Semoga ini menjadi salah satu langkah untuk menuju kesuksesan dan meraih cita-cita besarku.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidupku Ayahanda Anaswar dan ibunda tercinta Novitriyanti, yang selalu memberiku semangat dan memanjatkan do'a kepada Putrinya dalam tiap sujudnya. Terima kasih untuk Ayah dan ibu pengorbananmu sungguh luar biasa. Serta adik yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.

Untuk sahabatku yang sama-sama berjuang (Adelia, Riski Nanda, Cindi Melenia, Weli Rahma Desti, Indriani, Ezi Riska Putri, Asni Sundari, Gusmiati, Nursarah dan Safira Nurlita) terima kasih kalian selalu ada untukku, semangat dari kalian tak akan mungkin aku sampai di sini. Terima kasih juga kepada orang-orang terdekat yang selalu mendukung hingga sampai saat ini.

Terima kasih banyak untuk bapak Sahri Muharam, S.Sos, M.Si dan Drs. H. Sumarli, MM yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses bimbingan. 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 penelitian.

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

## **ABSTRAK**

# **EVALUASI PELAKSANAAN TUGAS LURAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KELURAHAN BENAI KECAMATAN BENAI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**OLEH :**

**PUTRI WAHYUNI**  
**NPM : 180411051**

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengevaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. Perumusan masalah dalam Penelitian ini adalah Bagaimanakah Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk penelitian ini menggunakan Teknik Simple Random Sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi itu, dimana yang dijadikan sampel penelitian adalah staf kelurahan dan masyarakat yang melakukan pengurusan dikantor kelurahan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu hasil kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif.

Untuk menilai sejauh mana pelaksanaan tugas lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai melalui 4 indikator antara lain Transparansi dengan nilai rata-rata 3,73 di Kategori Baik, Adil dengan nilai rata-rata 3,44 di Kategori Cukup Baik, Akuntabilitas dengan nilai rata-rata 3,65 di Kategori Cukup Baik, dan Responsibilitas dengan nilai rata-rata 3,78 di Kategori Baik. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi berada di Kategori Cukup Baik dengan nilai rata-rata 3,65.

**Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan**

## **ABSTRACT**

# **EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF THE DUTY OF THE LURAH IN PROVIDING SERVICES TO THE COMMUNITY IN BENAI SUB-DISTRICT, BENAI KUANTAN SINGINGI DISTRICT**

**BY :**

**PUTRI WAHYUNI**  
**NPM : 180411051**

*This research was conducted in Benai Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengevaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat. The formulation of the problem in this study is how the implementation of the village head's duties in providing services to the community in Benai Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique for this study uses the Simple Random Sampling Technique, which is taking samples from the population at random without showing the existing strata in the population, where the research sample is the people who carry out the management at the village office. The data used in this study are primary data, namely the results of a questionnaire (questionnaire), observation and documentation. The analytical method used is descriptive quantitative.*

*To assess the extent to which the implementation of the village head's duties in providing public services is assessed through 4 indicators, including Transparency with an average score of 3.73 in the Good Category, Fair with an average score of 3.44 in the Fairly Good Category, Accountability with an average score 3.65 in the Fairly Good Category, and Responsibility with an average value of 3.78 in the Good Category. From this study, it can be concluded that the Evaluation Category for the Implementation of the Duties of the Village Head in Providing Services to the community in Benai Village, Benai District, Kuantan Singingi Regency is in Good Enough with an average value of 3.65.*

**Keywords: Evaluation, Service**

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah serta petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “ Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, semoga kita semua mendapat syafaatnya dihari akhir kelak.

Skripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi. Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran yang membangun bagi pembaca untuk kesempurnaan Skripsi ini, baik dari segi materi maupun penulisannya.

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

- 1) Bapak Dr. H. Nopriadi, S.KM., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
- 2) Ibu Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

- 3) Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
- 4) Bapak Sahri Muharram, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
- 5) Bapak Drs. H. Sumarli, MM selaku dosen pembimbing II yang kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
- 6) Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
- 7) Orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta doanya untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
- 8) Rekan-rekan seperjuangan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas semangat dan kerjasamanya.

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

Teluk Kuantan, Februari 2022

PUTRI WAHYUNI  
NPM. 180411051

## DAFTAR ISI

Halaman

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>TANDA PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis (Keilmuan) .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
a. Tinjauan Pustaka .....	11
i. Teori / Konsep Ilmu Administrasi Negara .....	11

ii.	Teori Organisasi .....	13
iii.	Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
iv.	Teori/Konsep Evaluasi .....	20
v.	Tugas dan Fungsi Lurah serta Perangkat Kelurahan.....	28
vi.	Orientasi Pelayanan Publik .....	39
b.	Kerangka Pemikiran.....	41
c.	Hipotesis Kerja.....	43
d.	Defenisi Operasional.....	43
e.	Konsep Variabel, Indikator dan Item Penialaian .....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	46
3.2	Populasi dan Sampel .....	47
3.2.1	Populasi .....	47
3.2.2	Sampel.....	47
3.3	Sumber Data Penelitian.....	49
3.3.1	Data Primer .....	50
3.3.2	Data Sekunder .....	50
3.4	Lokasi Penelitian.....	50
3.5	Fokus penelitian .....	50
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	51
3.6.1	Kuesioner .....	51
3.6.2	Observasi.....	51
3.6.3	Dokumentasi.....	51
3.7	Metode Analisis Data.....	52
3.8	Jadwal penelitian.....	54

### **BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN**

4.1	Sejarah Kelurahan Benai.....	55
-----	------------------------------	----

4.2 Demografi .....	56
4.2.1 Luas dan Batas Wilayah Kelurahan Benai.....	56
4.2.2 Keadaan Penduduk.....	57
4.2.3 Keagamaan.....	57
4.3 Sarana Sosial .....	58
4.4 Sarana Kesehatan .....	58
4.5 Sarana Pendidikan.....	59
4.6 Struktur Pemerintahan.....	59
4.7 Visi dan Misi Kelurahan Benai .....	66
4.7.1 Visi .....	66
4.7.2 Misi.....	66

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Indetifikasi Responden.....	68
5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	69
5.2.1 Indikator Transparansi .....	69
5.2.2 Indikator Adil.....	75
5.2.3 Indikator Akuntabilitas.....	81
5.2.4 Indikator Responsibilitas .....	87

## **BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	96
6.2 Saran.....	96

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Bentuk Pelayanan.....	6
Tabel 2.1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.1 Jumlah sampel penelitian .....	49
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 4.1 Jumlah penduduk .....	57
Tabel 4.2 Jumlah tempat ibadah.....	58
Tabel 4.3 Sarana sosial.....	58

Tabel 4.4 Sarana kesehatan .....	59
Tabel 4.5 Sarana Pendidikan.....	59
Tabel 4.6 Jumlah RT dan RW .....	61
Tabel 5.1 Karakteristik Responden dilihat dari Jenis Kelamin .....	68
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	69
Tabel 5.3 Tanggapan Responden terkait Tingkat Kejelasan.....	70
Tabel 5.4 Tanggapan Responden terkait Tingkat Keterbukaan .....	71
Tabel 5.5 Tanggapan Responden terkait Tingkat Kesiapan.....	73
Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Transparansi.....	74
Tabel 5.7 Tanggapan Responden terkait Tingkat Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Setiap Individu Masyarakat ...	75
Tabel 5.8 Tanggapan Responden terkait Tingkat Persamaan Hak dan Kewajiban Kewajiban yang diterima setiap Masyarakat dalam Menerima Kelurahan Benai .....	77
Tabel 5.9 Tanggapan Responden terkait Tingkat Kesulitan dalam Melakukan Berbagai Pengurusan di Kelurahan Benai .....	78
Tabel 5.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Adil .....	79
Tabel 5.11 Tanggapan Responden terkait Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Lurah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Apakah Amanah dalam Menjalankan Tugasnya..	80
Tabel 5.12 Tanggapan Responden terkait Tingkat Ketepatan Waktu dalam Melakukan Pelaporan ke Pemerintah Pusat dan dalam membuat Laporan Absensi di Kelurahan.....	82
Tabel 5.13 Tanggapan Responden terkait Tingkat Hubungan dengan Masyarakat	

Mengenai Kehadiran Lurah terhadap Acara Hajatan atau Undangan	83
Tabel 5.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator	
Akuntabilitas .....	84
Tabel 5.15 Tanggapan Responden terkait Tingkat Ketanggapan/Cara Lurah dalam	
Menanggapi Keluhan Masyarakat saat Memberikan Pelayanan.....	85
Tabel 5.16 Tanggapan Responden terkait Tingkat Ketelitian Lurah dalam	
Mengelola Data Masyarakat dan Keakuratan Informasi yang diberikan	
Lurah .....	87
Tabel 5.17 Tanggapan Responden terkait Tingkat Kecepatan Pelaksanaan	
Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat serta	
Arahan kepada Bawahannya .....	88
Tabel 5.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator	
Responsibilitas .....	89
Tabel 5.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Keseluruhan Indikator	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Benai.....	60

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia yang lahir pada 17 Agustus 1945 adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Dalam penyelenggaraan pemerintahannya daerah Indonesia terdiri dari beberapa daerah Kabupaten atau kota terdapat satuan pemerintahan terendah yang disebut Desa dan Kelurahan. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 229 dijabarkan mengenai Kelurahan yakni Lurah diangkat selaku kepala kelurahan serta perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada

camat serta dilantik oleh bupati/walikota serta bertugas membantu camat dalam banyak hal.

Kemudian menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 yaitu tentang pemerintahan desa pasal 1 ayat 1 menyatakan, “desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat, termasuk didalamnya kesatuan masyarakat umum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan NKRI (Negara Kesatuan Republik Indonesia). Dan ayat 2 menyatakan, “kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 23 ayat 3 tentang pengisian jabatan lurah dan perangkat kelurahan berasal dari ASN (Aparatur Sipil Negara), yaitu dari pem<sub>1</sub> daerah kabupaten/kota bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dimana tujuannya adalah untuk pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan kemasyarakatan di pemerintahan kelurahan. Sementara itu, kepala desa dipilih oleh masyarakatnya. Sehingga untuk menduduki jabatan kepala kelurahan itu ditentukan dengan kriteria diantaranya adalah tingkat pendidikan, pengalaman, pangkat, golongan dan kedisiplinan yang dituangkan dalam DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan), yaitu penilaian yang diberikan atasan yang bertujuan untuk memperoleh bahan-bahan pertimbangan yang obyektif dalam pembinaan ASN (Aparatur Sipil Negara), dan dilaksanakan dalam kurun waktu sekali setahun oleh

pejabat penilai, tetapi telah berganti nama menjadi SKP (Sasaran Kinerja Pegawai). Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat, ini merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintahan di kelurahan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, karena kelurahan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan itu, terutama dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan pelayanan untuk kepentingan bersama.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan yang menghasilkan suatu kinerja.

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi No. 2 Tahun 2009 tentang penjabaran pelaksanaan tugas dan fungsi satuan kerja perangkat daerah, untuk menyelenggarakan tugas dan kewajiban kepala kelurahan mempunyai tugas dan fungsi :

1. Pelaksanaan Kegiatan Pemerintahan Kelurahan.

Merupakan suatu cara dalam melaksanakan tugas fungsi lurah atau menjalankan, merancang, menyusun suatu aturan yang dilaksanakan dalam ruang lingkup kelurahan, guna membantu tugas-tugas pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan.

2. Pemberdayaan Masyarakat.

Proses pembangunan dimana masyarakat berinisiatif untuk memulai proses kegiatan sosial untuk memperbaiki situasi dan kondisi diri sendiri. Pemberdayaan masyarakat bisa terjadi apabila masyarakat itu sendiri ikut berpartisipasi. Suatu usaha hanya berhasil dinilai sebagai “pemberdayaan masyarakat” apabila kelompok komunitas atau masyarakat tersebut menjadi agen pembangunan atau dikenal juga sebagai subjek. Disini subjek merupakan motor penggerak dan bukan penerima manfaat.

3. Pelayanan Masyarakat.

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Segala nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang hidup dan tumbuh dalam kesadaran masyarakat, termasuk kedalam nilai-nilai kepatutan dan prinsip keadilan umum. Penyelenggaraan pemerintahan adalah suatu proses menjalankan roda pemerintahan sesuai dengan undang-undang bersifat transparansi dan menyeluruh.

