

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA  
SUKAPING KECAMATAN PANGEAN 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 :  
PUTRA HANAPI  
NPM. 180411050

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

2022

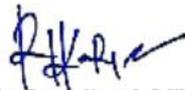
**PENGESAHAN**

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

Pada :  
Hari : Senin  
Tanggal : 01  
Bulan : Agustus  
Tahun : 2022

**Tim Penguji**

Ketua,



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

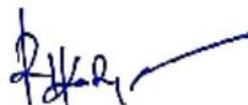
Sekretaris,



Sarjan, M., S.Sos.,M.Si  
NIDN: 1008126002

- |                                |                 |  |
|--------------------------------|-----------------|--|
| 1. Alsar Andri, S.Sos.,M.Si    | (Pembimbing I)  | (.....  ) |
| 2. Sarjan M, S.Sos.,M.Si       | (Pembimbing II) | (.....  ) |
| 3. Emilia Ehmaris, S.Sos.,M.Si | (Anggota)       | (.....  ) |
| 4. Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si  | (Anggota)       | (.....  ) |

Mengetahui  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi  
Delan,



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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul** : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR DESA SUKAPING KECAMATAN  
PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

**Nama Mahasiswa** : PUTRA HANAPI

**NPM** : 180411050

**Fakultas** : ILMU SOSIAL

**Program Studi** : ADMINISTRASI NEGARA

**TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH DOSEN PEMBIMBING**

**PEMBIMBING I**



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

**PEMBIMBING II**



SARJAN M., S.Sos., M.Si  
NIDN. 1008128002

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara**  
**Universitas Islam Kuantan Singingi**



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

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PUTRA HANAPI

Npm : 180411050

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

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

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

Teluk Kuantan, 07 Maret 2022



PUTRA HANAPI  
NPM. 180411050

## MOTTO

*“Hidup itu bukan hanya berjuang lalu sukses sendiri, hidup adalah berjuang  
untuk membantu orang lain mendapatkan kesuksesannya”*

*(putra\_hanapi)*

## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'amin..

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 ayah dan ibuku tercinta, yang selalu memberiku semangat dan selalu mendoakan putramu dalam setiap sujutnya. Terima kasih untuk ayah dan ibu pengorbananmu sungguh luar biasa. Serta adik tersayang heru firmanda dan suci kismanita yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan

Untuk temanku yang sama-sama berjuang (Reza Fitra dana, dimas andi, adi viktor, amril, fornando, indu noval, ria Amelia, masri hamzah, wendi wahyudi, ezy norian) terima kasih kalian selalu ada untukku, semangat dari kalian tak akan mungkin aku sampai disini. Terima kasih juga kepada orang-orang terdekat yang selalu mendukung hingga sampai saat ini.

Terima kasih banyak untuk bapak Alsar Andri S.Sos M.Si dan bapak Sarjan M. S.Sos M.Si yang telah banyak meluangkan waktu tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses pembimbingan. Dan kepada bapak dan ibu dosen pengajar serta seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah

banyak memberikan tambahan ilmu, bantuan administrasi dan bantuan lainnya dalam kelancaran studi peneliti..

## KATA PENGANTAR

“Bismillahirrahmanirahim”

Alhamdulillahirabbil’alamin, banyak nikmat yang Allah SWT berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah SWT atas segala berkat, nikmat, taufik serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”.

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

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

1. Bapak Dr. H. Nopriadi, S.KM.,M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibuk 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 Administrasi Negara.
4. Bapak Alsar Andri S.Sos. ,M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan banyak dorongan semangat dan bantuan dalam proses

pembimbingan skripsi ini.

5. Bapak Sarjan M,Sos, M.Si Selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses pembimbingan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibuk Dosen pengajar serta seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak memberikan

tambahan ilmu, bantuan administrasi, dan bantuan lainnya dalam kelancaran studi peneliti.

7. Kepada kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang telah memberikan izin melakukan penelitian.
8. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat penulis Sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu. Terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

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

Teluk Kuantan, 07 Maret 2022

Penulis



**Putra Hanapi**  
180411050

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SUKAPING KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Putra Hanapi  
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Sukaping yang beralamat di Jalan Dubalang Batu No. 100 Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi pada bulan Oktober-November 2021. Pemerintah desa sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak mengharuskan pegawai desa yang ada di wilayah tersebut untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sukaping, menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

**Kata kunci: Analisis, Kualitas Pelayanan**

# ANALYSIS OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE VILLAGE OFFICE SUKAPING PANGEAN DISTRICT KUANTAN SINGINGI REGENCY

Putra Hanapi

State Administration Study Program Faculty Of Social Sciences Kuantan Singingi Islamic University

## ABSTRACT

*Basically, public services cannot be separated from society, a society consisting of a group of people or humans always needs services, although public services cannot be separated from the administration regulated by the State. This research was conducted at the Sukaping Village Head Office, which is located at Jalan Dubalang Batu No. 100 Sukaping Village, Pangean District, Kuantan Singingi Regency in October-November 2021. The village government as one element of government does not escape the basic concept of services that must be carried out quickly, because the needs of the community are increasingly requiring village employees in the area to always improve abilities, knowledge and skills in order to serve the community well.*

*The purpose of this research is to find out how the quality of public services at the Sukaping Village office, Pangean sub-district, Kuantan Singingi district. The formulation of the problem in this study is how the quality of public services at the Sukaping Village office, Pangean sub-district, Kuantan Singingi district. The type of research used is descriptive qualitative, which is trying to provide an accurate description or explanation of the problem under study, namely the quality of public services at the Sukaping Village Office, explaining the existing data systematically based on the facts that appear or as they are so as to provide an objective picture of the situation. the actual object under study.*

***Keywords: Analysis, Service Quality***

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Teori / Konsep Administrasi Negara.....	8
2.1.2 Teori / Konsep Manajemen.....	12
2.1.3 Teori / Konsep MSDM.....	13
2.1.4 Teori / Konsep Pemerintahan desa.....	18
2.1.5 Teori / Konsep Pelayanan Publik.....	19
2.1.5.1 Standar Pelayanan Publik.....	21

	2.1.5.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
26	2.2 Kerangka Pemikiran.....	
27	2.3 Defenisi Operasional.....	
	2.3.1 Waktu Penyelesaian.....	27
	2.3.2 Sarana dan Prasarana.....	27
	2.3.3 Kompetensi Petugas Pelayanan.....	27
27	2.4 Operasional Variabel.....	
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		
28	3.1 Jenis Penelitian.....	28
29	3.2 Infoman Penelitian.....	29
29	3.3 Sumber Data.....	29
	3.3.1 Data Primer.....	29
	3.3.2 Data Sekunder.....	30
30	3.4 Fokus Penelitian.....	30
30	3.5 Lokasi Penelitian.....	30
30	3.6 Metode Pengumpulan Data.....	30

31	3.6.1 Observasi.....
31	3.6.2 Wawancara.....
31	3.6.3 Dokumentasi.....
31	3.6.4 Triangulasi.....
32	3.7 Metode Analisis Data.....
32	3.7.1 Pengumpulan Data.....
33	3.7.2 Reduksi Data.....
33	3.7.3 Penyajian Data.....
33	3.7.4 Pengambilan keputusan atau verifikasi.....
33	3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian.....
<b>35</b>	<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>
35	4.1 Sejarah Desa Sukaping.....
35	4.2 Letak Geografis.....
36	4.2.1 Batas Wilayah.....
36	4.2.2 Luas Wilayah.....
	4.3 Visi Dan Misi Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....
37	

4.3.1 VISI.....	37
4.3.2 MISI.....	37
4.4 Kependudukan.....	38
4.4.1 Jumlah Penduduk.....	38
4.4.2 Penduduk Dilihat Dari Pendidikan.....	39
4.4.3 Penduduk Dilihat Dari Agama Yang Dianut.....	41
4.4.4 Penduduk Dilihat Dari Mata Pencaharian.....	41
4.5 Struktur Organisasi Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	43
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
5.1 Identitas Responden .....	44
5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
5.1.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia.....	45
5.1.3 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
5.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	46
5.2.1 Waktu Penyelesaian Pembuatan Surat Menyurat.....	46

5.2.1.1 Untuk Mengetahui Bagaimana Waktu  
Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kantor Desa  
Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten  
Kuantan Singingi.....

5.2.1.2 Untuk Mengetahui Bagaimana Waktu  
Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kantor  
Desa Sukaping Kecamatan Pangean  
Kabupaten Kuantan Singingi.....  
48

5.2.1.3 Untuk Mengetahui Bagaimana Waktu  
Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kantor Desa  
Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten  
Kuantan Singingi.....  
49

5.2.2 Sarana Dan Prasarana Dalam Menunjang Pelayanan...  
51

5.2.2.1 Untuk Mengetahui Bagaimana Sarana Dan  
Prasarana Pelayanan Publik Di Kantor Desa  
Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten  
Kuantan Singingi.....  
51

5.2.2.2 Untuk Mengetahui Bagaimana Sarana Dan  
Prasarana Pelayanan Publik Di Kantor Desa  
Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten  
Kuantan Singingi.....

53	
5.2.2.3	Untuk Mengetahui Bagaimana Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....
54	
5.2.3	Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....
56	
5.2.3.1	Untuk Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....
56	
5.2.3.2	Untuk Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....
58	
5.2.3.3	Untuk Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....
59	
5.3	Analisis Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....
61	

5.3.1 Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	61
5.3.2 Indikator Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	63
5.3.3 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	64
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	<b>67</b>
6.1 Kesimpulan.....	67
6.2 Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
I.1 SOP Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Sukaping Setiap Pelayanan.....	3
II.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean.....	27
III.1 Informan penelitian.....	

29

III.2	Jadwal penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021.....	34
IV.1	Luas Wilayah Desa Sukaping.....	36
IV.2	Jumlah Penduduk Desa Sukaping menurut jenis kelamin dan kelompok umur.....	39
IV.3	Tingkat Pendidikan Penduduk.....	40
IV.4	Sarana dan prasarana pendidikan.....	40
IV.5	Jumlah penduduk menurut Agama yang dianut.....	41
IV.6	Jumlah penduduk menurut Mata Pencaharian.....	42
V.1	Identitas informan berdasarkan jenis kelamin.....	44
V.2	Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Umur.....	45
V.3	Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Pendidikan.....	45

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
II.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	
26	
IV.1 Peta Wilayah Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.....	
36	
IV.5 Struktur Organisasi.....	
43	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 6 ayat 1 menyebutkan :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintahan dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pemerintah desa sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai desa yang ada di wilayah tersebut untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kantor desa harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), (Akta Lahir), Surat Keterangan Tidak Mampu ( SKTM ), (Akta Tanah), dan (Akta Mati).

Pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari Kaur Umum. Pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 2 jenis pelayanan:

1. Pelayanan yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:
  - a. Pengurusan KTP

- b. Akta Tanah
  - c. Kartu Keluarga dan
  - d. Akta Lahir.
2. Pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:
- a. Pengurusan Aka Mati.
  - b. Pembuatan SKTM.
  - c. Pembuatan Surat Keterangan Lahir.

**Tabel I.1 : SOP Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Sukaping Setiap Pelayanan.**

<b>JENIS- JENIS PELAYANAN</b>	<b>PERSYARATAN</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.Pebuatan KTP (ditindaklanjuti oleh Kecamatan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar RT/RW.</li> <li>2. Fotokopi KK.</li> <li>3. Fotokopi Akta lahir.</li> <li>4. Surat keterangan pindah.</li> </ul>	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi informasi kapan KTP akan di ambil.
2.Pembuatan Akta tanah (ditindaklanjuti oleh Kecamatan).	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikat Asli Hak Guna Bangunan (SHGB).</li> <li>2. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB).</li> <li>3. Identitas diri berupa KTP dan KK.</li> <li>4. Surat pernyataan kepemilikan lahan.</li> </ul>	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi infomasi kapan Akta tanah nya akan di ambil.
3.Pembuatan KK (ditindaklanjuti oleh Kecamatan).	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari RT.</li> <li>2. Foto copy buku atau akta nikah.</li> <li>3. Membawa surat keterangan pindah, bagi suami/ istri yang</li> </ul>	Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai

	<p>berstatus sebagai anggota pendatang di desa tersebut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Meminta form permohonan ke kantor desa.</li> <li>5. Meminta form permohonan ke kantor desa untuk menerbitkan KK baru.</li> </ol>	<p>kantor desa akan memberi informasi kapan KK akan di ambil.</p>
<p>4. Pembuatan Akta Lahir (ditindaklanjuti oleh Kecamatan).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Kelahiran dari desa.</li> <li>2. Asli dan fotokopi Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/bidan/ penolong kelahiran.</li> <li>3. Surat Nikah/Akta Perkawinan orangtua.</li> </ol>	<p>Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi informasi kapan Akta Lahir akan di ambil.</p>
<p>5. Pengurusan Akta mati (ditindaklanjuti langsung oleh desa).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Kematian (Visum) dari Dokter apabila meninggal di Rumah Sakit.</li> <li>2. Surat Pernyataan meninggal di Rumah oleh Pemohon diketahui dua orang saksi dan Ketua RT/RW.</li> <li>3. Surat Nikah/Akte Perkawinan yang bersangkutan.</li> </ol>	<p>Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi informasi kapan Akta mati akan di ambil.</p>
<p>6. Pembuatan SKTM (ditindaklanjuti langsung oleh desa).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Keluarga (KK) Asli dan Fotocopy.</li> <li>2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Asli dan Fotocopy dan KTP orang tua.</li> </ol>	<p>Masyarakat melengkapi persyaratan kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi informasi kapan SKTM akan di ambil.</p>
<p>7. Pembuatan surat keterangan lahir (ditindaklanjuti</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa Surat Pengantar RT.</li> <li>2. Membawa Kartu</li> </ol>	<p>Masyarakat melengkapi persyaratan</p>

langsung oleh desa).	Keluarga (KK) dan fotocopy. 3. Membawa KTP dan fotocopy. 4. Membawa Surat Nikah dan fotocopy. 5. Surat Keterangan dari Bidan/ Rumah Sakit. 6. KTP pelapor dan fotocopy. 7. KTP 2 orang saksi dan fotocopy.	kemudian di antar ke kantor desa, kemudian pegawai kantor desa akan memberi informasi kapan surat keterangan lahir akan di ambil.
----------------------	---	---

Sumber: Kantor Kepala Desa Sukaping Tahun 2021

Kantor Desa Sukaping memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik.

Beberapa masyarakat mengatakan pelayanan yang diberikan para pegawai yang kurang tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kurangnya kemampuan bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, waktu penyelesaian pelayanan yang masih belum efektif, Serta hal yang terpenting bagi pelaku pemberi layanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pegawai dalam

memberikan pelayanan yang santun dan beretika. Sebagaimana pernyataan masyarakat dapat disimpulkan, banyak permasalahan dan kekurangan yang ada, dalam memberikan pelayanan, sehingga hendaknya pihak kantor Desa Sukaping lebih memperbaiki kualitas pelayanannya serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/pelaku pemberi pelayanan di kantor Desa Sukaping, sehingga masyarakat akan merasa senang dan puas serta bersikap loyal terhadap kantor Desa Sukaping.

Berdasarkan argument dan pemaparan teori serta masalah tersebut maka perlu penelitian terhadap kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala Desa Sukaping. Di samping itu penelitian terhadap kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan dari tema permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya diangkat dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”**, untuk selanjutnya peneliti tertarik untuk dilanjutkan sebagai objek dan dasar penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah

dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor desa sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang dan diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

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

Menurut Dimock dan Dimock (dalam Anggara, 2012:144) administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Oleh sebab itu, ilmu administrasi Negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilakukan pemerintah tetapi juga bagaimana melakukannya. Administrasi Negara juga merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan Negara dalam suatu proses. Oleh sebab itu, sebagai suatu ilmu yang diperoleh dari kedua ilmu pengetahuan ini, administrasi Negara menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami. Pertama, perlu mengetahui sesuatu mengenai administrasi umum. Kedua, harus diakui bahwa banyak masalah administrasi Negara timbul dalam kerangka politik.

Menurut Anggara (2012:134) administrasi negara adalah bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa digerakan dan dikemudikan. Oleh karena itu, ilmu administrasi Negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilakukan pemerintah, tetapi juga bagaimana melakukannya. Sejalan dengan pendapat diatas. Menurut Thoha (1997:10)

mengemukakan bahwa ilmu Administrasi Negara diturunkan dari ibu administrasi dan ayah politik. Dengan

demikian, pengetahuan administrasi yang diterapkan dalam kegiatan politik atau Negara atau pemerintahan itulah administrasi Negara.

Menurut Robbins (1983:9) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dan melalui orang lain.

Menurut Waldo (1996:17) mendefinisikan administrasi Negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi Negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan urusan Negara.

Untuk pendekatan secara teoritis, Menurut Ramto (1991:29-31) menjelaskan bahwa administrasi Negara membahas masalah-masalah yang menyangkut asas-asas:

1. Dasar administrasi Negara (*principles of public administration*)
2. Organisasi dari kepegawaian negeri (*civil servant*) yang menjadi prasarana administrasi Negara
3. Hukum administrasi negara yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem administrasi Negara yang tunduk pada hukum

Secara historis, pendekatan klasik tentang administrasi Negara mengalami pergeseran tema pokok dalam perkembangannya, yaitu sebagai berikut:

1. Administrasi Negara menyangkut teori birokrasi, yang kemudian

berkembang menjadi teori administrasi negara. Perkembangan teori birokrasi terbatas pada konsep organisasi, yang di dalamnya terdapat upaya untuk mengaitkan antara teori organisasi dan teori politik.

2. Teori administrasi Negara dalam tema keduanya menyangkut persoalan *efisiensi* dan *economic of scale*. Hal ini mengandung pengertian bahwa dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, administrator harus memperhatikan biaya yang harus dikeluarkannya. Dengan kata lain, pemberian pelayanan kepada masyarakat dilaksanakan dengan biaya serendah mungkin.

3. Tema ketiga teori administrasi negara mengutamakan struktur organisasi secara formal dalam melakukan reformasi administrasi Negara. Hal ini menggambarkan kelemahan administrasi Negara dapat disempurnakan melalui reorganisasi atas dasar logical rules atau asas-asas dasar, antara lain:

- a. Menata kembali departemen dalam kelompok yang sama sesuai dengan tujuannya,
- b. Mengelompokkan kegiatan-kegiatan serupa dalam satu unit,
- c. Menyingkronkan tanggungjawab dengan wewenang,
- d. Membekukan satu komando, artinya hanya ada satu pimpinan untuk setiap kelompok karyawan,
- e. Membatasi jumlah bawahan agar rentang pengawasan menjadi lebih efektif.

4. Tema keempat menekankan pada personal atau kekayaan

yang awalnya didasarkan pada meritocracy atau karyawan terbaik untuk jabatan yang tersedia melalui ujian dengan kompetisi ketat, kemudian dikembangkan pada sikap pribadinya, pertimbangan insentif, kualitas kepribadian, dan sikap kerja sama dengan rekan sekerja.

5. Tema kelima dari teori administrasi Negara menyangkut masalah anggaran keuangan sebagai alat untuk merencanakan, mengambil keputusan dalam bentuk menentukan prioritas dan dalam mengalokasikan sumber-sumber ekonomi.