5. Pemeliharaan prasarana dan Fasilitas Pelayanan Umum.

Proses pelayanan umum merupakan suatu pemberian pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, yang dapat digunakan untuk kepentingan bersama dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Dalam menggunakan fasilitas umum, masyarakat tidak dikenakan bayaran.

6. Pembinaan Lembaga Masyarakat.

Merupakan salah satu program pemerintah dalam meningkatkan serta mengelola lembaga dan sumber daya manusia agar lebih baik dan bekerja sesuai dengan harapan. Pembinaan masyarakat dapat dilakukan pelatihan, rapat, lomba peringatan hari besar.

7. Melaksanakan koordinasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam ruang lingkup tugasnya.

Melakukan koordinasi/mengatur di tingkat kelurahan beserta perangkat, dalam melakukan pungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) sesuai dengan aturan atau standar yang ditetapkan oleh kabupaten. Selanjutnya pajak bumi dan bangunan diserahkan kepada tingkat kecamatan dan pembuatan laporan, sebelum pungutan dilakukan pihak kelurahan memberikan arahan dan petunjuk kepada masyarakat berdasarkan jenis bangunan dan luas tanah.

8. Menggerakkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan.

Salah satu upaya memajukan suatu daerah adalah dengan mengikut sertakan masyarakat dalam pembangunan, Peran penting kelurahan dalam upaya partisipasi masyarakat mulai dari peningkatan ekonomi, sosial dan agama, kelurahan harus bisa menjadi contoh dalam membina masyarakat.

9. Menumbuhkan dan mengembangkan serta membina jiwa gotong royong masyarakat sebagai sendi utama pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan.

Gotong royong merupakan istilah Indonesia untuk bekerja bersama-sama untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. Istilah ini berasal dari kata gotong

royong yang berarti “Bekerja” dan royong yang berarti “Bersama”. Bersama dengan musyawarah, Pancasila, hukum adat, kegotongroyongan serta kekeluargaan. Dalam upaya memajukan dan menumbuhkan semangat masyarakat untuk hidup dalam keharmonisan dan bertetangga, melalui gotong royong, jiwa kebersamaan dan kepedulian sosial lebih bermakna.

Lurah dalam melaksanakan fungsinya mempunyai kewenangan urusan pemerintahan yang di limpahkan oleh Camat dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek : perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitas, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Dalam hal ini peneliti memfokuskan pada fungsi pelayanan masyarakat dan fungsi ketentraman dan ketertiban umum. Dari beberapa observasi peneliti menemukan beberapa fenomena dalam fungsi lurah di kelurahan Benai yaitu :

a. Fungsi pelayanan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi lurah dimana lurah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui sumber daya yang ada. Mencermati peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapati porsi yang lebih besar dan berulang kali menjadi isu publik ditengah masyarakat. Selama ini hak masyarakat untuk memperoleh layanan dari aparat pemerintah kelurahan terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak. Disana

sini masih ditemui permasalahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang telah menerima layanan.

**Tabel 1.1 : Bentuk Pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

No.	Bentuk Pelayanan
1.	Surat Pengantar Kartu keluarga (KK)
2.	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3.	Surat Keterangan Kelahiran
4.	Surat Keterangan Tidak Mampu
5.	Surat Keterangan Pindah
6.	Surat Keterangan Kematian
7.	Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU)
8.	Pembuatan surat izin usaha (SITU)
9.	Surat Jual Beli Tanah
10.	Surat Domisili
11.	Surat Pengantar Nikah
12.	Surat Ahli Waris
13.	Surat Kepemilikan Tanah
14.	Surat Kuasa
15.	Surat Berkelakuan Baik

Sumber : Kantor Lurah Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi

Masyarakat secara umum masih sering mengeluhkan para aparatur pemerintah kelurahan yang kurang pengertian pada kebutuhan warga. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan seperti masalah prosedur pelayanan dalam pengurusan berbagai keperluan yang sering berbelit-belit, kurangnya kedisiplinan dan kerjasama dan pelayanan seringkali melewati batas waktu yang telah ditetapkan. Dikarenakan pegawai yang

sangat sedikit dan kualitas kantor yang masih dibawah standar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi belum optimal.

Jika melihat kondisi pelayanan pemerintah kelurahan saat ini, sangat diperlukan yang namanya sebuah “evaluasi” guna untuk melihat seberapa jauh kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi ini berorientasi pada upaya menilai secara kritis dan cerdas terhadap kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan dan sejauh mana pelayanan itu dalam mencapai tujuan, sasaran dan dampak yang diharapkan.

b. Fungsi Ketentraman dan Ketertiban Umum.

Hal itu terjadi karena adanya pengaruh berbagai faktor, antara lain terutama faktor kemampuan sumber daya aparat kelurahan sebagai penyelenggara yang belum optimal dan sifat tidak bertanggung jawabnya atas tugas yang diembannya, tidak tersedianya pos kambling di wilayah kelurahan benai, hal tersebut berimbas pada tugas dan fungsi lurah sebagai kepala kelurahan. Tentunya membawa dampak terhadap ketentraman dan ketertiban di kelurahan benai kecamatan benai kabupaten kuantan singingi, salah satu dampak negatif yang timbul adalah maraknya aksi-aksi kejahatan seperti pencurian.

Kondisi yang demikian tentunya akan mengganggu ketentraman dan ketertiban umum. Fenomena ini mengindikasikan bahwa Pemerintah Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi memiliki kewajiban bersama

dengan instansi terkait untuk segera mengatasi agar ketentraman dan ketertiban dapat dirasakan oleh masyarakat.

Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai salah satu Pemerintah Kelurahan yang tentunya harus berupaya untuk dapat melaksanakan pemerintahan dengan sebaik-baiknya, agar masyarakat dapat merasakan terlayani dengan baik. Namun demikian, pelaksanaan tentunya memerlukan dukungan semua pihak termasuk masyarakat untuk dapat memberikan masukan agar tugas-tugas yang dibebankan kepada pemerintah kelurahan dapat direalisasikan.

Kantor kelurahan sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi lurah dalam fungsi pelayanan masyarakat serta fungsi ketentraman dan ketertiban umum, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas yang tidak terlaksana dengan baik dan sumber daya manusia yang tidak bertanggung jawab kepada tugasnya.

Dari beberapa hal diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi” ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengevaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis ( Keilmuan )**

Untuk mendapatkan data dan hasil penelitian sesuai fakta yang terjadi dilapangan dalam fokus masalah tentang Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan ilmu pengetahuan peneliti mengenai pelaksanaan tugas lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .

##### **1.4.1.1 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan masukan dan evaluasi mengenai Pelaksanaan Tugas Lurah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga dapat diambil dalam membuat kebijakan dimasa yang akan datang serta dapat menambah referensi dan menambah koleksi pustaka bagi mahasiswa Pendidikan Administrasi Negara khususnya dan mahasiswa Universitas Islam Kuantan Singingi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara**

Menurut Daryanto (2011:7) secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa Yunani “*Administrre*” atau *administer* yang berarti mengendalikan, mengelola atau menangani urusan. Urusan seperti negara, pemerintah, rumah tangga ataupun pengelolaan suatu bisnis dan usaha. Administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan secara terminologi, apa yang disebut administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan *pe* dan akhiran *pa* pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan

pengaturan adalah terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamikanya. Administrasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama. (Ali, 2015:23)

Administrasi dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Prajudi Atmosudirjo adalah tata usaha atau office work yang meliputi kegiatan catat mencatat, tulis-menulis, mengetik, kearsipan dan sebagainya. Administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan secara bersama-sama. (Suprayogi, 2011:2).

Ilmu administrasi public mer 11 obyek material yaitu negara dan obyek formatnya, pelayanan publik, organisasi publik, manajemen publik dan kebijaksanaan publik. Ilmu administrasi publik memusat perhatiannya pada pelayanan aparat negara, penyelenggaraan departemental dan pengadministrasian tata usaha negara. (Syafie, 2010:34).

Konsep Administrasi oleh Waldo lih (dalam Faried Ali 2015 : 187) adalah kerjasama manusia yang didasarkan atas pertimbangan rasional guna mencapai tujuan bersama (sesuatu yang sekedar ada dalam pemikiran). Dalam konsep ini kerjasama manusia yang disebut administrasi, bila secara konseptual kerja itu terbentuk karena perimbangan rasio. Begitu banyak kegiatan terjadi atau kegiatan yang melibatkan manusia dengan manusia pada suatu kerja sama, tetapi tidak dapat dikatakan sebagai “Konsep Administrasi”.

Menurut Faried Ali (2015 : 187) manusia memiliki potensi yang secara rasional dapat membentuk hubungan kerjasama antara sesamanya ketika tujuan

yang hendak mereka capai memiliki kesamaan, pada bentuk kerjasama demikian, kerjasama dapat dikonsepsikan sebagai “administrasi”. Sebagai konsep keberadaannya masih sekedar ada dalam pemikiran, ia belum tampak sebagai hal yang konkret, dalam bentuknya maupun isinya dan bagaimana kerjasama itu berlangsung.

Sedangkan menurut Purwanto (2010:1) administrasi adalah suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan dijelaskan.

Berdasarkan pengertian administrasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian administrasi adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang melayani dan membantu dengan menggunakan sumber dana dan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

### **2.1.2 Teori Organisasi**

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

Organisasi berasal dari kata organize yang berarti menciptakan struktur dengan bagian-bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Organisasi diartikan menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan-hubungan yang ada, dan lain sebagainya.

Organisasi hanya merupakan alat atau wadah tempat manajer melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Weber menjelaskan pengertian organisasi sebagai berikut “Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerjasama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya”. (Silalahi, 2011:124). Menurut Waldo, organisasi adalah struktur hubungan-hubungan di antara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. (Silalahi, 2011:124).

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

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

Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly (dalam Edison, dkk 2016:49), organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan, menurut khalil organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan.

Menurut Etzioni (dalam Silalahi, 2011:125), organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. 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 kontinue 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 anggota melalui proses pengalihan maupun promosi.

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

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

1. Organisasi Lini

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

## 2. Organisasi Staf

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

## 3. Organisasi Fungsional

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

## 4. Organisasi Fungsional, Lini dan Staf

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

## 5. Organisasi Matriks

Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh manager/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manager unit/produk (sub manager proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasi atasan fungsional dan

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

#### 6. Organisasi Divisi

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

### **2.1.3 Teori/Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa dikatakan berhasil, apabila sudah mengatur anggota-anggotanya untuk menjalankan tugasnya masing-masing. Manajemen berasal dari kata *to Manage* yang artinya mengatur atau manajemen adalah ilmu atau seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan menurut para ahli Manajemen Sumber Daya Manusia adalah :

Menurut Amstrong (dalam Suwanto 2013:29) bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana orang bekerja dan dikelola dalam organisasi. Ini mencakup kegiatan seperti strategi sumber daya manusia, manajemen sumber daya manusia, tanggung jawab sosial perusahaan, manajemen pengetahuan, pengembangan organisasi.

Kemudian menurut Hasibuan (2011:10), 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.

Menurut G.R. Terry (dalam Anwar, 2016:07), manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri atas perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang dinyatakan dalam menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. Sedangkan menurut Terry 2010:16, 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.

Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan diikut sertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang heterogen yang diatur kedalam organisasi.

Kegiatan tersebut akan berjalan lancar apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Terdapat 2 kelompok fungsi manajemen diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kedua fungsi organisasional diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian dan pemutusan hubungan kerja. (dalam Rivai dan Sagala, 2013:13).

1. Perencanaan (*Human Resource Planning*) adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya suatu tujuan.
2. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.
3. Pengarahan (*Directing*) adalah kegiatan memberikan petunjuk kepada para pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.
4. Pengendalian (*Controlling*) adalah kegiatan mengendalikan pegawai mentaati peraturan dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2011:2), manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Suwanto dan Priansa (2011:16), manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peran manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur sumber daya manusia yang

merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Peranan sumber daya manusia menurut Hasibuan (2011:14), adalah :

- a. Menetapkan jumlah, kualitas dan penetapan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement* dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi dan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, pelatihan dan penilaian prestasi kerja karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangon.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu ilmu yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan, mengembangkan organisasi guna melakukan serangkaian proses perencanaan dan mencapai suatu tujuan.

#### **2.1.4 Teori/ Konsep Evaluasi**

Penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya.