Administrasi publik mempunyai peranan yang lebih besar dan lebih banyak terlibat dalam perumusan kebijakan, implementasi, dan evaluasi kebijakan Gordon (1982:51). Hal tersebut mempengaruhi perkembangan Ilmu Administrasi publik yang ruang lingkungannya mulai mencakup analisis dan perumusan kebijakan (*policy analysis and formulation*), pelaksanaan dan pengendalian pelaksanaan (*policy implementation*) serta pengawasan dan penilaian hasil pelaksanaan kebijakan tersebut (*policy evaluation*) Kasim (1994:12).

Menurut Mufiz (1985:118) menyatakan bahwa elemen pokok administrasi Negara adalah setiap organ pemerintah tanpa memandang tingkatannya harus melayani urusan masyarakat. Sejak bertahun-tahun, studi tentang *public service* telah banyak dilakukan, kemudian istilah birokrasi dan birokrat menjadi satu konsep dasar dalam pembahasannya. Birokrasi sebagai satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan serta untuk mengorganisasi secara teratur suatu

pekerjaan yang harus dilakukan oleh banyak orang. Menurut Marx (dalam Albrow, 1989:29) merumuskan birokrasi sebagai tipe organisasi yang dipergunakan pemerintah modern untuk pelaksanaan tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparat pemerintah.

### **2.1.2 Teori / Konsep Manajemen**

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, diantaranya:

Follet (dalam Wijayanti, 2008:1) mengartikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner (dalam Wijayanti, 2008:1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya manusia organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Gulick (dalam Wijayanti, 2008:1) mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

Menurut Schein (2008:2) manajemen merupakan suatu profesi yang

dituntut untuk bekerja secara profesional, karakteristiknya adalah para professional membuat keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, para professional mendapatkan status mereka karena mereka mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan para profesional harus ditentukan suatu kode etik yang kuat.

Menurut Terry (2005:1) memberi pengertian manajemen yaitu suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pebgarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksudmaksud yang nyata. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha yang telah dilakukan.

Dari beberapa definisi yang tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan usaha yang dilakukan secara bersama-sama untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Manajemen merupakan sebuah kegiatan yang pelaksanaannya disebut manajing dan orang yang melakukannya disebut manajer.

Manajemen dibutuhkan setidaknya untuk mencapai tujuan, menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, dan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Manajemen terdiri dari berbagai unsur, yakni *man, money, method, machine, market, material dan*

*information.*

- 1) *Man* : Sumber daya manusia
- 2) *Money* : Uang yang diperlukan untuk mencapai tujuan
- 3) *Method* : Cara atau sistem untuk mencapai tujuan
- 4) *Machine* : Mesin atau alat untuk memproduksi
- 5) *Material* : Bahan-bahan yang diperlukan dalam kegiatan
- 6) *Market* : Pasaran atau tempat untuk melemparkan hasil produksi
- 7) *Information* : Hal-hal yang dapat membantu untuk mencapai tujuan

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

Menurut Hasibuan S.P (1989:10) Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia- bukan mesin - dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah teknik atau prosedur yang berhubungan dengan pengelolaan dan pendayagunaan personalia sekolah/madrasah atau instansi (SDM), baik tenaga edukatif maupun tenaga administratif secara efektif dan efisien banyak tergantung

pada kemampuan kepala sekolah/madrasah baik sebagai manager dan pemimpin pada lembaga pendidikan tersebut.

Beberapa pakar atau sumber yang akan memberikan pandangan yang beragam tentang MSDM :

a. Menurut Marwansyah MSDM yaitu Pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembanaan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan industrial.

b. Ivancevich menyatakan, manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan yang efektif dari manusia dalam pekerjaan mereka, dan manajemen sumber daya manusia meneliti hal-hal yang dapat atau harus dilakukan untuk menjadikan orang yang bekerja menjadi lebih produktif dan lebih puas.

c. Adapun Dessler berpendapat bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah "Proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memerhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan".

d. Definisi lain dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yaitu Segala kegiatan yang berkaitan dengan pengakuan pada pentingnya pendidik dan tenaga kependidikan pada sekolah sebagai sumber daya manusia yang vital, yang memberikan sumbangan terhadap tujuan, dan

memanfaatkan fungsi dan kegiatan yang menjamin bahwa sumber daya manusia dimanfaatkan secara efektif dan adil demi kemaslahatan individu, sekolah, dan masyarakat.

Dengan definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut menunjukkan demikian pentingnya manajemen sumber daya manusia di dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara yang bertanggungjawab secara strategis, etis dan sosial. Para manajer dan departemen sumber daya manusia mencapai maksud mereka dengan memenuhi tujuannya.

Menurut soekidjo notoatmodjo (2009:8) mengatakan bahwa tujuan utama manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu. Oleh sebab itu, sumber daya tersebut harus

dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi.

Tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya mencerminkan kehendak manajemen senior, tetapi juga harus menyeimbangkan tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia dan orang-orang terpengaruh. Kegagalan melakukan tugas itu dapat merusak kinerja, produktifitas, laba, bahkan kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan.

Ada 4 (Empat) tujuan manajemen SDM adalah sebagai berikut:

a. Tujuan Kemasyarakatan/sosial.

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat seraya meminimalkan dampak negatif tuntutan itu terhadap organisasi.

b. Tujuan Organisasional.

Tujuan organisasional departemen sumber daya adalah sasaran (target) formal organisasi yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Departemen sumber daya manusia dibentuk untuk membantu para manajer mencapai tujuan organisasi. Departemen sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara berikut:

1. Meningkatkan produktivitas perusahaan dengan menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan termotivasi dengan baik.

2. Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif seraya mampu mengendalikan biaya tenaga kerja.
3. Mengembangkan dan mempertahankan kualitas kerja (*work life*) dengan membuka kesempatan bagi kepuasan kerja dan aktualisasi diri karyawan.
4. Memastikan bahwa perilaku organisasi sesuai dengan undang-undang ketenagakerjaan dengan menyediakan kesempatan kerja yang sama, lingkungan kerja yang aman dan perlindungan terhadap hak karyawan.
5. Membantu organisasi mencapai tujuannya.
6. Menyediakan organisasi bagi karyawan-karyawan yang termotivasi dan terlatih dengan baik.
7. Mengomunikasikan kebijakan sumber daya manusia kepada karyawan.
8. Membantu mempertahankan kebijakan etis dan perilaku yang bertanggung jawab secara sosial.
9. Mengelola perubahan sehingga saling menguntungkan bagi individu, kelompok, perusahaan dan masyarakat.

Berdasarkan uraian bisa disimpulkan bahwa departemen sumber daya manusia merupakan bagian penting bagi suatu perusahaan/lembaga atau instansi yang dalam menjalankan tujuannya harus dapat menyesuaikan antar faktor eksternal dan factor internal. Kedua faktor ini saling memengaruhi antara satu dan

lainnya.

Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan/ lembaga secara tidak langsung akan mempengaruhi tujuan perusahaan/ lembaga atau instansi tersebut. Semakin berkualitas tenaga kerja yang direkrut dan semakin baik perlakuan perusahaan terhadap tenaga kerja, perusahaan akan dapat mencapai tujuannya dalam mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan.

#### **2.1.4 Teori / Konsep Pemerintahan Desa**

Menurut Widjaja (2010:3) "Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa". Hal senada juga disebutkan oleh Bintarto (dalam Wasistiono, 2007:50) yang mendefinisikan desa sebagai suatu hasil dari perwujudan antara kegiatan sekelompok manusia dengan lingkungannya. Hasil dari perpaduan itu ialah suatu wujud atau penampakan di muka bumi yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografi, social ekonomis, politis dan kultural yang saling berinteraksi antar unsur tersebut dan juga dalam hubungannya dengan daerah lain.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dikemukakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat yang ada disebuah wilayah yang di setiap unsurnya saling berinteraksi dan berhubungan dengan daerah lain. Suatu desa akan dipimpin oleh seorang kepala desa/aparatur yang menjalankan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Nurcholis

(dalam Arenawati, 2014:34) menjelaskan pemerintah desa merupakan unsur penyelenggara pemerintahan desa. Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Pemerintah desa memiliki tugas pokok:

1. Melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat.
2. Menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

Menurut Bambang Suryadi (dalam Arenawati, 2014:35) Perangkat desa yang berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala desa terdiri dari:

1. Sekretaris desa yang dipimpin oleh Sekretaris desa
2. Pelaksana kewilayahan yang jumlahnya ditentukan secara proporsional
3. Pelaksanaan teknis, paling banyak 3 (tiga) seksi

### **2.1.5 Teori / Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada admimisitrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut B Linois (2002:139) dalam buku etika publik definisi

pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.

Pelayanan publik menurut Kurniawan dan Najib dalam buku *Kebijakan Pelayanan Publik* dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non profit yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas, dan perubahan pada penyedia jasa/kerja menimbulkan perubahan besar didalam pelayanan publik.

Pengertian di atas menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas oleh penyelenggaraan pemerintah dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dimana terbentuknya suatu Negara adalah hasil dari perjuangan masyarakat dalam menempuh kesejahteraan masyarakat dalam suatu Negara. Hanif Nurcholis dalam bukunya *Teori dan Praktik*

Pemerintahan dan Otonomi Daerah mengemukakan: "Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat" (Nurcholis, 2005:175-176).

#### **2.1.5.1 Standar Pelayanan Publik**

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik.

Pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen (dalam Sinambela, 2010:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya

adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara

pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri ditetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

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

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu Penyelesaian
5. Biaya Pelayanan
6. Produk Pelayanan
7. Sarana dan Prasarana
8. Kompetensi petugas pelayanan

9. Pengawasan intern
10. Pengawasan extern
11. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
12. Jaminan pelayanan

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut diatas dimaksudkan untuk melengkapi, dasar pertimbangannya cukup realistis karena memasukkan materi muatan dasar hukum memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas bagi standar pelayanan tersebut. Disamping itu, persyaratan pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengerti dan diterima oleh masyarakat/stakeholder.

#### **2.1.5.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam

memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*), dengan ciri-ciri berikut:

- a. Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan

publik tertentu.

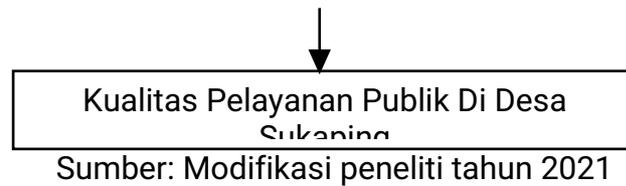
- d. Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- e. Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.
- f. Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- g. Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelayanan.
- i. Menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang variabel penelitian dan indikator-indikator yang menentukannya. Adapun kerangka pemikirannya sebagai berikut:

**Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**





### **2.3 Defenisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman beberapa indikator ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan indikator operasional sebagai berikut:

#### **2.3.1 Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

#### **2.3.2 Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 2.3.3 Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:23).

### 2.4 Operasional Variabel

**Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean.**

Konsep	variabel	Indikator	Item
Analisis	Pelayanan Publik	1.Waktu penyelesaian	a.Pelayanan dengan waktu yang tepat b.Pelayanan dengan cepat dan tepat c.Pelayanan dengan jaminan biaya
		2.Sarana dan prasarana	a.Kenyamanan tempat pelayanan b.Penggunaan alat bantu c.Penampilan pegawai
		3.Kompetensi Petugas Pelayanan	a.Kecermatan b.Kedisiplinan c.Pelayanan ramah dan sopan santun

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2021.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sukaping, menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Menurut Newman (2000:225) menjelaskan, bahwa penelitian kualitatif adalah suatu data yang produktif, beragam, dan tidak standar. Dalam penelitian kualitatif, data kadang-kadang berbentuk angka, lebih sering data merupakan kata-kata tertulis atau lisan, tindakan, bunyi, simbol, benda fisik atau gambar visual misalnya, peta, foto, video. Penelitian kualitatif tidak mengkonversi semua pengamatan menjadi media tunggal umum seperti angka tetapi meninggalkan data dalam berbagai bentuk ukuran dan wujud yang tidak standar. Sementara data numerik mengubah informasi ke dalam format standar dan ringkas. Penelitian kualitatif juga menerangkan konsep sebelum pengumpulan data, akan tetapi, banyak konsep yang digunakan akan terus dikembangkan dan disempurnakan selama atau setelah proses pengumpulan data. Kita menguji kembali dan

merenungkan data dan konsep secara simultan dan interaktif. Sewaktu mengumpulkan data, kita secara simultan menghasilkan ide-ide baru. Ide-ide baru

memberikan arahan dan menyarankan cara-cara pengukuran baru. Sebaliknya, cara-cara pengukuran baru tersebut membentuk cara kita mengumpulkan data tambahan. Singkatnya kita menjembatani ide dengan data dalam proses yang interaktif dan kelanjutan. Neuman (2000:226)

### 3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya diteliti. Sukandarumidi (2002:65).

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan informan dengan pertimbangan pada kemampuan informan untuk memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis.

**Tabel III.1: Informan Penelitian**

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase
		Informan	Jumlah	
1	Kepala Desa Sukaping	1	1	100%
2	Sekretaris Desa Sukaping	1	1	100%
3	Masyarakat	3	3	100%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Sumber: Modifikasi Peneliti Tahun 2021

### 3.3 Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua sumber data yang di gunakan, yaitu:

#### 3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan baik melalui pengamatan sendiri, maupun melalui daftar pertanyaan yang telah

disiapkan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuisisioner yang diteliti dan jawaban dari daftar pertanyaan yang akan diajukan. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini masyarakat Desa Sukaping.

### **3.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer, mencakup data lokasi penelitian dan data lain yang mendukung masalah penelitian. Data sekunder diperoleh dari monografi, literatur, dan buku. Selain itu juga, data sekunder bisa diperoleh melalui foto-foto yang berhubungan dengan penelitian di Desa Sukaping Kecamatan Pangean.

### **3.4 Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.5 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang terletak di Jalan Dubalang Batu No. 100 Sukaping.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, untuk memperoleh data, fakta, dan informasi di lapangan, peneliti menggunakan teknik dan alat pengumpulan data sebagai berikut:

### **3.6.1 Observasi**

Menurut Sugiyono (2012:166) observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan.

### **3.6.2 Wawancara**

Wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti sedang berbincang bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi melalui pertanyaan-pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu. "Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. percakapan dua orang, pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban". Moleong (2007:186).

### **3.6.3 Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengolah data dari dokumendokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. "Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis". Burhan (2008:122).

### **3.6.4 Triangulasi**

Menurut Newman (2000:186) triangulasi adalah mengukur jarak antar objek dengan melakukan pengamatan dari beberapa posisi. Dengan mengamati objek dari beberapa sudut pandang yang berbeda, para surveyor dapat memperoleh objek yang benar.

Norman K. Denkin (dalam Mudjia Rahardjo, 2012:35) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: triangulasi metode, triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), triangulasi sumber data, dan triangulasi teori.

### **3.7 Metode Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Dimana Menurut Miles dan Huberman (2010:255) analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan. Analisis data kualitatif bertolak dari fakta atau informasi lapangan kemudian diseleksi dan dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang penuh makna Sujana (dalam Sujarweni, 2014:5).

Sedangkan untuk analisis data sangat perlu, sebagaimana dinyatakan analisis data sebagai proses yang mencari usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada ide itu (Bogdan dan Taylor,2010:254).

Analisis data dalam metode kualitatif dilakukan secara bersamaan melalui proses

pengumpulan data. Menurut Miles dan Humberman (2010:255) analisis

data meliputi :

### **3.7.1 Pengumpulan Data**

Penelitian mencatat semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

### **3.7.2 Reduksi Data**

Reduksi data yaitu memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Reduksi merupakan suatu bentuk analisis data yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi, memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan.

### **3.7.3 Penyajian Data**

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun, memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### **3.7.4 Pengambilan keputusan atau verifikasi**

Setelah data disajikan, maka dilakukan pengambilan keputusan dan verifikasi. Untuk itu diusahakan untuk mencari pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, dan lain sebagainya. Jadi dari data tersebut diusahakan untuk mengambil suatu kesimpulan. Verifikasi dapat dilakukan dengan keputusan, didasarkan pada reduksi data, dan penyajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian. Data pokok penelitian ini mengacu pada Pelayanan Publik yang diterima oleh masyarakat.

## **3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian**

Jadwal Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021 dapat di lihat pada tabel III.2 berikut :

**Tabel III.2: Jadwal penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022**

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2021															
		Sep/Oktobe r				Nov/Des				Jan-juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan judul	■															
2.	Pembuatan proposal		■	■													
3.	Bimbingan Proposal				■	■	■										
4.	Ujian Proposal							■									
5.	Revisi proposal								■								
6.	Bimbingan Skripsi									■	■	■	■				
7.	Ujian Skripsi													■			
8.	Revisi Skripsi														■	■	■

Sumber: Modifikasi Peneliti Tahun 2022



## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Sejarah Desa Sukaping**

Desa Sukaping Merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau, Desa Sukaping terletak di sebelah Selatan Kantor Camat Kecamatan Pangean dengan jarak tempuh 2 km dan mempunyai unsur pembantu Pemerintah terbawah, terdiri dari 3 Rukun Tetangga (RT).

Asal mula Desa Sukaping, zaman dahulu di sungai batang kuantan terdapat sebuah batang yang sangat besar terdampar tepat di desa sukaping saat ini, yang mana batang besar itu tidak utuh bulat melainkan hanyaseparoh saja yang bahasa kampung nya hanya 'sakopiang' maka pada saat itu desa belum mempunyai nama dan masyarakat menamai desa tersebut dengan nama Desa Sukaping.

#### **4.2 Letak Geografis**

Letak geografis adalah posisi keberadaan sebuah wilayah berdasarkan letak dan bentuknya dimuka bumi. Letak geografis biasanya di batasi dengan berbagai fitur geografi yang ada di bumi dan nama daerah yang secara langsung bersebelahan dengan daerah tersebut.

Desa Sukaping dengan luas : 15 Ha dan merupakan daerah daratan rendah dengan suhu udara 26 C. Jarak tempuh dari pusat Pemerintahan Desa Sukaping dalam melaksanakan hubungan dan komunikasi kerja dengan Pemerintah di atasnya secara berjenjang.