Penilaian kinerja atau prestasi kerja (performance appraisal) Mengginston dan Mangkunegara adalah suatu proses yang digunakan oleh pimpinan sebagai dari bentuk evaluasi terhadap kinerja untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaan dengan baik atau tidak, apakah sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Ada beberapa hal yang penting diperhatikan dalam defenisi tersebut, yaitu bahwa penilaian merupakan fungsi organic karena pelaksanaan fungsi tersebut turut menentukan mati hidupnya suatu organisasi, bahwa penilaian itu adalah suatu proses yang berarti dan kegiatan yang terus menerus dilakukan oleh administrasi dan manajemen, bahwa penilaian menunjukkan jurang pemisah antara hasil pelaksanaan yang sesungguhnya dengan hasil yang seharusnya dicapai. Segala bentuk konkret dan umpan balik dari adanya penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan dengan bentuk penghargaan atau sanksi. Bisa juga umpan balik dari penilaian kinerja adalah dukungan dan motivasi bagi seorang pegawai untuk menjalankan tugas dan kewajibannya lebih baik. Evaluasi bukan merupakan persoalan opini atau selera, evaluasi merupakan persoalan fakta logika dan lebih penting dari yang penting. Evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.

Dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan digunakan kriteria-kriteria umum yang dimaksud untuk memberikan arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang dirumuskan akan dapat dijadikan sebagai salah satu patokan dalam menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal.

Untuk dapat melakukan evaluasi diperlukan rincian tentang apa yang perlu dievaluasi, pengukuran terhadap kemajuan yang diperoleh dengan mengumpulkan data, dan analisis terhadap data yang ada terutama berkaitan dengan output dan outcome yang diperoleh dan kemudian dibandingkan dengan tujuan suatu program. Hubungan sebab akibat antara program dengan output dan outcome yang nampak.

Program yang biasanya dihadapi dalam evaluasi kebijakan adalah kelemahan dalam penyusunan indikator keberhasilan, dalam merumuskan masalah, mengidentifikasi tujuan, perbedaan tentang persepsi terhadap tujuan antara penilaian dan yang dinilai, perbedaan dalam orientasi waktu dan sebagainya. Namun dalam kenyataannya evaluasi sangat bersifat politis, misalnya ada kecenderungan untuk melaporkan hasil yang sukses meskipun dalam kenyataan tidak sukses, sebagai akibat dari kepentingan tertentu seperti ingin mendapatkan promosi, mendapatkan proyek, atau program baru lagi, malu dalam membeberkan kelemahan dan sebagainya. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Evaluasi seringkali dipandang sebagai sebuah instrument rasional untuk meneliti kondisi-kondisi dan hasil-hasil dari proyek, program pembangunan atau berbagai bentuk pemberian pelayanan kepada publik guna memperoleh informasi

mengenai kinerja proyek atau program tersebut dari tangan pertama. Asumsi yang mendasar pikiran ini sebenarnya cukup sederhana, yaitu bahwa dengan meneliti dan memfokuskan pada suatu program maka seseorang akan termotivasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kualitas (quality) dan dampak (impact) kegiatan-kegiatan program pembangunan atau pemberian pelayanan publik tersebut.

Evaluasi dapat berfungsi sebagai kemudi dan manajemen. Hasil-hasil yang diperoleh dari evaluasi akan memberikan umpan balik dan memungkinkan pihak manajemen mengendalikan proyek tetap pada arahnya sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Hasil evaluasi juga dapat digunakan untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian tertentu mengenai cara bagaimana sebaiknya proyek dioperasikan.

1. Evaluasi dapat mengemban fungsi kontrol dan inpeksi, dalam artian bahwa ia dapat digunakan untuk menginformasikan kepada pimpinan puncak atau pihak negara donor apakah kegiatan-kegiatan yang ditunjukkan dalam dokumen proyek telah dilaksanakan dengan semestinya dan menunjukkan hasil-hasil sebagai yang diharapkan.
2. Evaluasi dapat mengemban fungsi Akuntabilitas, karena ia memberikan informasi dan atas dasar informasi itu pihak Dewan Perwakilan Rakyat dan pembayar pajak dapat menilai apakah dana yang telah mereka sediakan telah digunakan dengan benar dan demi tujuan yang diharapkan.
3. Evaluasi dapat memainkan fungsi kepenasihatatan, dalam artian bahwa hasil-hasil evaluasi akan dapat digunakan untuk mendapatkan dana yang lebih

banyak guna mendanai proyek itu atau proyek-proyek sejenis dimasa yang akan datang.

Selain itu hasil evaluasi juga dapat menilai seberapa transparan dan adil seorang pimpinan dalam memimpin suatu organisasi. Konsep transparansi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah terbentuknya akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pertanggungjawaban. Hal ini didasarkan pada pendapat para ahli, yaitu sebagai berikut :

Menurut Syafri (2012:179), transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dipantau.

Menurut Nordiawan dalam Sujarweni (2015:28) transparan memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Transparan adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai.

Sesuai dengan Buku Saku Dana Desa transparan diartikan dengan prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat mengetahui dan mendapat akses

informasi seluas-luasnya tentang keuangan desa.

(Sumber:<https://www.kemenkeu.go.id>).

Sukasmanto dalam Sujarweni (2015:36) menyebutkan bahwa transparansi adalah menyangkut keterbukaan pemerintah desa kepada masyarakat mengenai berbagai kebijakan atau program yang ditetapkan dalam rangka pembangunan desa.

Ada banyak pengertian dan jenis keadilan menurut para pemikir dan ahli, antara lain :

Menurut Aristoteles, keadilan merupakan tindakan yang terletak diantara memberikan terlalu banyak atau pun terlalu sedikit. Dalam hal ini, Aristoteles menyatakan bahwa keadilan merupakan aktivitas memberikan sesuatu kepada orang lain (kewajiban) setara dengan apa yang kita dapatkan dari orang lain (hak).

Menurut Plato, keadilan merupakan apa yang ada di luar kemampuan manusia biasa, yang mana kondisi ini hanya dapat tercapai dengan cara menjalankan hukum dan juga undang-undang yang dibuat oleh para ahli. Sedangkan menurut Magnis, Suseno, keadilan dapat diartikan sebagai kondisi ataupun keadaan manusia yang diperlukan dengan sama rata/setara, yang sebanding antara hak dan kewajibannya masing-masing.

Menurut W.J.S. Poerwadarminto, pengertian keadilan adalah suatu kondisi tidak berat sebelah ataupun seimbang, yang sepatutnya tidak diputuskan dengan cara yang sewenang-wenang.

Menurut Notonegoro, keadilan adalah suatu kondisi ataupun keadaan yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sedangkan tentang jenis-jenis keadilan Aristoteles membaginya kedalam beberapa jenis, yakni :

- a. Keadilan Distributif, yaitu suatu perlakuan kepada seseorang yang disesuaikan dengan jasa-jasa yang telah dilakukan ataupun diperbuatnya. Dalam keadilan distributif, segala sesuatu ditetapkan dengan mempertimbangkan apa-apa yang telah dilakukan seseorang jauh sebelum orang tersebut diadili.
- b. Keadilan Komunikatif, yaitu suatu perlakuan kepada seseorang yang tidak disesuaikan tanpa melihat apa yang telah dikerjakannya (jasa-jasa yang diperbuatnya). Dalam keadilan komunikatif, seseorang akan diadili tanpa mempertimbangkan berbagai macam jasa ataupun kegiatan yang pernah dilakukan sebelumnya.
- c. Keadilan Perbaikan atau Keadilan Korektif, yaitu keadilan yang terjadi dan perlu ditegakkan setelah seseorang mencemarkan nama baik seseorang. Dalam keadilan perbaikan, orang yang diadili biasanya harus bisa mengendalikan nama baik orang yang telah tercemar nama baiknya melalui tindakan permohonan maaf dan juga tindakan publikasi.
- d. Keadilan Konvensional, yaitu keadilan yang berlangsung ketika seseorang mematuhi peraturan ataupun undang-undang yang berlaku. Jenis keadilan ini merupakan keadilan yang digunakan dalam setiap perkara hukum perdana dan perdata.

- e. Keadilan Kodrat Alam, yaitu keadilan yang ditegakkan dengan mengikuti peraturan ataupun hukum alam.

Menurut Arikunto (2010:1), evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Husni (2010:971), evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan.

Menurut Wirawan (2012:7), evaluasi adalah riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkan dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut.

Menurut Hadi (2011:13), dalam buku Metode Riset Evaluasi mendefinisikan evaluasi sebagai proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkan dengan kriteria, standar dan indikator. Evaluasi merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas, kinerja atau produktifitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya, melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dicapai dan apa yang belum dicapai. Selanjutnya, informasi ini digunakan untuk perbaikan suatu program.

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).

Terdapat 6 kriteria utama evaluasi, yaitu :

1. *Effectiveness* atau keefektifan, yaitu berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan.
2. *Efficiency* atau efisiensi, yaitu berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas yang dikehendaki.
3. Kecukupan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
4. Perataan (*Equity*), yaitu berkenaan dengan pemerataan distribusi manfaat kebijakan.
5. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan.
6. Kelayakan (*Appropriateness*), berkenaan dengan pertanyaan apakah kebijakan tersebut tepat untuk suatu masyarakat. (Nugroho, 2017:287).

### **2.1.5 Tugas dan Fungsi Lurah serta Perangkat Kelurahan**

#### **2.1.5.1 Defenisi Kelurahan**

Menurut pasal 1 : 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2003 mengemukakan bahwa Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat kerja kabupaten/kota dalam wilayah kerja kecamatan. Sementara itu dalam pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 mengemukakan bahwa :

1. Kelurahan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan.
2. Kelurahan merupakan unit setingkat dengan desa.
3. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui camat.
4. Lurah diangkat oleh Walikota/Bupati atas usul camat dari pegawai negeri sipil.
5. Syarat-syarat Lurah meliputi :
  - b. Pangkat/golongan minimal penata (III/c).
  - c. Masa kerja minimal 10 tahun.
  - d. Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan.
  - e. Memahami keadaan sosial budaya masyarakat setempat.

Kelurahan sebagai kesatuan wilayah terkecil didalam wilayah Kecamatan di daerah Kabupaten/Kota, dapat berfungsi sebagai unit kerja pelayanan pada masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan dari Camat kepada Lurah. Sehingga dalam tugasnya, pemerintah kelurahan menyelenggarakan sebagian tugas Pemerintah, pembangunan dan pelayanan dalam ruang lingkup Kelurahan sesuai batas-batas kewenangan yang dilimpahkan Camat. Pemerintah Kelurahan perlu memiliki akuntabilitas public yang cukup memadai, dalam interaksinya yang bersifat langsung dengan masyarakat di wilayah kerjanya. Sebagai unit pelaksana pemerintahan yang terendah dibawah kecamatan.

Jenis-jenis pelayanan yang dapat dikoordinasikan penyelenggaraannya oleh lurah adalah beragam dengan kriteria yang mencakup pelayanan kebutuhan dasar

masyarakat, seperti pelayanan pembuatan KTP, pencatatan akte tanah, pelayanan kesehatan, penyuluhan masyarakat, tata pembagian air untuk pertanian (irigasi) dan sebagainya.

Pembentukan kelurahan sebagai unit pemerintahan terkecil dibawah kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah sesuai dengan kebutuhan daerah melalui analisis potensi daerah, beban kerja daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, responsivitas, fleksibilitas, rasionalitas, tentang kendali dan akuntabilitas.

#### **2.1.5.2 Pembentukan Kelurahan**

##### a). Pedoman Umum Pengaturan Mengenai Pembentukan Kelurahan

Kelurahan dibentuk dikawasan perkotaan dengan memperhatikan persyaratan luas wilayah, jumlah penduduk, potensi dan kondisi sosial budaya masyarakat. Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung setelah dilakukan dengan musyawarah dengan tokoh-tokoh masyarakat, pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan harus diusulkan oleh lurah melalui Camat kepada Bupati atau Walikota dan usul Lurah tersebut dimintakan persetujuan kepada DPRD dan setelah disetujui oleh DPRD, maka Bupati/Walikota menerbitkan peraturan daerah mengenai pembentukan, penghapusan dan penggabungan kelurahan.

Dengan ditetapkan status desa menjadi kelurahan maka kewenangan desa sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang berhak mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berubah menjadi kewenangan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dibawah kecamatan.