#### 4.2.1 Batas Wilayah

1. Dengan Kantor Camat berjarak : 2 Km
2. Dengan Ibu Kota berjarak : 170 Km.

Dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Pauh Angit
2. Sebelah Selatan : Desa Pulau Rengas
3. Sebelah timur : Desa Teluk Pauh
4. Sebelah Barat : Desa Pematang

#### 4.2.2 Luas Wilayah

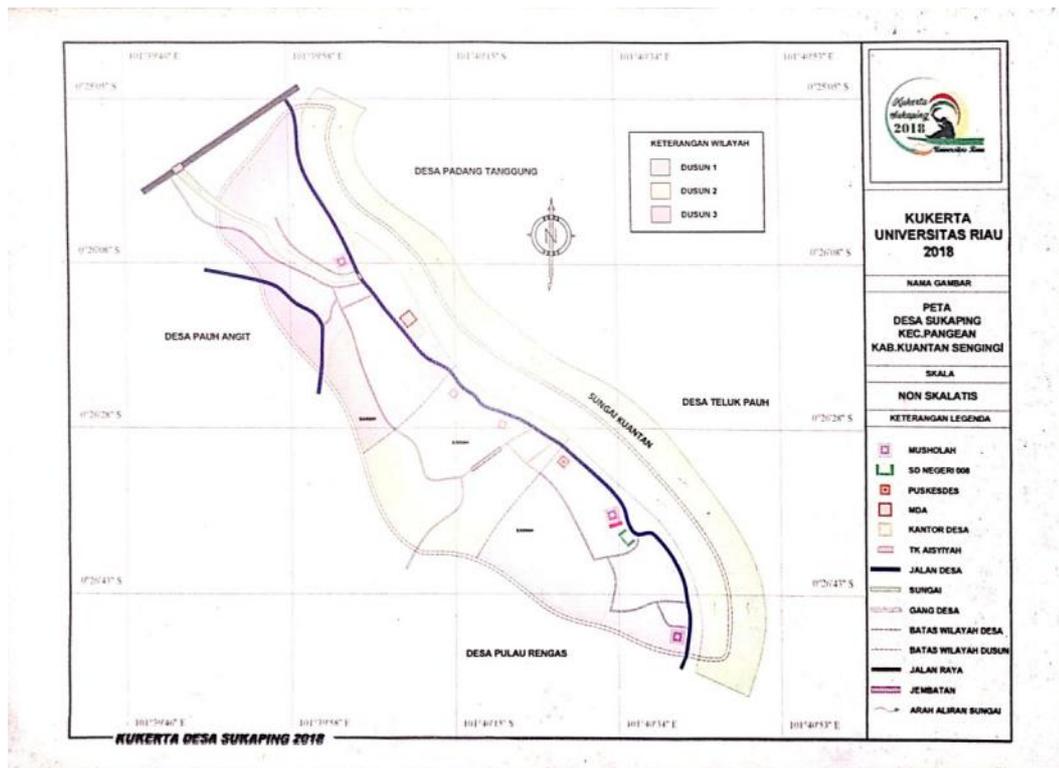
Tabel IV.1 Luas Wilayah Desa Sukaping

No	Keterangan	Luas
1	Luas Tanah Sawah	3,00 Ha
2	Luas Tanah Kering	7 Ha
3	Luas Tanah Basah	0,00 Ha
4	Luas Tanah Hutan	0,00 Ha
5	Luas Fasilitas Umum	5 Ha
Total Luas		15 Ha

Sumber :Data Desa Sukaping Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa luas tanah sawah 3,00 Ha, luas tanah kering 7 Ha, luas tanah basah 0,00 Ha, luas tanah hutan 0,00 Ha, dan luas fasilitas umum yaitu 5 Ha. Jadi total keseluruhan luas wilayah desa sukaping kecamatan pangean kabupaten kuantan singingi yaitu 15 Ha.

Gambar IV.1 Peta Wilayah Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.



Sumber : Kantor Desa Sukaping Tahun 2021

### **4.3 Visi Dan Misi Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten**

#### **Kuantan Singingi**

#### **4.3.1 VISI**

Adapun Visi Yang Di Miliki Kantor Desa Sukaping Yaitu Menjadikan Desa Sukaping Yang Cerdas, Maju, Mandiri Dan Sejahtera.

#### **4.3.2 MISI**

Adapun Misi Yang Di Miliki Kantor Desa Sukaping Yaitu :

1. Mengamalkan dan melaksanakan ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari
2. Meningkatkan kinerja dan pelayanan aparat yang berkualitas, profesional dan berjiwa pelayanan prima.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam kehidupan bermasyarakat.
4. Meningkatkan taraf hidup masyarakat.
5. Mengupayakan kemandirian masyarakat dalam pelaksanaan otonomi berbasis pada potensi desa.
6. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat melalui partisipasi aktif dalam pembangunan maupun kegiatan ekonomi produktif.
7. Meningkatkan ketertiban dan keamanan serta penghormatan terhadap supremasi hukum.
8. Meningkatkan kerja sama dan gotong royong dalam bermasyarakat yang berazaskan kekeluargaan.

## 4.4 Kependudukan

### 4.4.1 Jumlah Penduduk

Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Republik Indonesia selama 6 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari 6 bulan tetapi bertujuan untuk menetap.

Jumlah Penduduk Desa Sukaping :Jumlah Penduduk Laki-laki 300 orang, Jumlah Penduduk Perempuan 358 orang, Jumlah Total 658 orang,Jumlah Kepala Keluarga 160 KK, Untuk lebih lengkapnya jumlah penduduk Desa Sukaping dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Desa Sukaping menurut jenis kelamin dan kelompok umur

Kelompok Umur	Penduduk			Persentase %
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	
1 – 9	60	82	142	25
10 – 20	45	49	94	17
21 – 30	43	48	91	12
31 – 40	67	54	121	20
41 – 50	39	42	81	10
51 – 60	23	46	69	8
61 – 70	13	19	32	6
71+	10	18	28	2
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>358</b>	<b>658</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Monografi Desa Sukaping Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kelompok umur 1-9 tahun dengan jumlah penduduk sebesar 142 jiwa, kelompok umur 10-20 tahun berjumlah 94 jiwa, kelompok umur 21-30 tahun berjumlah 91 jiwa, kelompok

umur 31-40 tahun berjumlah 121 jiwa, kelompok umur 41-50 tahun berjumlah 81 jiwa, kelompok umur 51-60 tahun berjumlah 69 jiwa, kelompok umur 61-70 tahun berjumlah 32 jiwa dan kelompok umur 71 tahun ke atas berjumlah 28 jiwa. Jadi dapat di simpulkan, di desa sukaping jumlah penduduk terbanyak di dominasi oleh umur 1-9 tahun dengan jumlah penduduk 142 jiwa dengan persentase 25%. Dan jumlah penduduk paling sedikit yaitu di umur 71 tahun keatas dengan jumlah penduduk 28 jiwa dengan persentase 2%.

#### 4.4.2 Penduduk Dilihat Dari Pendidikan

Jumlah penduduk diatas 5 tahun menurut tingkat pendidikan dibagi atas 5 kelompok yaitu terdiri atas tidak sekolah SD, SMP, SMA, dan Perguruan tinggi.

Tabel IV.3 Tingkat Pendidikan Penduduk

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase %
1	Tamat Perguruan Tinggi	150	20,81
2	Tamatan SLTA	266	26,78
3	Tamatan SLTP	50	13,98
4	Tamatan SD	30	11,41
5	Tidak tamat SD	22	6,09
6	Belum tamat SD	120	15,55
7	Belum sekolah	20	5,38
<b>Total</b>		<b>658</b>	<b>100%</b>

Sumber : Monografi Desa Sukaping Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kelompok tingkat pendidikan di Desa Sukaping, tingkat pendidikan tamatan Perguruan Tinggi dengan jumlah 150 orang atau 20,81%. Tamatan SLTA dengan jumlah 266 orang atau 26,78%. Tamatan SLTP dengan jumlah 50 orang atau 13,98%. Tamatan SD dengan jumlah 30 orang atau 11,41%. Tidak tamat SD Dengan jumlah 22 orang

atau 6,09%. Belum tamat SD sebanyak 120 orang atau 15,55%. Dan belum sekolah sebanyak 20 orang atau 5,38%. Jadi dapat disimpulkan di Desa Sukaping pendidikan didominasi oleh Tamatan SLTA dengan jumlah prosentasi 26,78% dan Jumlah tingkat pendidikan terkecil oleh penduduk yang belum sekolah dengan prosentasi 5,38%.

Tabel IV.4 Sarana dan prasarana pendidikan

No	Lembaga Pendidikan	Jumlah
1	TK Aisyah	1
2	SD (Sekolah Dasar Negeri)	1
3	PDTA	1
<b>Total</b>		<b>3</b>

Sumber : Data Desa Sukaping Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa di Desa Sukaping terdapat sarana prasarana pendidikan seperti TK ada 1, SD ada 1, dan PDTA ada 1.

#### 4.4.3 Penduduk Dilihat Dari Agama Yang Dianut

Penduduk Desa Sukaping menurut agama yang dianut dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel IV.5 Jumlah penduduk menurut Agama yang dianut

No	Agama	Jumlah
1	Islam	658 Orang
2	Budha	-
3	Hindu	-
4	Kristen	-
<b>Total</b>		<b>658 Orang</b>

Sumber : Monografi Desa Sukaping Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa penduduk menurut

agama yang dianut antara lain Agama Islam sebanyak 658 orang. Agama budha tidak ada. Agama Hindu tidak ada. Agama Kristen tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua penduduk Desa Sukaping seluruhnya menganut agama Islam.

#### 4.4.4 Penduduk Dilihat Dari Mata Pencaharian

Mata pencaharian adalah pekerjaan yang menjadi pokok penghidupan. Mata pencaharian diartikan pula sebagai segala aktivitas manusia dalam memberdayakan potensi sumber daya alam.

Di Desa Sukaping jika dilihat dari mata pencaharian terdiri dari Petani, Nelayan, Pengusaha, Buruh bangunan, Pedagang, PNS, TNI, Pensiunan dan Lain-lain.

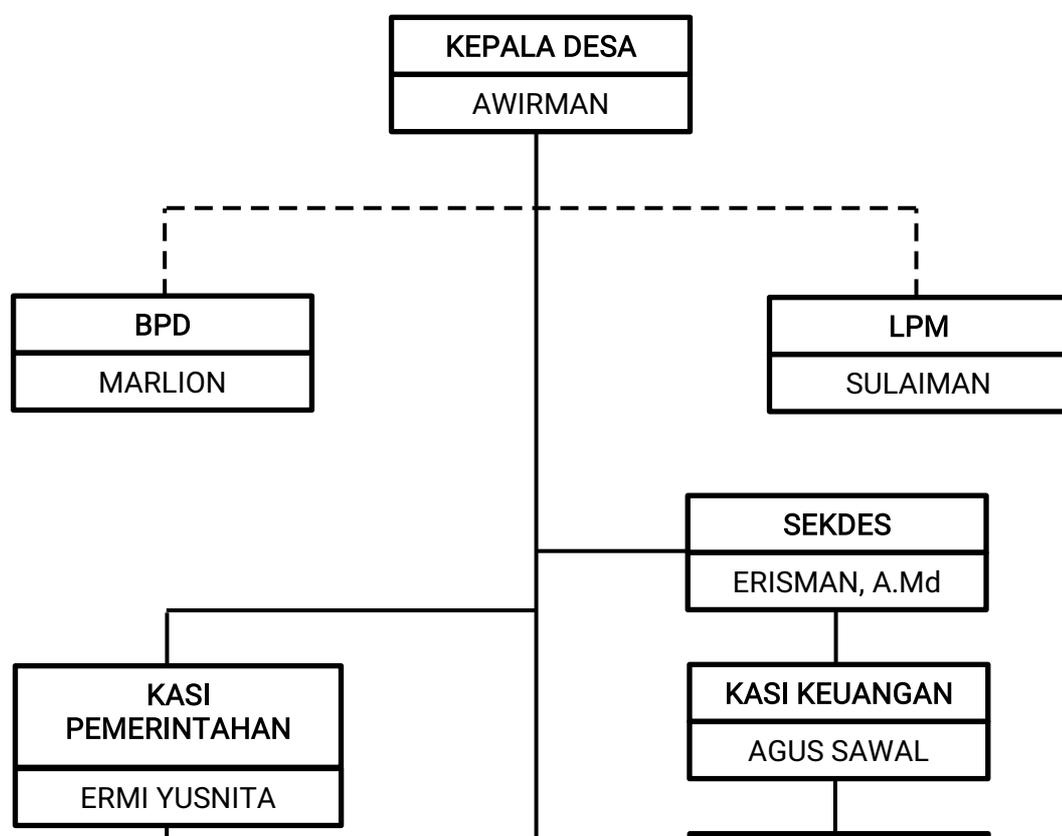
Tabel IV.6 Jumlah penduduk menurut Mata pencaharian

No	Mata Pencaharian	Jumlah	Persentase %
1	Petani	230	35,90
2	Nelayan	20	5,23
3	Pengusaha	10	4,20
4	Buruh Bangunan	20	5,23
5	Pedagang	15	4,50
6	TNI	1	4,20
7	PNS	120	10,86
8	Pensiunan	77	9,85
9	Lain-lain	165	20,73
<b>Total</b>		<b>658</b>	<b>100%</b>

Sumber : Monografi Desa Sukaping Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa penduduk mata pencaharian antara lain Petani sebanyak 230 orang atau 35,90%. Nelayan sebanyak 20 orang atau 5,23%. Pengusaha sebanyak 10 orang atau 4,20%. Buruh bangunan sebanyak 20 orang atau 5,23%. Pedagang sebanyak 15 orang atau 4,50%. TNI sebanyak 1 orang atau 4,20%. PNS sebanyak 120 orang atau 10,86%. Pensiunan sebanyak 77 orang atau 9,85%. Dan lain-lain sebanyak 165 orang atau 20,73%. Jadi dapat disimpulkan jika Mata pencaharian di Desa Sukaping paling dominan adalah petani dan paling sedikit yaitu TNI.

#### 4.5 Struktur Organisasi Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi





## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Identitas Responden

Setelah diadakan wawancara dan pengumpulan data di lapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informan yang berjumlah 5 orang dalam kaitannya dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Data-data yang penulis peroleh dari data primer akan diuraikan sesuai dengan kenyataan di lapangan dan wawancara langsung kepada pihak terkait dengan Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi untuk mendapatkan gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia dan tingkat pendidikan.

##### 5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Tabel V.1 Identitas informan berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase %
1	Laki-Laki	4	90%
2	Perempuan	1	10%
Jumlah		5	100%

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

Bersadarkan tabel V.1 di atas dapat di lihat jumlah Informan yang di gunakan sebanyak 5 orang, di antaranya laki-laki berjumlah 4 orang dan

perempuan berjumlah 1 orang.

### 5.1.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat umur Informan dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel V.2 di bawah ini :

Tabel V.2 Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Umur

No	Tingkat Umur (tahun)	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	< 30	2	40%
2	31-40	2	40%
3	41-50	1	20%
4	>51	0	-
Jumlah		5	100%

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

Dari tabel V.2 dapat di lihat bahwa jumlah informan yang berumur kurang dari 30 tahun sebanyak 2 orang (40%), antara umur 31-40 tahun sebanyak 2 orang (40%), antara umur 41-50 sebanyak 1 orang (20%), dan tidak ada informan yang berumur lebih dari 50 tahun.

### 5.1.3 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun pendidikan informan dapat di lihat pada tabel V.3 berikut ini :

Tabel V.3 Klasifikasi Informan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	SLTA	4	80%
2	Diploma	1	20%
3	Strata I	0	-
4	Strata II	0	-
Jumlah		5	100%

Sumber : Modifikasi Peneliti Tahun 2022

Pada tabel di atas dapat di jelaskan bahwa tingkat pendidikan SLTA sebanyak 4 orang (80%), dan Diploma I sebanyak 1 orang (20%).

## **5.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

### **5.2.1 Waktu Penyelesaian Pembuatan Surat Menyurat**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan 3 orang masyarakat pengguna pelayanan Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, bahwa Waktu Penyelesaian adalah sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan kepada masyarakat.

#### **5.2.1.1 Untuk Mengetahui Bagaimana Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Adapun pertanyaannya Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Awirman selaku Kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga dan*

*tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda".* (Awirman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Erisman selaku sekretaris Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Kami berusaha tepat waktu dalam melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas dengan kinerja kami".* (Erisman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Eko, bapak Hadi, dan ibu Ika selaku masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Pegawai sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan harapan saya sebagai masyarakat pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan".* (Eko, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Sudah tepat waktu, Saya jarang menemui keterlambatan waktu dalam pelayanan".* (Hadi, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Pegawai di sini sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu kok, Ketika saya mengurus surat SKTM, pegawai mengerjakannya tidak lama, saya diminta menunggu sebentar dan setelah itu jadi".* (Ika, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya waktu penyelesaian pelayanan publik yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, waktu penyelesaian pelayanan publik sudah sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh masyarkat pengguna pelayanan Kantor

Desa Sukaping, kinerja yang di lakukan oleh pegawai Kantor Desa Sukaping sudah di laksanakan dengan sebaik mungkin dan sudah sesuai dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **5.2.1.2 Untuk Mengetahui Bagaimana Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Adapun pertanyaannya Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Awirman selaku Kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Menurut kami sudah memenuhi standar pelayanan. Jadi misalnya untuk pengurusan SKTM itu bisa dilakukan dengan cepat dan hanya beberapa menit langsung jadi. Tapi untuk pelayanan surat akta lahir itu tidak bisa sehari karena itu kita kirimkan ke kantor kecamatan jadi kita menunggu kapan siapnya, itu paling lama satu minggu”.* (Awirman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Erisman selaku sekretaris Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Kami sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam melayani pengguna layanan. Contohnya ketika pengguna layanan ingin mengurus SKTM kami melakukan dengan cepat”.* (Erisman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Eko, bapak Hadi, dan ibu Ika selaku masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Biasanya cepat tergantung ada pegawai atau tidak. Kalau Cuma satu pegawai prosesnya lama".* (Eko, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Pelayanannya yang di berikan sudah cepat dan tepat asal ada banyak pegawai yang mengurus".* (Hadi, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)  
*Sudah cepat dan tepat kok. Saya mengurus SKTM saja tidak perlu menunggu terlalu lama dan setelah itu jadi,* (Ika, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya pelayanan dengan cepat dan tepat dalam proses pelayanan publik yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, pelayanan publik yang di lakukan pegawai sudah cepat dan tepat, sudah sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh masyarkat pengguna pelayanan Kantor Desa Sukaping, kinerja yang di lakukan oleh pegawai Kantor Desa Sukaping sudah di laksanakan dengan sebaik mungkin dan sudah sesuai dengan apa yang di inginkan oleh masyarakat Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **5.2.1.3 Untuk Mengetahui Bagaimana Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Adapun pertanyaannya Apakah ada jaminan biaya dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh pegawai Kantor Desa Sukaping

Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Awirman selaku

Kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Pelayanan di sini gratis tidak ada bayar sama sekali kalau itu memang keperluan yang di butuhkan oleh masyarakat".* (Awirman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Erisman selaku sekretaris Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Pelayanan disini gratis tanpa di pungut biaya, kami melayani masyarakat tanpa ada meminta biaya kepada mereka, di sini ada mesin printer untuk kepada masyarakat yang ingin nge print untuk keperluan mereka kami persilahkan tanpa adanya kami meminta biaya kecuali masyarkat itu memberi sebagai tanda terima kasihnya kepada kami ya kami terima".* (Erisman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Eko, bapak Hadi, dan ibu Ika selaku masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Tidak ada biaya dalam proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor desa sukaping semuanya gratis".* (Eko, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Pelayanannya yang di berikan tidak di kenakan biaya sama sekali".* (Hadi, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Disini pelayanannya gratis. Tidak membayar".* (Ika, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui

bahwasanya tidak ada sama sekali jaminan biaya dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh pegawai Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, masyarakat mengatakan tidak ada di pungut biaya sama sekali dalam memberikan pelayanan semuanya gratis, di sini dapat saya simpulkan bahwa pelayanan public yang di laksanakan di kantor kepala desa sukaping semuanya gratis tanpa ada biaya sepersen pun kalau itu memang kebutuhan dari masyarakat, memang kantor desa ini tugasnya memberikan pelayanan yang baik dan secara tepat sasaran.