Menurut pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 tahun 2005, tentang pembentukan daerah Kelurahan, yaitu :

1. Kelurahan dibentuk diwilayah kecamatan.

Pembentukan kelurahan dapat berupa penggabungan dari beberapa kelurahan atau bagian kelurahan yang bersandingan atau pemekaran kelurahan dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih.

2. Pembentukan kelurahan sekurang-kurangnya harus memenuhi persyaratan :

- a. Jumlah penduduk.
- b. Luas wilayah.
- c. Bagian wilayah kerja.
- d. Sarana dan prasarana pemerintahan.

3. Kelurahan yang kondisi masyarakat dan wilayahnya tidak lagi memenuhi persyaratan dapat dihapus atau digabung.

4. Pemekaran dari satu kelurahan menjadi dua kelurahan atau lebih dapat dilakukan setelah paling sedikit 5 (lima) tahun penyelenggaraan pemerintahan kelurahan.

- b). Tujuan Pembentukan

Tujuan pembentukan kelurahan adalah untuk meningkatkan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan secara berdaya guna dan berhasil guna serta meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat kota sesuai dengan tingkat perkembangan pembangunan. Pembentukan kelurahan-kelurahan baru terutama dikota-kota dimana desa-desa yang telah ada sebelumnya sudah kurang selaras dan

serasi dengan perkembangan masyarakatnya yang telah nyata mempunyai ciri dan sifat “masyarakat kota/urban”.

Sebagai contoh desa-desa yang berada dikota kecamatan yang telah sedemikian rupa berkembang karena banyaknya industri dengan menggunakan teknologi tinggi dikawasan kecamatan tersebut, atau karena menjadi “simpul” lalu lintas perdagangan yang cukup padat dan lain sebagainya.

c). Syarat-syarat Pembentukan Kelurahan

1. Faktor penduduk, sekurang-kurangnya 2500 jiwa atau 500 kepala keluarga, dan sebanyak-banyaknya 20000 jiwa atau 4000 kepala keluarga.
2. Faktor luas wilayah, harus dapat terjangkau secara efektif dalam melaksanakan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
3. Faktor letak, berkaitan dengan aspek komunikasi, transportasi dan jarak dengan pusat kegiatan pemerintahan dengan pusat pengembangan harus sedemikian rupa, sehingga memudahkan pemberian pelayanan masyarakat.
4. Faktor prasarana, berkaitan dengan prasarana perhubungan, pemasaran, sosial dan fisik pemerintah akan dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat sebagaimana layaknya.
5. Faktor sosial budaya, agama dan adat akan dapat berkembang dengan baik.
6. Faktor kehidupan masyarakat, baik mata pencarian dan ciri-ciri kehidupan lainnya akan dapat meningkat menjadi lebih baik.

#### 7. Yang berwenang di kelurahan.

Usul pembentukan kelurahan dibuat oleh Bupati/Walikota setelah mendengarkan pertimbangan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Tingkat II bersangkutan, selanjutnya akan disampaikan kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I, untuk seteusnya oleh Gubernur akan disampaikan kepada Menteri Dalam Negeri. Setelah mendapatkan persetujuan dari Menteri Dalam Negeri, maka Gubernur sebagai Kepala Daerah Tingkat I, menerbitkan Surat Keputusan Pembentukan Kelurahan yang diusulkan oleh Bupati/Walikota yang bersangkutan. Kelurahan terdiri dari Lurah dan perangkat-prangkat kelurahan. Perangkat Kelurahan terdiri dari Sekretaris Kelurahan dan seksi sebanyak-banyaknya 4 (empat) seksi jabatan serta jabatan fungsional. Dalam melakukan tugas-tugasnya perangkat kelurahan bertanggung jawab kepada lurah. Perangkat kelurahan diisi dari Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota atas usul Camat.

#### **2.1.5.3 Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan**

##### a. Lurah sebagai Kepala Kelurahan.

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kecamatan, dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui camat. Lurah dalam melaksanakan tugas dibantu oleh Sekretaris dan Kepala Seksi. Lurah mempunyai tugas melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan mengendalikan, tugas umum pemerintahan dan pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian

urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah. Lurah dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan.
2. Pemberdayaan masyarakat dan desa.
3. Pelayanan Masyarakat.
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
5. Pemeliharaan sarana dan fasilitas umum.
6. Pembinaan lembaga masyarakat.
7. Pelaksanaan koordinasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam ruang lingkup tugasnya.
8. Menggerakkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, dan
9. Menumbuhkan dan mengembangkan serta membina jiwa gotong royong masyarakat sebagai sendi utama pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan.

Dalam melaksanakan fungsi lurah mempunyai kewenangan melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

1. Perizinan
2. Rekomendasi
3. Koordinasi
4. Pembinaan
5. Pengawasan
6. Fasilitas

7. Penetapan
8. Penyelenggaraan, dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

b. Sekretaris Kelurahan

Sekretaris dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada lurah. Sekretaris mempunyai tugas membantu lurah dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta evaluasi urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan, perencanaan program, anggaran dan kewenangan. Fungsi sekretaris kelurahan yaitu :

1. Melakukan administrasi kepegawaian.
2. Melakukan administrasi keuangan.
3. Melakukan urusan perlengkapan dan inventarisasi kantor kelurahan.
4. Melakukan pelaksanaan monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan kesektariatan.
5. Melakukan penyelenggaraan rapat-rapat dasar dan upacara.
6. Melakukan urusan tata usaha kelurahan.
7. Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan.
8. Pelaksanaan legalisasi permohonan/ rekomendasi surat-surat dari masyarakat.

9. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan laporan evaluasi kerja kesekretariatan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa dan ketentraman serta ketertiban umum.

c. Kasi Pemerintahan

Seksi pemerintahan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada lurah. Seksi pemerintahan mempunyai tugas menyiapkan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang mencakup pengawasan, pelaksanaan tugas dan pembantuan, kependudukan dan catatan sipil, pertanahan dan kehutanan. Fungsi kasi Pemerintahan :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemerintahan.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemerintahan.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemerintahan.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemerintah.
5. Penyiapan bahan pembinaan lingkungan RT dan RW.
6. Penyiapan bahan evaluasi pemerintahan.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Seksi pemberdayaan masyarakat desa dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada lurah. Seksi pemberdayaan

masyarakat desa mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa mencakup pertanian (tanaman pangan, perkebunan, perikanan, peternakan). Sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum. Fungsi Kasi pemberdayaan masyarakat desa yaitu :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pendapatan masyarakat desa.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat desa.
4. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemberdayaan masyarakat desa.
5. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemberdayaan masyarakat desa.
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban umum dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada lurah. Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik, perlindungan

masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hukum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana. Fungsi Kasi ketentraman dan ketertiban yaitu :

1. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.
2. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran ketentraman dan ketertiban umum.
3. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.
4. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketentraman dan ketertiban umum.
5. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketentraman dan ketertiban umum.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

f. Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pemerintah kelurahan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok jabatan fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan keahliannya. Setiap kelompok jabatan fungsional dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh lurah. Lurah dapat membentuk jabatan fungsional sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas setiap pimpinan unit organisasi dan kelompok jabatan fungsional pada kantor kelurahan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing, maupun dalam satuan unit organisasi dilingkungan Kabupaten/Kota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan organisasi dari bawahannya masing-masing, wajib diolah dan disusun sebagai bahan laporan lebih lanjut dan sebagai bahan untuk memberikan petunjuk kepada bawahannya.

Beberapa contoh pelayanan masyarakat yang dapat dilakukan di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

1. Surat Rekomendasi

Terdiri dari surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh kelurahan berupa rekomendasi keramaian, rekomendasi pernikahan, rekomendasi dokumen kependudukan, rekomendasi kelakuan baik, dan rekomendasi lainnya yang menjadi wewenang kelurahan.

2. Surat Keterangan

Terdiri dari surat keterangan domisili, surat keterangan permohonan pernikahan, surat keterangan kematian, surat keterangan kelahiran, surat keterangan belum menikah, surat keterangan penghasilan, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan lainnya yang menjadi wewenang kelurahan.

3. Koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitas, penetapan, penyelenggaraan dan wewenang lain yang dilimpahkan kepada kelurahan.

#### **2.1.6 Orientasi Pelayanan Publik**

Orientasi pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses dari penyelenggaraan kegiatan pemerintah baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Sedangkan didalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefenisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi : kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak deskriminatif , keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, ketetapan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dalam pandangan Dwiyanto (2011:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan Winarsih (2012:5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Lebih spesifik lagi Surjadi (2012:7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

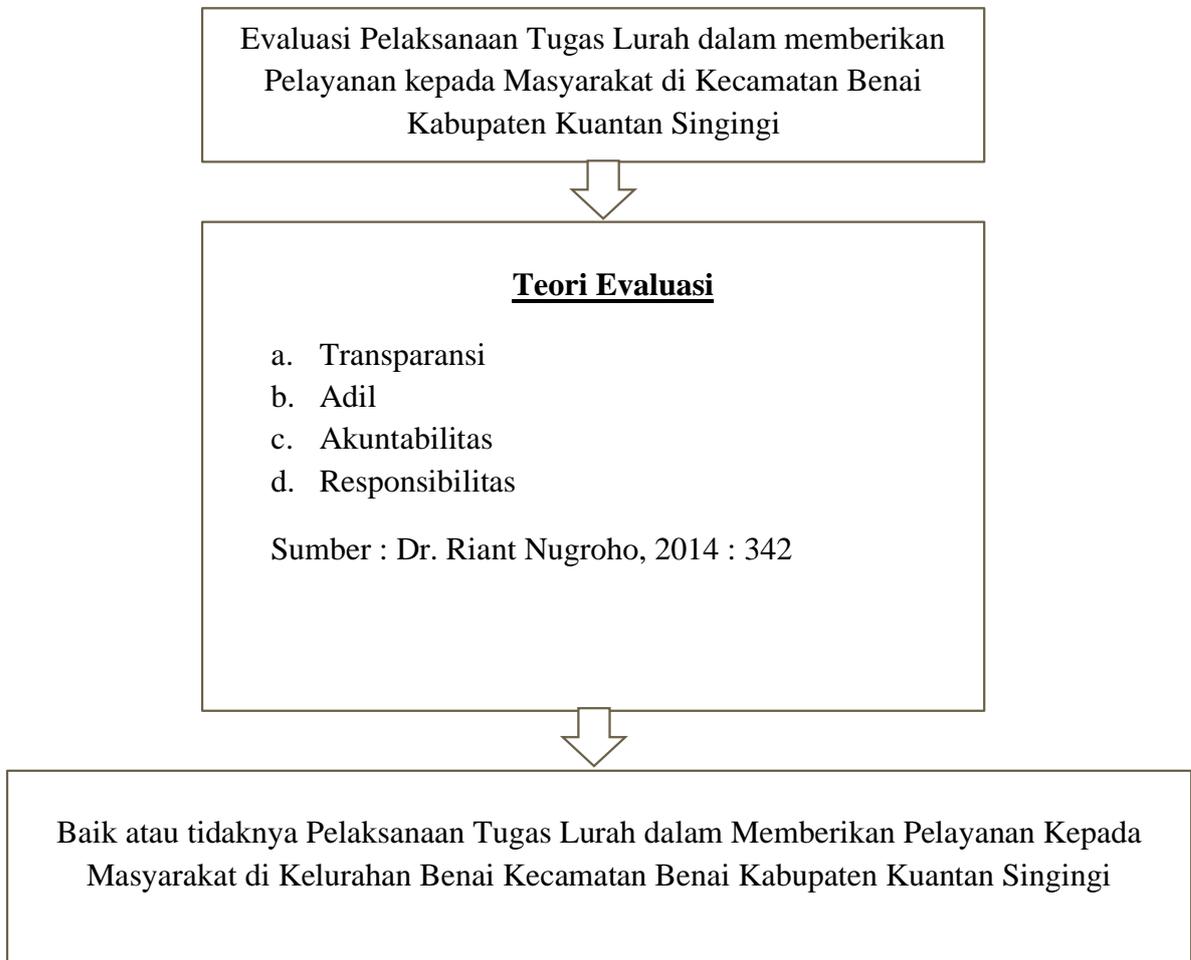
Berdasarkan definisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir adalah hasil pemikiran peneliti berdasarkan teori yang ada tentang variabel yang akan diteliti dan dirumuskan dari masalah penelitian, (Sugiono, 2009:91). Untuk mengetahui bagaimana alur berpikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian, maka dibuatlah kerangka berpikir tentang

Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

**Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**



Sumber : Modifikasi Penelii 2021

### **2.3 Hipotesis Kerja**

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan serta kerangka pikir dalam penelitian ini, maka penulis merumuskan hipotesis kerja yaitu “diduga Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi belum optimal”.

### **2.4 Defenisi Operasional**

Defenisi operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara untuk mengukur suatu variabel, sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui indikator-indikator apa saja yang mendukung penganalisaan dari variabel-variabel tersebut (Singarimbun, 1995:46).

Adapun yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk memudahkan menganalisa penelitian ini, menggunakan konsep Teori Evaluasi, dengan indikator:

- a. Transparansi, yang memiliki arti jelas, nyata dan bersifat terbuka. Hal ini menjawab pertanyaan kenapa, bagaaimana, apa dan berapa. Transparansi adalah prinsip keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemerintah untuk dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.
- b. Adil, yaitu suatu tingkat dimana seorang individu merasa diperlakukan sama, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam menyuarakan pendapat dan pandangannya.

- c. Akuntabilitas, kewajiban untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban baik itu kinerja ataupun pelaksanaan tugas yang diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkat efisiensi, Efektivitas, kejujuran dan kebijaksanaan tertinggi, yaitu seberapa tingkat kesesuaian dengan norma-norma yang ada di masyarakat.
- d. Responsibilitas dan ketanggapan, yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki dalam menjalankan tugasnya.

## **2.5 Konsep Variabel, Indikator dan Item Penilaian**

Operasional Variabel adalah aspek penilaian yang memberikan informasi kepada peneliti tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Defenisi variabel merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti mengenai penjelasan variabel yang dipilih oleh peneliti.

**Tabel 2.1 : Operasional Variabel tentang Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>Ukuran Penilaian</b>
Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat  Dr. Riant Nugroho, 2014 : 342	Transparansi	a. Kejelasan b. Keterbukaan c. Kesediaan	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
	Adil	a. Objektif b. Persamaan c. Tidak dipersulit	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
	Akuntabilitas	a. Dipercaya b. Pelaporan c. Akses publik	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik
	Responsilitas	a. Tanggap b. Akurat c. Cepat	Sangat Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik Tidak Baik

Sumber : Modifikasi Peneliti 2021

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif, yaitu 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 ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Metode Penelitian dengan pendekatan Kuantitatif memandang bahwa suatu gejala dianggap relatif tetap, tidak berubah dalam waktu tertentu. Penelitian Kuantitatif memandang gejala bebas nilai, biasanya teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap sampel yang diambil secara random, sehingga peneliti tidak ada kontak langsung dengan sumber data. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan hasil dari Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai 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, 2019 : 80).

Populasi dalam penelitian ini adalah kepala kelurahan, pegawai kelurahan dan masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 1643 populasi dengan sampel 1 orang Lurah, 3 orang pegawai kelurahan dan 44 masyarakat Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang mewakili dari jumlah penelitian (Sugiyono, 2019 : 81). Menurut Arikunto (dalam Sugiyono, 2014:24:299) sampel sebagian populasi yang dijadikan sebagai objek dan sumber data serta informasi dalam penelitian yang dianggap mewakili dari suatu penelitian.

Dalam hal ini yang dijadikan populasi adalah masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dengan menggunakan teknik *Sampling Purposive dan Simple Random Sampling*. Teknik *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Yang menjadi subjek dengan menggunakan teknik *Sampling Purposive* adalah Lurah dan Pegawai Kelurahan. Hal ini dilakukan karena dianggap mampu memberikan informasi

tentang Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Sedangkan *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat berjumlah 39 orang yang dianggap mengetahui bagaimana kondisi secara keseluruhan dari Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan jumlah sampel 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

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

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

$$n = \frac{1643}{1 + 1643 (0,015)^2}$$

$$n = \frac{1643}{1 + 1643 (0,0225)^2}$$

$$n = \frac{1643}{1 + 36}$$

$$n = \frac{1643}{37} \quad n = 44,405 = 44 \text{ responden (digenapkan)}$$

Untuk lebih jelasnya mengenai sampel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.1 : Jumlah Sampel Penelitian tentang Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

No.	Nama Respoden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1.	Lurah	1	1	100 %
2.	Pegawai Kelurahan	4	3	100 %
3.	Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi	1638	44	2,7 %
Jumlah		1643	48	100%

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2021

### 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**

Sumber primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2016 : 308), atau data yang didapatkan langsung secara interview dilapangan.

### **3.3.2 Data sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (Sugiyono, 2017 : 137).

### **3.4 Lokasi Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian ini harus benar-benar dipertimbangkan sehingga data-data yang dibutuhkan dapat diperoleh dan tercapainya tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. Pengambilan lokasi ini didasarkan beberapa pertimbangan antara lain karena waktu, biaya dan tenaga yang dimiliki oleh peneliti, serta lokasi yang letaknya begitu strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti.

### **3.5 Fokus Penelitian**

Penelitian ini lebih berfokus kepada Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 3.5.1 Kuesioner, menurut Sugiyono (2017:162), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
- 3.5.2 Pengamatan (Observasi), Nasution (dalam Sugiyono, 2016:226) yaitu dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan seiring dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.
- 3.5.3 Dokumentasi, Sugiyono 2016:240 yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen dan lain sebagainya. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan metode tabel frekuensi, yaitu menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel ini yaitu:

$$P = \frac{F}{N}$$
$$X = \frac{\sum(F.X)}{N}$$

Keterangan:

P = Persentase (%)

F = Frekuensi

X = Rata-Rata

$\sum(F.X)$  = Jumlah Skor Kategori Jawaban

N = Jumlah Responden

Kemudian mengetahui rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas yang didapat dengan rumus :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai skor tertinggi} - \text{Nilai skor terendah}}{\text{Banyak kelas}}$$

Analisis data juga menggunakan skala Likert untuk memudahkan analisis pernyataan yang diajukan kepada responden. Pemberian skor di mulai dari nilai tertinggi dengan skor 5 dan skor terendah 1 Sugiyono (2015:165). Kemudian skor berdasarkan skala likert berikut ini :

SB = Sangat Baik                      diberi skor 5

B	= Baik	diberi skor 4
CB	= Cukup Baik	diberi skor 3
KB	= Kurang Baik	diberi skor 2
TB	= Tidak Baik	diberi skor 1

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

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

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

00 - 1,89	= Tidak Baik
1,90 – 2,97	= Kurang Baik
2,80 – 3,69	= Cukup Baik
3,70 – 4,59	= Baik
4,60 – 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 Deskriptif kuantitatif yaitu memberikan gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti, dengan menganalisa secara seksama lalu menarik kesimpulan dan pada akhirnya memberikan saran-saran.

### **3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian**

Jadwal penelitian tentang Evaluasi Tugas Lurah dalam Memberikan pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut :

**Tabel 3.2 : Jadwal Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu																											
		Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Febr							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Bimbingan Proposal	√	√	√	√	√	√	√	√																				
2	Ujian Proposal															√													
3	Revisi Proposal																√	√											
4	Pembuatan skripsi																		√	√	√								
5	Bimbingan skripsi																								√				
6	Ujian skripsi																										√		
7	Revisi Skripsi																											√	√

Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun 2021

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1. Sejarah Kelurahan Benai**

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan atau sebaliknya.

Kelurahan Benai berasal dari Desa yang pada tahun 1986 secara otomatis dijadikan berstatus Kelurahan Benai yang dikepalai oleh seorang kepala kelurahan yang disebut juga Lurah (UU No. 5 tahun 1979) tentang pemerintahan desa. Kelurahan Benai saat itu berada dalam wilayah Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Indragiri Hulu (INHU) yang beribu kota Kecamatan di Teluk Kuantan.

Maka pada tahun 1995 Kecamatan Benai di definitifkan dimana Kelurahan Benai adalah salah satu Kelurahan di Kecamatan Benai Kabupaten Indragiri Hulu (INHU). Pada tahun 1999 melalui UU No. 53 tahun 1999 Indragiri Hulu (INHU) di mekarkan Kuantan Singingi (KUANSING) dan Indragiri Hulu (INHU) dimana Kecamatan Benai berada di wilayah Kabupaten Kuantan Singingi. Berikut Data Lurah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi :

1. Tasdik

2. Darmadi
3. Pepi Anggraini
4. Matrainis
5. Andi Kristian

## **4.2. Demografi**

### **4.2.1 Luas dan Batas Wilayah Kelurahan Benai**

Secara Astronomis Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten

Kuantan Singingi terletak pada :

- 0<sup>00</sup> Lintang Utara – 1<sup>00</sup> Lintang Selatan
- 101<sup>002</sup>-101<sup>055</sup> Bujur Timur

Sedangkan luas wilayah Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi adalah ± 168,93 Km<sup>2</sup> dengan jarak dari permukaan laut 120 Km dan ketinggian berkisar 25-30 meter dari permukaan laut.

Adapun Batas Wilayah Kelurahan Benai berada di :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan desa Benai Kecil
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Sungai Kuantan
3. Sebelah Timur berbatasan dengan desa Tebing Tinggi
4. Sebelah Barat berbatasan dengan desa Benai Kecil

#### 4.2.2 Keadaan Penduduk

Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi memiliki jumlah penduduk 1643 Jiwa, terdiri dari laki-laki berjumlah 1038 orang dan perempuan 605 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1.	Laki-laki	1038	63,17 %
2.	Perempuan	605	36,82%
<b>JUMLAH</b>		<b>1643</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Kantor Kelurahan Benai, 2021

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk masyarakat Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi lebih banyak jumlah Laki-laki daripada Perempuan. Adapun jumlah laki-laki 1038 orang dengan persentase 63,17% sedangkan jumlah perempuan 605 orang dengan persentase 36,82%.

#### 4.2.3 Keagamaan

Untuk melaksanakan ibadah bagi masyarakat di Kelurahan Benai yang mayoritas berpenduduk beragama islam maka sarana ibadah yang ada di lingkungan Kelurahan Benai adalah seperti tabel berikut :

**Tabel 4.2 : Jumlah Tempat Beribadah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

No.	Sarana Ibadah	Jumlah
1.	Masjid	4
2.	Surau	2
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>

Sumber : Kantor Kelurahan Benai, 2021

### 4.3. Sarana Sosial

Adapun sarana sosial yang ada di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

**Tabel 4.3 : Sarana Sosial di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

No.	Sarana Sosial	Jumlah
1.	Balai Kelurahan	1
2.	Lapangan Bola Kaki	1
3.	Lapangan Takraw	1
<b>Jumlah</b>		<b>3</b>

Sumber : Kantor Kelurahan Benai, 2021

### 4.4 Sarana Kesehatan

Adapun sarana kesehatan yang ada di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.4 : Sarana Kesehatan di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

No.	Jenis Sarana	Jumlah
1.	Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu)	1
2.	Klinik Dokter Swasta	4
3.	Puskesmas	1
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>

Sumber : Kantor Kelurahan Benai, 2021

### 4.5 Sarana Pendidikan

Untuk menunjang Pendidikan masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi tersedia sarana pendidikan mulai dari

PAUD/Playgroup, TK, SD, MDA, SMP, SMASMK/, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.5 : Sarana Pendidikan di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

No.	Sarana Pendidikan	Jumlah
1.	PAUD/Playgroup	1
2.	TK	1
3.	SD	1
4.	MDA	1
5.	SMP	1
6.	SMA/SMK	2
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>