### **5.2.2 Sarana Dan Prasarana Dalam Menunjang Pelayanan**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan 3 orang masyarakat pengguna pelayanan Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, bahwa Sarana Dan Prasarana adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Desa Sukaping namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

#### **5.2.2.1 Untuk Mengetahui Bagaimana Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Adapun pertanyaannya Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Awirman selaku Kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Kenyamanan tempat juga sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik karena jika masyarakat harus menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman maka masyarakat pun akan menjadi tidak nyaman. Jika pengguna layanan harus mengantri dengan suasana nyaman dan bersih maka masyarakat akan bersedia untuk bersabar. Tetapi sebaliknya, jika proses pelayanan lama dan tempat pelayanan kurang nyaman serta tidak bersih maka masyarakat tidak akan merasa nyaman. Oleh karena itu, masih terdapat keluhan pengguna layanan terkait kenyamanan tempat pelayanan. Masyarakat menyampaikan bahwa jika sudah siang hari ruangan menjadi panas walaupun sudah ada kipas angin”.* (Awirman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Erisman selaku sekretaris Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Tempat pelayanan di sini secara umum sudah nyaman, hanya saja belum tersedia pendingin ruangan seperti AC sehingga pengguna layanan maupun pegawai sama-sama nyaman dalam melakukan proses pelayanan”.* (Erisman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Eko, bapak Hadi, dan ibu Ika selaku masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Menurut saya kantor ini sudah begitu nyaman, hanya saja kantor ini belum menggunakan AC jadi ketika siang hari ruangan terasa panas walaupun menggunakan kipas angin”.* (Eko, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul

08.00 WIB)

*"Sudah nyaman kok".* (Hadi, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Menurut saya, tempat pelayanan disini sudah nyaman dan bersih".* (Ika, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya kenyamanan tempat dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu nyaman dan bersih hanya saja kantor masih belum memiliki pendingin AC jadi masyarakat mengatakan pada siang hari ketika ingin mendapat pelayanan ruangan terasa sedikit panas apa lagi pada saat antri.

#### **5.2.2.2 Untuk Mengetahui Bagaimana Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Adapun pertanyaannya Apakah pegawai menggunakan alat bantu dalam melakukan proses pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Awirman selaku Kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Kami menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, yaitu komputer dan perangkatnya serta menggunakan mesin printer".* (Awirman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Erisman selaku

sekretaris Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Iya kami menggunakan alat bantu seperti computer dan printer".* (Erisman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Eko, bapak Hadi, dan ibu Ika selaku masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Saya melihat pegawai kantor Desa Sukaping sudah menggunakan alat bantu, yang saya tahu itu sudah menggunakan laptop dan mesin printer".* (Eko, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Sudah menggunakan, Setahu saya alat bantu yang digunakan di Kantor Desa Sukaping adalah komputer dan print yang biasanya digunakan untuk membuat surat menyurat".* (Hadi, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Sudah menggunakan, Setahu saya alat bantu yang digunakan computer dan mesin printer, kalo yang lain saya tidak tahu".* (Ika, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya alat bantu dalam melakukan proses pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi itu sudah menggunakan alat bantu seperti menggunakan computer atau laptop dan perangkatnya, mesin printer untuk meprint surat menyurat.

### **5.2.2.3 Untuk Mengetahui Bagaimana Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean**

### Kabupaten Kuantan Singingi

Adapun pertanyaannya Bagaimana dan apakah penampilan pegawai berpengaruh ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh pegawai Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Awirman selaku Kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut. Selain itu penampilan pelayanan di Kantor Desa Sukaping sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten yaitu seragam pegawai negeri”. (Awirman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)*

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Erisman selaku sekretaris Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Penampilan memang salah satu penunjang kualitas pelayanan. Kita sebagai pegawai pelayanan sudah mencoba berpenampilan rapi dan sudah sesuai ketentuan yang diberikan oleh pihak Kecamatan”. (Erisman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)*

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Eko, bapak Hadi, dan ibu Ika selaku masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Penampilan tentunya berpengaruh kalau seandainya pegawai tidak memakai seragam tentunya kami sebagai masyarakat pengguna*

*layanan tidak enak memandangnya, tapi pegawai di sini sudah rapi dalam berpakaian dan sudah memakai seragam".* (Eko, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Tentunya penampilan sangat berpengaruh, kalau pegawai hanya memakai baju kaos saja tentunya kurang sopan menurut saya, tapi saya lihat pegawai sudah rapi kok".* (Hadi, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Berpengaruh la, kalau pegawai tidak memakai baju kan tidak sopan, tapi pegawai di sini sudah memakai seragam dan sudah rapi kok".* (Ika, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat diketahui bahwasanya penampilan pegawai kantor desa sangat berpengaruh besar dalam melayani masyarakat jika pegawai tidak memakai seragam tentunya tidak sopan karena sebagai aparatur desa tentunya kita sebagai pegawai harus berpenampilan rapi dan memakai seragam yang telah ditentukan oleh pihak kabupaten. Jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah memakai seragam PNS dan sudah berpenampilan rapi sehingga masyarakat sudah puas dengan melihat penampilan dan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.

### **5.2.3 Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan 3 orang masyarakat pengguna pelayanan Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, bahwa Kompetensi Petugas Pelayanan adalah sikap kompeten atau sikap tanggap pegawai

dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat pengguna layanan.

### **5.2.3.1 Untuk Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Adapun pertanyaannya Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Awirman selaku Kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kecamatan, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan. Ketika pengguna layanan sudah memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka pegawai hanya mengecek ulang kelengkapannya lengkap atau tidak”. (Awirman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)*

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Erisman selaku sekretaris Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua masyarakat pengguna layanan yang datang kemari dengan berbagai keperluan. Kami mengecek kembali syarat-syarat yang dibutuhkan agar tidak*

*terjadi kesalahan*". (Erisman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Eko, bapak Hadi, dan ibu Ika selaku masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Menurut saya Sudah cermat jarang menemukan kekeliruan"*. (Eko, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Sudah cermat, tetapi terkadang juga ada keliru-kelir sedikit, Saya memaklumi karena terjadi kekeliruan itu wajar selama masih bisa diatasi"*. (Hadi, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Menurut saya sudah cermat, Saya belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan pegawai pelayanan"*. (Ika, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi itu sudah cermat dan teliti, masyarakat mengatakan pegawai sudah cermat dalam melayani masyarakat walaupun masih terdapat sedikit kekeliruan itu di maklumi saja. Jadi menurut penulis kinerja pegawai Kantor Desa Sukaping sudah bagus dan sudah cermat dalam melayani dan masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang di berikan pegawai.

### **5.2.3.2 Untuk Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Adapun pertanyaannya Apakah kedisiplinan itu penting dan bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Awirman selaku Kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Secara umum kedisiplinan penting apalagi disiplin waktu. Kita sudah sama-sama saling mengingatkan, kalau kita masuk pukul 07.30. Jika ada pegawai pelayanan yang terlambat maka pengguna layanan yang datang lebih awal harus menunggu kedatangan para pegawai pelayanan. Tapi kami usahakan dan saling mengingatkan, jika ada salah satu pegawai yang terlambat tidak boleh melebihi pukul 08.00 pagi. Dengan catatan tidak semua pegawai pelayanan terlambat. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada salah satu pegawai yang datang terlambat, masih ada pegawai pelayanan yang datang tepat pada waktunya”.* (Awirman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Erisman selaku sekretaris Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Menurut saya kedisiplinan itu penting karena jika tidak disiplin maka pengguna layanan tidak akan menilai baik kinerja kami selaku pegawai layanan disini dan di kantor para pegawai sudah disiplin datang dengan tepat waktu”.* (Erisman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Eko, bapak Hadi, dan ibu Ika selaku masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai”.* (Eko, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*“Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Disiplin yang saya tahu ketika melayani masyarakat sesuai dengan antrian kedatangan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor Desa untuk mengurus keperluannya”.* (Hadi, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*“Pegawai sudah cukup disiplin dalam melakukan proses pelayanan”.* (Ika, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan yang di lakukan oleh Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu disiplin mulai dari waktu masuk kantor sudah tepat waktu sampai dengan melayani masyarakat, jadi dapat saya simpulkan pegawai Kantor Desa Sukaping sudah disiplin dalam melaksanakan kinerjanya sehingga masyarakat sudah puas.

### **5.2.3.3 Untuk Mengetahui Bagaimana Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Adapun pertanyaannya Bagaimanakah sikap pegawai apakah sudah ramah dan sopan santun atau belum dalam proses pelayanan yang di lakukan oleh pegawai Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan bapak Awirman selaku Kepala Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Sejauh ini seluruh pegawai udah melayani dengan sopan santun dan ramah”.* (Awirman, Sukaping Pangean wawancara langsung

pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Erisman selaku sekretaris Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Kami rasa kami sudah melayani masyarakat dengan sopan dan ramah, agar masyarakat pengguna layanan merasa senang dengan sikap yang kami berikan".* (Erisman, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Berikut kutipan wawancara dengan bapak Eko, bapak Hadi, dan ibu Ika selaku masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi :

*"Pegawai disini ramah, tapi tidak semua. Mungkin karena saat itu saya sedang mendapatkan pegawai yang ramah. Belum tahu juga kalau yang lain. Mudah-mudahan ramah juga".* (Eko, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Sudah Ramah dan sopan tetapi terkadang kalau sudah kenal dengan pengguna layanan pemakaian bahasa terkadang tidak bisa dikendalikan".* (Hadi, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

*"Pegawai di sini sudah ramah dan sopan santun kok dalam melayani saya sebagai masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan".* (Ika, Sukaping Pangean wawancara langsung pada tanggal 01 Maret 2022 pukul 08.00 WIB)

Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat di ketahui bahwasanya pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah sopan santun dan ramah dalam melayani masyarakat, sesuai yang di katakana masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping bahwa semua pegawai sudah bersikap ramah dan saya sependapat dengan hal tersebut karena ketika saya ke

kantor Desa pegawai sudah sopan kepada saya.