Sumber : Kantor Kelurahan Benai, 2021

#### 4.6 Struktur Pemerintahan

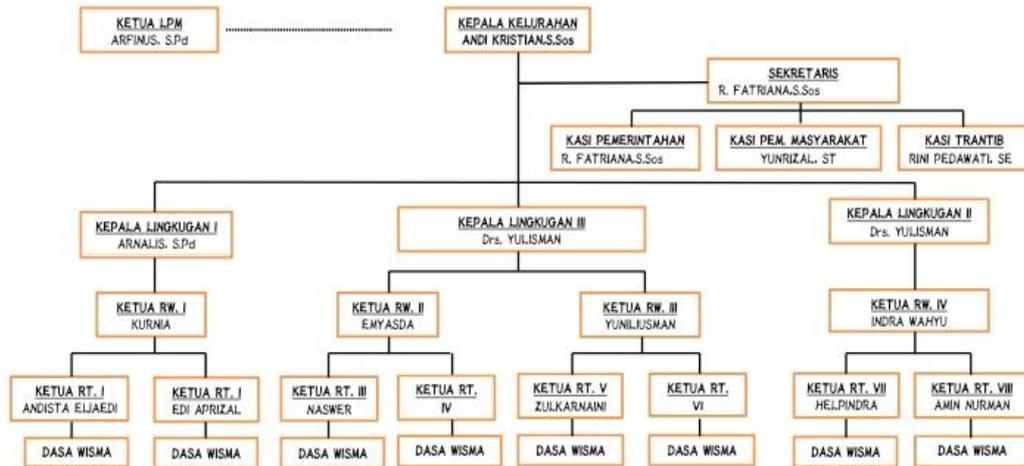
Menurut PERDA No. 9 Tahun 2011 tentang Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 31 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Notmor 5 Tahun 2007 tentang Pedoman Penataan Lembaga Kemasyarakatan, perlu pengaturan Rukun Tetangga dan Rukun Warga di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.6 : Jumlah RT dan RW di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

No.	Lingkungan	RW	RT
1.	Lingkungan I	1	2
2.	Lingkungan II	1	2
3.	Lingkungan III	2	4
<b>JUMLAH</b>		<b>4</b>	<b>8</b>

Sumber : Data Kantor Kelurahan Benai, 2021

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Benai**



## 1. LURAH

### Tugas dan Fungsi Lurah

#### 9) Tugas :

Memimpin, melaksanakan, mengkoordinasikan, merumuskan tujuan dan sasaran penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan diwilayah Kelurahan sesuai dengan urusan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat, pelayanan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pembinaan lembaga kemasyarakatan serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 10) Fungsi :

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan
- b. Pemberdayaan masyarakat dan desa
- c. Pelayanan Masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- f. Pembinaan lembaga masyarakat
- g. Pelaksanaan koordinasi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) dalam ruang lingkup tugasnya.
- h. Menggerakkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta
  - i. Menumbuhkan dan mengembangkan serta membina jiwa gotongroyong masyarakat sebagai sendi utama pelaksanaan pemerintah dan pembangunan.

## **2. SEKRETARIS LURAH**

### 1) Tugas Pokok :

Membantu Lurah melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan yang meliputi administrasi, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

### 2) Fungsi :

- a. Melakukan administrasi kepegawaian.
- b. Melakukan administrasi keuangan.
- c. Melakukan urusan perlengkapan dan inventarisasi kantor kelurahan.
- d. Melakukan penyelenggaraan rapat-rapat dasar dan upacara.
- e. Melakukan urusan tata usaha kelurahan.

- f. Mengumpulkan bahan dan menyusun laporan.
- g. Pelaksanaan legalisasi permohonan/rekomendasi surat-surat dari masyarakat.
- h. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan laporan evaluasi kerja kesekretariatan, dibidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat desa dan ketentraman serta ketertiban umum.

### **3. SEKSI PEMERINTAHAN**

#### 1. Tugas :

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan umum, pemerintahan kelurahan, administrasi kependudukan dan pembinaan politik dalam negeri.

#### 2. Fungsi :

- a. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemerintah.
- b. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemerintahan.
- c. Penyiapan bahan pengkoordinasian pemerintahan.
- d. Penyiapan bahan pembinaan lingkungan RT dan RW.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **4. SEKSI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

#### 1) Tugas :

Seksi pemberdayaan masyarakat desa mempunyai tugas melakukan pengkoordinasian dan penyelenggaraan pembinaan pemberdayaan masyarakat kecamatan dan penyelenggaraan pembinaan kesejahteraan sosial.

2) Fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat.
- b. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran pemberdayaan masyarakat desa.
- c. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis pemberdayaan masyarakat desa.
- d. Penyiapan bahan koordinasi pemberdayaan masyarakat desa.
- e. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi pemberdayaan masyarakat desa.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**5. SEKSI KEENRAMAN DAN KEERIBAN UMUM**

1) Tugas :

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas melaksanakan dan membina ketentraman dan ketertiban umum.

2) Fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.
- b. Penyiapan bahan penyusunan rencana program dan anggaran ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan teknis ketentraman dan ketertiban umum.
- d. Penyiapan bahan pembinaan, pengawasan, evaluasi ketentraman dan ketertiban umum.
- e. Penyiapan bahan penyusunan laporan pelaksanaan program ketentraman dan ketertiban umum.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **4.10 Visi dan Misi Kelurahan Benai**

Visi adalah serangkaian kata yang menunjukkan impian, cita-cita atau nilai inti sebuah organisasi, perusahaan atau instansi, visi merupakan tujuan masa depan instansi, organisasi atau perusahaan. Sedangkan misi adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui untuk mencapai visi tersebut.

##### **4.10.1 Visi**

Terwujudnya Kelurahan Benai yang aman, harmonis, agamis, berbudaya dan sejahtera.

##### **4.10.2 Misi**

- a. Memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

- b. Mengembangkan potensi kelurahan baik Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Alam (SDA).
- c. Mewujudkan Pemerintahan yang bersih sebagai langkah mewujudkan pemerintahan yang baik.
- d. Meningkatkan keamanan dan ketertiban di Kelurahan Benai.
- e. Meningkatkan stabilitas kerukunan beragama dan melestarikan adat serta budaya daerah dan budaya nasional.
- f. Bersama masyarakat mendukung dan ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan program Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identifikasi Responden

Sebagaimana telah diuraikan dalam Bab III bahwa peneliti dalam melakukan penelitian akan menggunakan sampel untuk menentukan jumlah responden dalam penelitian ini, maka dalam menggunakan rumus slovin di dapat jumlah yang harus menjadi responden penelitian ini berjumlah 41 orang dan pegawai kantor urusan agama berjumlah 3 orang, dengan demikian jumlah responden adalah 44 orang. Berikut akan diuraikan beberapa hal berkenaan dengan responden tersebut sebagai berikut :

**Tabel 5.1 : Karakteristik Responden di Lihat dari Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	11	25%
2.	Perempuan	33	75%
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel diatas dengan jumlah responden sebanyak 44 orang, yang digunakan maka jumlah laki-laki sebanyak 11 orang dengan persentase 25%, dan jumlah perempuan adalah sebanyak 33 orang dengan persentase 75%. Jadi jumlah responden laki-laki dan perempuan adalah berbeda.

**Tabel 5.2 : Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	SMP	1	2%
2.	SMA/SMK	22	50%
3.	Sarjana	21	48%
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan, 2022

Pada tabel 5.2 diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan responden terdiri dari SMP sebanyak 1 orang dengan persentase 2%, tingkat pendidikan SMA/SMK terdiri dari 22 orang dengan persentase 50% dan, tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 21 orang dengan persentase 48%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak SMA/SMK.

## **5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan pada tiap Indikator Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, dilihat beberapa pertanyaan yang telah peneliti peroleh dari penyebaran kuesioner di masyarakat kelurahan benai.

### **5.2.1 Indikator Transparansi**

Menunjukkan kejelasan, keterbukaan, kesediaan dengan tidak mengabaikan pekerjaan. Transparansi yang sesuai dengan prosedur kerja dapat menghindari kesalahpahaman dalam menyelesaikan pekerjaan, terutama dalam pelayanan suatu instansi. Dengan penilaian yaitu kejelasan, keterbukaan dan kesediaan.

Untuk mengetahui tanggapan responden pada pernyataan setiap indikator transparansi dapat dilihat dibawah ini :

### 5.2.1.1 Tingkat Kejelasan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Kelurahan Benai.

Adapun tanggapan responden mengenai tingkat kejelasan tugas lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat di tabel di bawah ini :

**Tabel 5.3 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Kejelasan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	11	55	25%
2.	Baik	4	22	88	50%
3.	Cukup Baik	3	11	33	25%
4.	Kurang Baik	2			
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{176}{44} = 4$			

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Kejelasan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat yang menjawab Sangat Baik sebanyak 11 Responden (25%), yang menjawab Baik sebanyak 22

Responden (50%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 11 Responden (25%), yang menjawab Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada.

Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 4. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Kejelasan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat pada kategori Baik.

Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai menunjukkan tanggapan responden mengenai Apakah Lurah sudah jelas atau mengerti dengan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 4, dan dari kelurahan selalu meningkatkan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Benai ini.

#### **5.2.1.2 Tingkat Keterbukaan Lurah dalam Pengelolaan Anggaran Dana yang Diberikan Pemerintah di Kelurahan Benai.**

Adapun tanggapan responden terkait Tingkat Keterbukaan Lurah dalam Pengelolaan Anggaran Dana yang Diberikan Pemerintah di Kelurahan Benai dapat dilihat di tabel dibawah ini :

**Tabel 5.4 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Keterbukaan Lurah dalam Pengelolaan Anggaran Dana yang Diberikan Pemerintah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	7	35	16%
2.	Baik	4	11	44	25%
3.	Cukup Baik	3	26	78	59%
4.	Kurang Baik	2			

5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>	$\frac{\Sigma(F.X)}{N} = \frac{157}{44} = 3,56$				

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Keterbukaan Lurah dalam Pengelolaan Anggaran Dana yang Diberikan Pemerintah di Kelurahan Benai sesuai dengan yang ditentukan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 7 Responden (16%), yang menjawab Baik sebanyak 11 Responden (25%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 26 Responden (59%), yang menjawab Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada. Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,56. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Keterbukaan Lurah dalam Pengelolaan Anggaran Dana yang Diberikan Pemerintah di Kelurahan Benai sesuai dengan yang ditentukan pada kategori Cukup Baik.

Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Senin, 18 Juli 2022 di Kelurahan Benai mengenai apakah Lurah terbuka dalam pengelolaan anggaran dana yang diberikan oleh pemerintah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata 3,56. Lurah selalu berupaya meningkatkan keterbukaan dalam pengelolaan anggaran dana ini agar terciptanya kinerja yang optimal di kelurahan Benai ini.

### **5.2.1.3 Tingkat Kesiediaan Lurah dalam Menampung Aspirasi Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

Adapun tanggapan responden mengenai Tingkat Kesiediaan Lurah dalam Menampung Aspirasi Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dibawah ini :

**Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Kesiediaan Lurah dalam Menampung Aspirasi Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi.**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	10	50	23%
2.	Baik	4	11	44	25%
3.	Cukup Baik	3	21	63	48%
4.	Kurang Baik	2	2	4	4%
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{161}{44} = 3,65$			

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Kesiediaan Lurah dalam menampung` Aspirasi Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sesuai dengan yang ditentukan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 10 Responden (23%), yang menjawab Baik sebanyak 11 Responden (25%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 Responden (48%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 2 Responden (4%) dan Tidak Baik tidak ada. Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,65. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Kesiediaan Lurah dalam menampung Aspirasi Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sesuai dengan yang ditentukan pada kategori Cukup Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai mengenai Bagaimana Peran Lurah dalam Menampung Aspirasi Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata 3,65. Di samping cukup baik nya dalam menampung aspirasi masyarakat di kelurahan Benai pihak lurah tidak pernah menolak penyampainan Aspirasi dari masyarakat dan merembukannya dengan yang lainnya serta selalu meningkatkan hal tersebut.

Adapun rekapitulasi tanggapan responden mengenai indikator Transparansi yaitu :

**Tabel 5.6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Transparansi**

No.	Tanggapa	Rata-rata Skor
1.	Tingkat Kejelasan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat	4
2.	Tingkat Keterbukaan Lurah dalam Pengelolaan Anggaran Dana yang diberikan Pemerintah di Kelurahan Benai	3,56
3.	Tingkat Kesiediaan Lurah dalam Menampung Aspirasi Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi	3,65
<b>Jumlah Rata-rata Skor</b>		<b>3,73</b>

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa tanggapan responden terhadap Indikator mengenai Transparansi di Rekapitulasi secara keseluruhan, maka jumlah rata-rata skor Transparansi adalah 3,73 ini menunjukkan Baik karena berada pada skala 3,70 - 4,59.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai mengenai indikator Transparansi sudah Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,73. Berdasarkan konsep Teori Evaluasi Transparansi, yang memiliki arti jelas, nyata dan bersifat terbuka. Hal ini menjawab pertanyaan kenapa, bagaimana, apa dan berapa. Transparansi atau keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemerintah untuk dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat sudah dilakukan dengan baik oleh Kelurahan yang ada di Benai ini, serta Kelurahan selalu meningkatkan hal-hal tersebut agar terciptanya Pelayanan yang baik kepada Masyarakat di Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi ini.

### **5.2.2 Indikator Adil**

Menunjukkan tindakan kesetaraan yang dilakukan dalam suatu instansi dimana seorang individu merasa diperlakukan sama sesuai dengan tujuan instansi dengan penilaian objektif, persamaan dan tidak dipersulit. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator adil pada pernyataan setiap sub indikator dapat dilihat di bawah ini :

#### **5.2.2.1 Tingkat Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Setiap Individu Masyarakat**

Tingkat Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Setiap Individu Masyarakat dapat dilihat di tabel di bawah ini :

**Tabel 5.7 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Setiap Individu Masyarakat**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	8	40	18%
2.	Baik	4	10	40	23%
3.	Cukup Baik	3	21	63	48%
4.	Kurang Baik	2	5	10	11%
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b> $\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{153}{44} = 3,47$					

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Setiap Individu Masyarakat yang menjawab Sangat Baik sebanyak 8 Responden (18%), yang menjawab Baik sebanyak 10 Responden (23%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 Responden (48%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 Responden (11%) dan Tidak Baik tidak ada. Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,47. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Setiap Individu Masyarakat pada kategori Cukup Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai mengenai Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan kepada Setiap Individu Masyarakat sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,47.

**5.2.2.2 Tingkat Persamaan Hak dan Kewajiban yang diterima Setiap Masyarakat dalam Menerima Pelayanan di Kelurahan Benai**

Adapun tanggapan Responden mengenai Tingkat Persamaan Hak dan Kewajiban yang diterima Setiap Masyarakat dalam Menerima Pelayanan di Kelurahan Benai dapat dilihat ditabel dibawah ini :

**Tabel 5.8 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Persamaan Hak dan Kewajiban yang diterima Setiap Masyarakat dalam Menerima Pelayanan di Kelurahan Benai**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	9	45	20%
2.	Baik	4	14	56	32%
3.	Cukup Baik	3	21	63	48%
4.	Kurang Baik	2			
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		$\frac{\Sigma(F.X)}{N} = \frac{164}{44} = 3,72$			

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Persamaan Hak dan Kewajiban yang diterima Setiap Masyarakat dalam Menerima Pelayanan di Kelurahan Benai yang menjawab Sangat Baik sebanyak 9 Responden (20%), yang menjawab Baik sebanyak 14 Responden (32%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 Responden (48%), yang menjawab Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada. Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,72. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Persamaan Hak dan

Kewajiban yang diterima Setiap Masyarakat dalam Menerima Pelayanan di Kelurahan Benai pada kategori Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai mengenai Persamaan Hak dan Kewajiban yang diterima Setiap Masyarakat dalam Menerima Pelayanan di Kelurahan Benai sudah Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,72.

### 5.2.2.3 Tingkat Kesulitan dalam Melakukan Berbagai Pengurusan di Kelurahan Benai

Adapun tanggapan Responden mengenai Tingkat Kesulitan dalam Melakukan Berbagai Pengurusan di Kelurahan Benai dapat dilihat ditabel dibawah ini :

**Tabel 5.9 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Kesulitan dalam Melakukan Berbagai Pengurusan di Kelurahan Benai**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	7	35	16%
2.	Baik	4	9	36	21%
3.	Cukup Baik	3	12	36	27%
4.	Kurang Baik	2	16	32	36%
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{139}{44} = 3,15$			

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Kesulitan dalam Melakukan Berbagai Pengurusan di Kelurahan Benai yang menjawab Sangat Baik sebanyak 7 Responden (16%), yang menjawab Baik sebanyak 9 Responden

(21%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 12 Responden (27%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 16 Responden (36%) dan Tidak Baik tidak ada . Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,15. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Kesulitan dalam Melakukan Berbagai Pengurusan di Kelurahan Benai pada kategori Cukup Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai mengenai Kesulitan dalam melakukan berbagai pengurusan di Kelurahan Benai sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,15.

Adapun Rekapitulasi tanggapan Responden mengenai Indikator Adil yaitu :

**Tabel 5.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Adil**

No.	Tanggapa	Rata-rata Skor
1.	Tingkat Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Setiap Individu Masyarakat.	3,47
2.	Tingkat Persamaan Hak dan Kewajiban yang Diterima Setiap Masyarakat dalam Menerima Pelayanan di Kelurahan Benai	3,72
3.	Tingkat Kesiediaan Lurah dalam Menampung Aspirasi Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi	3,15
<b>Jumlah Rata-rata Skor</b>		<b>3,44</b>

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa tanggapan responden terhadap Indikator mengenai Adil di Rekapitulasi secara keseluruhan, maka jumlah rata-rata

skor Adil adalah 3,44 ini menunjukkan Cukup Baik karena berada pada skala 2,80 - 3,69.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai mengenai indikator Adil atau suatu tingkat dimana seorang individu merasa diperlakukan sama, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam menyuarakan pendapat dan pandangannya sudah Cukup Baik di Kelurahan Benai ini karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,44. Lurah selalu meningkatkan keadilan ini agar setiap proses kegiatan apapun bisa berjalan dengan lancar dan aman dan terciptaya keadilan bagi seluruh masyarakat di kelurahan Benai.

### **5.2.3 Indikator Akuntabilitas**

Menunjukkan pertanggung jawaban baik itu kinerja ataupun pelaksanaan tugas yang diarahkan untuk mencapai tujuan. Dengan penilaian yaitu Dipercaya, Pelaporan dan Akses Publik.

Untuk mengetahui tanggapan Responden pada pernyataan setiap sub Indikator Akuntabilitas dapat dilihat dibawah ini :

#### **5.2.3.1 Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Lurah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Apakah Amanah dalam Menjalankan Tugasnya**

Adapun tanggapan Responden mengenai Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Lurah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Apakah Amanah dalam Menjalankan Tugasnya dapat dilihat ditabel dibawah ini :

**Tabel 5.11 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Lurah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Apakah Amanah dalam Menjalankan Tugasnya**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	8	40	18%
2.	Baik	4	11	44	25%
3.	Cukup Baik	3	25	75	57%
4.	Kurang Baik	2			
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{159}{44} = 3,61$			

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Lurah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Apakah Amanah dalam Menjalankan Tugasnya yang menjawab Sangat Baik sebanyak 8 Responden (18%), yang menjawab Baik sebanyak 11 Responden (25%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 25 Responden (57%), yang menjawab Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada. Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,61. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Lurah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi, Apakah Amanah dalam Menjalankan Tugasnya pada kategori Cukup Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Kepercayaan Masyarakat terhadap Lurah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten

Kuantan Singingi sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,61.

### 5.2.3.2 Tingkat Ketepatan Waktu dalam Melakukan Pelaporan ke Pemerintah Pusat dan dalam membuat Laporan Absensi di Kelurahan

Adapun tanggapan Responden mengenai terkait Tingkat Ketepatan Waktu dalam Melakukan Pelaporan ke Pemerintah Pusat dan dalam membuat Laporan Absensi di Kelurahan dapat dilihat ditabel dibawah ini :

**Tabel 5.12 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Ketepatan Waktu dalam Melakukan Pelaporan ke Pemerintah Pusat dan dalam membuat Laporan Absensi di Kelurahan**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	7	35	16%
2.	Baik	4	11	44	25%
3.	Cukup Baik	3	26	78	59%
4.	Kurang Baik	2			
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{157}{44} = 3,56$			

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Ketepatan Waktu dalam Melakukan Pelaporan ke Pemerintah Pusat dan dalam membuat Laporan Absensi di Kelurahan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 7 Responden (16%), yang menjawab Baik sebanyak 11 Responden (25%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 26 Responden (78%), yang menjawab Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada. Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total

= 3,56. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Ketepatan Waktu dalam Melakukan Pelaporan ke Pemerintah Pusat dan dalam membuat Laporan Absensi di Kelurahan pada kategori Cukup Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Ketepatan Waktu dalam Melakukan Pelaporan ke Pemerintah Pusat dan dalam membuat Laporan Absensi di Kelurahan sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,56.

### 5.2.3.3 Tingkat Hubungan dengan Masyarakat mengenai Kehadiran Lurah terhadap Acara Hajatan atau Undangan

Adapun tanggapan Responden mengenai terkait Tingkat Hubungan dengan Masyarakat mengenai Kehadiran Lurah terhadap Acara Hajatan atau Undangan dapat dilihat di tabel dibawah ini :

**Tabel 5.13 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Hubungan dengan Masyarakat mengenai Kehadiran Lurah terhadap Acara Hajatan atau Undangan**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	11	55	25%
2.	Baik	4	13	52	29%
3.	Cukup Baik	3	20	60	46%
4.	Kurang Baik	2			
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{167}{44} = 3,79$			

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Hubungan dengan Masyarakat mengenai Kehadiran Lurah terhadap Acara Hajatan atau Undangan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 11 Responden (25%), yang menjawab Baik sebanyak 13 Responden (29%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 20 Responden (46%), yang menjawab Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada. Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,79. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Kejelasan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat pada kategori Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Kejelasan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat sudah Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,79.

Adapun Rekapitulasi tanggapan Responden mengenai Indikator Akuntabilitas yaitu :

**Tabel 5.14 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Akuntabilitas**

No.	Tanggapan	Rata-rata Skor
1.	Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Lurah di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singing, Apakah Amanah dalam menjalankan Tugasnya.	3,61
2.	Tingkat Ketepatan Waktu dalam Melakukan Pelaporan ke Pemerintah Pusat dan dalam Membuat Laporan Absensi di Kelurahan.	3,56

3.	Tingkat Hubungan dengan Masyarakat mengenai Kehadiran Lurah terhadap Acara Hajatan atau Undangan.	3,79
<b>Jumlah Rata-rata Skor</b>		<b>3,65</b>

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa tanggapan responden terhadap Indikator mengenai Akuntabilitas di Rekapitulasi secara keseluruhan, maka jumlah rata-rata skor Akuntabilitas adalah 3,65 ini menunjukkan Cukup Baik karena berada pada skala 2,80 - 3,69.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Indikator Akuntabilitas atau kewajiban untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban baik itu kinerja ataupun pelaksanaan tugas yang diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkat efisiensi, Efektivitas, kejujuran dan kebijaksanaan tertinggi, yaitu seberapa tingkat kesesuaian dengan norma-norma yang ada di masyarakat sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,65. Pihak Kelurahan terus berupaya meningkatkan hal ini agar terciptanya Pelayanan yang bagus di Kelurahan Benai ini.

#### **5.2.4 Indikator Responsibilitas**

Menunjukkan seberapa jauh Kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok masyarakat yang menjadi target dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki dalam menjalankan tugasnya. Dengan penilaian yaitu Ketanggapan, Keakuratan dan Kecepatan.

Untuk mengetahui tanggapan Responden pada pernyataan setiap Sub Indikator Responsibilitas dapat dilihat dibawah ini :

#### 5.2.4.1 Tingkat Ketanggapan/Cara Lurah dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat saat Memberikan Pelayanan

Adapun tanggapan Responden mengenai terkait Tingkat Ketanggapan/Cara Lurah dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat saat Memberikan Pelayanan dapat dilihat di tabel dibawah ini :

**Tabel 5.15 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Ketanggapan/Cara Lurah dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat saat Memberikan Pelayanan**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	9	45	20%
2.	Baik	4	17	68	38%
3.	Cukup Baik	3	18	54	41%
4.	Kurang Baik	2			
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{167}{44} = 3,79$			

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Ketanggapan/Cara Lurah dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat saat Memberikan Pelayanan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 9 Responden (20%), yang menjawab Baik sebanyak 17 Responden (38%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 18 Responden (41%), yang menjawab Kurang dan Tidak Baik tidak ada. Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,79. Dengan demikian

tanggapan responden terkait Tingkat Ketanggapan/Cara Lurah dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat saat Memberikan Pelayanan pada kategori Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Ketanggapan/Cara Lurah dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat saat Memberikan Pelayanan sudah Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,79.

#### 5.2.4.2 Ketelitian Lurah dalam Mengelola Data Masyarakat dan Keakuratan Informasi yang diberikan Lurah

**Tabel 5.16 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Ketelitian Lurah dalam Mengelola Data Masyarakat dan Keakuratan Informasi yang diberikan Lurah**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	13	65	30%
2.	Baik	4	15	60	34%
3.	Cukup Baik	3	16	48	36%
4.	Kurang Baik	2			
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{173}{44} = 3,93$			

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Ketelitian Lurah dalam Mengelola Data Masyarakat dan Keakuratan Informasi yang diberikan Lurah yang menjawab Sangat Baik sebanyak 13 Responden (30%), yang menjawab Baik sebanyak 15 Responden (34%), yang menjawab Cukup Baik

sebanyak 16 Responden (36%), yang menjawab Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada. Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,93. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Ketelitian Lurah dalam Mengelola Data Masyarakat dan Keakuratan Informasi yang diberikan Lurah pada kategori Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Ketelitian Lurah dalam Mengelola Data Masyarakat dan Keakuratan Informasi yang diberikan Lurah sudah Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,93.

#### **5.2.4.3 Tingkat Kecepatan Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat serta Arahan Kepada Bawahannya**

Adapun tanggapan Responden mengenai terkait Tingkat Kecepatan Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat serta Arahan Kepada Bawahannya dapat dilihat di tabel dibawah ini :

**Tabel 5.17 : Tanggapan Responden Terkait Tingkat Kecepatan Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat serta Arahan Kepada Bawahannya**

No.	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	8	40	18%
2.	Baik	4	12	48	27%
3.	Cukup Baik	3	24	72	55%
4.	Kurang Baik	2			
5.	Tidak Baik	1			
<b>Jumlah</b>			<b>44</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

<b>Rata-rata Skor</b>	$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{160}{44} = 3,63$
-----------------------	---

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Pada tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat Kecepatan Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat serta Arahan Kepada Bawahannya yang menjawab Sangat Baik sebanyak 8 Responden (18%), yang menjawab Baik sebanyak 12 Responden (27%), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 24 Responden (55%), yang menjawab Kurang Baik dan Tidak Baik tidak ada.

Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total = 3,63. Dengan demikian tanggapan responden terkait Tingkat Kecepatan Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat serta Arahan Kepada Bawahannya pada kategori Cukup Baik.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Kecepatan Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat serta Arahan Kepada Bawahannya sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,63.

Adapun Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Indikator Responsibilitas yaitu :

**Tabel 5.18 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsibilitas**

No.	Tanggapan	Rata-rata Skor
1.	Tingkat Ketanggapan/Cara Lurah dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat saat Memberikan Pelayanan.	3,79
2.	Tingkat Ketelitian Lurah dalam Mengelola Data Masyarakat dan Keakuratan Informasi yang Diberikan Lurah.	3,93
3.	Tingkat Kecepatan Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat serta Arahan Kepada Bawahannya.	3,63
<b>Jumlah Rata-rata Skor</b>		<b>3,78</b>

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa tanggapan responden terhadap Indikator mengenai Responsibilitas di Rekapitulasi secara keseluruhan, maka jumlah rata-rata skor Responsibilitas adalah 3,78 ini menunjukkan Baik karena berada pada skala 3,70 – 4,59.

Serta Observasi dilapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Indikator Responsibilitas atau berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki dalam menjalankan tugasnya sudah Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,78. Terkait dalam pelaksanaan ini tentu ada beberapa hambatan, akan tetapi pihak kelurahan sudah berupaya meningkatkan hal ini agar terciptanya kebijakan yang bagus serta dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan yang berkenaan dengan standar profesional dalam pelayanan yang ada di Kelurahan Benai.

**5.2.5 Rekapitulasi Keseluruhan Indikator Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi**

Berikut Rekapitulasi tanggapan Responden terhadap Keseluruhan Indikator yang digunakan penelitian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keseluruhan Indikator**

No.	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Transparansi	9	14	19	2	-	44	3,73
2.	Adil	8	11	18	7	-	44	3,44
3.	Akuntabilitas	8	12	24	-	-	44	3,65
4.	Responsibilitas	10	15	19	-	-	44	3,78
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>52</b>	<b>80</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	<b>3,65</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>9</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	
<b>Persentase (%)</b>		<b>21</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Apabila dilihat pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden secara keseluruhan adalah menjawab Sangat Baik 9 Responden (21%), menjawab Baik sebanyak 13 Responden (30%), menjawab Cukup Baik sebanyak 20 Responden (45%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 2 Responden (4%), dan yang menjawab Tidak Baik tidak ada. Dengan demikian penilaian Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di

Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi dilihat Cukup Baik dengan penilaian rata-rata adalah 3,65 dan nilai rata-rata tersebut dapat menunjukkan bahwa Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi pada Kategori Cukup Baik yang berada pada skala 2,80 – 3,69.

Serta Observasi lapangan yang peneliti lakukan pada Kamis, 27 Januari 2022 di Kelurahan Benai berdasarkan tanggapan responden mengenai Indikator Transparansi, Indikator Adil, Indikator Akuntabilitas dan Indikator Responsibilitas mengenai Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik karena jumlah rata-rata yang diperoleh adalah 3,65.

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik, sesuai dengan pengukuran yang peneliti lakukan berdasarkan prinsip evaluasi yang terdiri dari beberapa indikator yaitu Transparansi, yang memiliki arti jelas, nyata dan bersifat terbuka. Hal ini menjawab pertanyaan kenapa, bagaimana, apa dan berapa. Transparansi adalah prinsip keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemerintah untuk dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat Sudah Baik dalam pelaksanaannya. serta Adil, yaitu suatu tingkat dimana seorang individu merasa diperlakukan sama, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam menyuarakan pendapat dan pandangannya berada pada posisi Cukup Baik, hal ini perlu menjadi perhatian pihak kelurahan agar bisa meningkatkan keadilan tersebut. Seterusnya

terkait Akuntabilitas, kewajiban untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban baik itu kinerja ataupun pelaksanaan tugas yang diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkat efisiensi, Efektivitas, kejujuran dan kebijaksanaan tertinggi, yaitu seberapa tingkat kesesuaian dengan norma-norma yang ada di masyarakat masi Cukup Baik, ini juga harus menjadi perhatian dari pihak kelurahan. Dan Responsibilitas ,ketanggapan yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat yang menjadi target kebijakan yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki dalam menjalankan tugasnya sudah berada pada posisi Baik dalam Pelaksanaannya, terkait beberapa indikator di atas harus menjadi perhatian khusus dari Pihak Kelurahan agar terciptanya pelayanan yang Baik di Kelurahan Benai ini.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada Bab sebelumnya, mengenai Evaluasi Pelaksanaan Tugas Lurah dalam Memberikan

Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik, ditinjau dari nilai rata-rata pada Indikator Transparansi adalah 3,73 ini dikategorikan sebagai Baik. Disisi lain nilai rata-rata Adil adalah 3,44 ini masuk kategori Cukup Baik. Nilai rata-rata Indikator Akuntabilitas adalah 3,65 Ini juga masuk Kategori Cukup Baik. Sedangkan nilai rata-rata Indikator Responsibilitas yaitu 3,78 dikategorikan Baik. Maka dari keseluruhan Indikator tersebut di dapatkan nilai rata-rata 3,65 ini dikategorikan Cukup Baik.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak Pemerintah Kelurahan lebih disiplin mengenai waktu pelayanan.
2. Diharapkan kepada Lurah agar menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.
3. Diharapkan Petugas Pemerintahan Kelurahan lebih disiplin waktu tugas, dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Diharapkan Pemerintah Kelurahan selalu adil dalam pelayanan yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.  
Perusahaan Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ali, Faried.2015. *Teori dan Konsep Administrasi dan Pemikiran Paradigmatik  
menuju Redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.  
Perusahaan Penerbit Bandung : Remajarsdakarya.

- Arifin, Zainal.2010. *Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Prosedur, Remaja*. Rosdakarya, Bandung.
- Arikunto, 2010. *Pengertian Evaluasi*. Jakarta : Galia Indonesia.
- Arikunto.2010. *Pengertian Evaluasi*. Jakarta : Galia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus (2011). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Khomariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta : Bandung.
- Hadi. 2011. *Dalam Buku Metode Riset Evaluasi* : Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Hasibuan, Melayu, S.P.,2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Husni, 2010. *Pengertian Evaluasi*.STIA-LAN Press.
- Nugroho, Riant. 2017. *Public Policy*. Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Purwanto, 2010. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Rivai, Vitzhaldan Ella Djauhari Sagala, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, RajawaliPers, Jakarta.
- Silalahi, Ulbert. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Sugandi, Yogi Suorayogi : 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Graha Ilmu : Gudang.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Alfabeta : Bandung.

- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Akuntansi Desa*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja dan Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama.
- Suwanto, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta : Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Sistem Administrasi Negara Republik iNdonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta : Erlangga.
- Terry, George dan Leslie.W.Rue. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. Cetakan Kesebelas : Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

### **Undang- Undang**

- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 pasal 229 tentang Kelurahan.
- Instruksi Bupati Kuantan Singingi No. 2 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Lurah.
- Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang 1945 pasal 29 tentang Kebebasan Memeluk Agama.
- Undang-undang No. 05 Tahun 1779 tentang Pemerintahan Desa.
- Undang-undang No. 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

### **Rujukan Elektronik**

- <http://www.kemenkeu.gpo.id>. Diakses pada hari jum'at, 11 Februari 2022
- <http://pengertiandefenisi.com/pengertian-keadilan-dan-jenis-jenisnya-menurut-para-ahli/> pada tanggal 11 Februari 2022, jam 21.03 WIB.

### Rekapitulasi Hasil Sebelum Data di Peroleh

No.	Pertanyaan												Jumlah
	Indikator 1			Indikator 2			Indikator 3			Indikator 4			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2		
1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	53
2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	53
3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	49
4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	49
5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	46
6	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	47

7	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	5	4	44
8	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	5	4	40
9	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	39
10	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	38
11	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	42
12	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	38
13	5	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	40
14	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	44
15	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	45
16	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	45
17	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	5	5	48
18	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	47
19	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	5	5	43
20	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	2	43
21	5	3	5	3	4	5	4	3	3	3	2	2	42
22	2	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	2	38
23	3	2	3	3	4	5	3	3	4	4	5	2	41
24	2	5	5	5	2	5	3	3	3	3	5	2	43
25	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	5	2	44
26	4	5	4	5	2	4	3	3	3	3	5	2	43
27	1	2	2	5	3	4	3	4	3	3	3	3	36
28	3	5	4	5	5	4	3	4	2	3	4	4	46
29	2	4	3	1	5	4	3	2	3	2	3	3	35
30	4	2	5	1	2	4	3	2	4	3	4	4	38
31	5	5	5	2	5	3	5	3	5	4	3	3	48
32	2	2	3	2	5	3	5	2	4	5	4	4	41
33	4	3	2	2	5	3	5	2	5	4	4	4	43
34	4	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	49
35	5	3	5	2	5	3	5	5	4	5	3	3	48
35	5	3	5	2	5	3	5	5	4	5	3	3	48
36	4	5	2	2	5	1	5	3	5	5	3	3	43
37	4	3	2	3	2	1	5	5	4	4	3	3	39
38	5	3	3	3	2	2	5	3	4	4	3	3	40
39	5	5	3	5	5	2	2	5	4	4	4	4	48
40	4	5	2	5	2	2	5	3	5	4	5	5	47
41	5	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	43
42	3	3	2	5	4	2	2	3	4	5	3	5	41
43	5	3	2	5	4	1	5	5	4	5	3	5	47
44	5	5	3	5	5	1	4	5	4	5	3	5	50
<b>Jumlah</b>	<b>176</b>	<b>157</b>	<b>161</b>	<b>153</b>	<b>164</b>	<b>139</b>	<b>159</b>	<b>157</b>	<b>167</b>	<b>167</b>	<b>167</b>	<b>167</b>	<b>1879</b>
	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>649</b>
<b>Jumlah Responden</b>	<b>4</b>	<b>3,56</b>	<b>3,65</b>	<b>3,47</b>	<b>3,72</b>	<b>3,15</b>	<b>3,65</b>	<b>3,56</b>	<b>3,79</b>	<b>3,79</b>	<b>3,93</b>	<b>3,63</b>	<b>-</b>
<b>Hasil Rekapitulasi Masing-</b>	<b>3,73</b>		<b>3,44</b>			<b>3,65</b>			<b>3,78</b>			<b>-</b>	

<b>masing Indikator</b>					
<b>Rata-rata</b>	3,65				

## **Dokumentasi**