### **5.3 Analisis Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Analisis penelitian yaitu pengumpulan data yang di lakukan oleh peneliti berdadsarkan indicator dan pertanyaan dari hasil wawancara yang di lakukan di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

#### **5.3.1 Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Waktu penyelesaian yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan kepada masyarakat. Waktu penyelesaian sangat penting, karena untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai kantor Desa Sukaping dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Pelayanan dengan tepat waktu yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan dengan tepat waktu yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan

Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah tepat waktu dan sudah baik, pelayanan dengan tepat waktu sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan yang telah di rencanakan, dengan pelayanan yang sudah tepat waktu masyarakat sudah puas dengan kinerja pegawai kantor Desa Sukaping.

Pelayanan dengan cepat dan tepat yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan dengan cepat dan tepat yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik, pelayanan dengan cepat dan tepat sudah sesuai dengan yang di harapkan oleh pengguna layanan kantor Desa Sukaping, masyarakat sudah puas dengan kinerja pegawai Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Pelayanan dengan jaminan biaya yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan dengan jaminan biaya yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping tidak ada biaya sama sekali yang di kenakan kepada masyarakat oleh pegawai kantor desa semuanya di berikan secara gratis tanpa di pungut biaya sama sekali, memang itu harus di laksanakan oleh pegawai kantor desa karena sebagai aparatur desa kita bekerja untuk melayani masyarakat dan sudah di gaji tetap oleh provinsi.

### **5.3.2 Indikator Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Sarana dan prasarana merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Desa Sukaping namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Sarana dan prasarana sangat penting, karena untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai kantor Desa Sukaping dalam melaksanakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Kenyamanan tempat pelayanan yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Kenyamanan tempat pelayanan yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu nyaman, pegawai Kantor Desa Sukaping sudah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat masyarakat merasa nyaman dengan tempat dan fasilitas yang di sediakan hanya saja ada masyarakat yang mengatakan ruangan kantor sudah nyaman tetapi pada saat siang hari begitu terasa panas karena

Kantor Desa belum memiliki AC.

Penggunaan alat bantu yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Penggunaan alat bantu yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah menggunakan alat bantu seperti computer dan perangkatnya serta mesin printer untuk mencetak surat menyurat untuk keperluan masyarakat, jadi pegawai Kantor Desa Sukaping sudah menggunakan alat bantu sebagai penunjang pelayanan.

Penampilan pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Penampilan pegawai kantor Desa Sukaping sudah sangat rapi dan bagus seluruh pegawai kantor Desa sudah memakai seragam PNS dalam melayani masyarakat dan seperti yang di katakan oleh masyarakat pengguna layanan kantor Desa, pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah melayani masyarakat dengan memakai seragam yang rapi dan masyarakat sudah merasa puas dengan penampilan pegawai Kantor Desa.

### **5.3.3 Indikator Kompetensi Petugas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Kompetensi Petugas Pelayanan yaitu sikap kompeten atau sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan

dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Kompetensi Petugas Pelayanan sangat penting, karena untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai kantor Desa Sukaping dalam melaksanakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Kecermatan yang dilakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Kecermatan yang dilakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu baik dan sudah begitu cermat dalam melakukan pekerjaannya kepada masyarakat, meskipun masih ada masyarakat yang mengadakan pegawai kantor Desa masih ada kekeliruan saat mengerjakan pekerjaannya tetapi masyarakat memaklumi hal tersebut, jadi dapat peneliti simpulkan berdasarkan wawancara dengan masyarakat, masyarakat mengatakan para pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah cermat dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat dan masyarakat sudah puas dengan kinerja pegawai.

Kedisiplinan pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean

Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Kedisiplinan pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah begitu disiplin, berdasarkan wawancara dengan masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping pegawai sudah begitu disiplin, masuk kantor sudah tepat waktu dan juga pulang dari kantor juga sudah tepat waktu, jadi pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah disiplin.

Pelayanan ramah dan sopan santun yang di lakukan oleh pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Menurut pengamatan penulis bahwasanya Pelayanan ramah dan sopan santun pegawai kantor Desa Sukaping sudah sangat ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, seperti yang di sampaikan oleh masyarakat pengguna layanan kantor Desa Sukaping para pegawai di sini sudah ramah dan sopan dalam melayani dan masyarakat sudah puas atas kinerja pegawai kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah di laksanakan dengan sebaik mungkin. Hal ini dapat di lihat dari hasil wawancara penulis dengan informan di lapangan yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah di laksanakan dengan sebaik mungkin, Kepala Desa Sukaping sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan ke kantor Desa dan begitu juga yang di lakukan oleh sekretaris desa dan seluruh pegawai kantor Desa Sukaping sudah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada seluruh masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Jadi dapat di simpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan yang di harapkan oleh masyarakat.

#### **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas di ajukan saran sebagai berikut :

**6.2.1** Diharapkan pihak pemerintah desa kepada masyarakat agar dapat memberikan kritik dan saran kepada pegawai kantor Desa Sukaping

terkait pelayanan yang kami berikan jika masyarakat belum puas terhadap pelayanan kami.

**6.2.2** Masyarakat mengharapkan kepada pemerintah desa agar tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin, jangan hanya kepala desa periode ini saja yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan akan tetapi untuk kepala desa periode berikutnya yang terpilih harapan kami dapat juga memberikan pelayanan dengan baik kepada kami selaku masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Arief, M. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan "Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan"*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arenawati, 2014, *Administrasi Pemerintahan Daerah: Sejarah Konsep dan Pelaksanaan di Indonesia*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2013). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrawan, R & Yaniawati, P. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2008*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Newman, W. Laurence. 2018, *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: PT Indeks Permata Putri Media.
- Keller, K. d. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins. P.S. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi kelima. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Schein, Edgar H, 2008, *Organizational Culture and Leadership*, Third Edition, Jossey –Bass Publishers, San Francisco.
- Sinambela, L. P., 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Terry, George, 2005, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: PT, Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta:

Salemba Empat.

Marzuki, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Widjaja. 2010. *Komunikasi: Komunikasi dan hubungan masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wijayanti, Irine Diana Sari. 2008. *Manajemen*. Editor. Ari Setiawan. Yogyakarta: Mitra Cendikia.

## **B. Peraturan Perundang Undangan**

Undang undang nomor 25 tahun 2009 pasal 6 ayat 1. Keputusan Menteri PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003.

## DOKUMENTASI

### 1. Kantor Kepala Desa Sukaping



### 2. Rencana Anggaran Biaya (RAB) Desa Sukaping







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

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

Teluk Kuantan, 24 Januari 2022

Nomor : 045/FIS/UNIKS/I/2022  
 Lamp. : -  
 Perihal : Permohonan Pelaksanaan  
 Riset

Kepada Yth.  
 Bapak/Ibu Kepala Desa Sukaping  
 Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan  
 Singingi  
 di-  
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wo

Dengan hormat,

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

Nama : Putra Hanapi  
 NPM : 180411050  
 Fakultas : Ilmu Sosial  
 Program Studi : S1 Administrasi Negara  
 Semester : VII (Tujuh)

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

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sukaping  
 Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi  
 Lokasi Penelitian : Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan  
 Singingi

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

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

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



**PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**  
**KANTOR KEPALA DESA SUKAPING**

**KECAMATAN PANGEAN**

Alamat : Jl. Dubalang Batu No. 100 Sukaping

Sukaping, 25 Mei 2022

No : 075/SEKR-SKP/V/2022  
Hal : Konfirmasi Penelitian/Riset

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu Pimpinan  
Universitas Islam Kuantan Singingi  
Fakultas Ilmu Sosial

Di  
Teluk Kuantan

Dengan Hormat,

Bersama surat ini saya sampaikan bahwa atas nama di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Putra Hanapi  
Npm : 180411050  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Program studi : S1 Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

Mahasiswa tersebut telah mendapat semua Data dan Informasi yang di butuhkan dalam Riset dan Penelitian.

Demikianlah surat ini saya buat dan dapat di pergunakan dengan baik, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Sukaping

Kantor Kepala Desa Sukaping





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

Jl. Gata Sakti no 541, Jember Kuantan, Telp. 0360-561655 Fax. 0361-561555, e-mail: f.ilmusosial@uiks.com

**CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : PUTRA HANAPI  
NIM : 180411050  
Judul Skripsi : ~~Persepsi~~ <sup>Analisis</sup> kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di desa sukaping kecamatan pangean kabupaten kuarter singingi.  
Pembimbing I : Alsar Andri, S.Sos.M.Si  
Pembimbing II : Sarjan M., S.Sos., M.Si  
Mulai bimbingan : 11 Oktober 2021

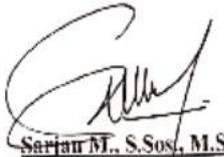
No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			1	2	
1	11/10-2021	Cover di revisi		/	
2		dan permulaan pd			
3		akhir penelitian di			
4		bagian akhir di			
5	21/10-2021	Perbaiki cover dan		/	
6	20/10-2021	Perbaiki permulaan awal		/	
7	11/11/2021	Perbaiki pembuka bab		/	
8		124-25 jadi		/	
9		2 baris dan		/	
10		yang di minggu		/	
11	10/11/2021	Perbaiki bab dan		/	
12		perbaiki paragraf		/	

13	20/11/2021	Acc. Gite di Semulen		f.
14				
15	22/11/2021	perbaikan Cakelan	Ang	
16		BAB III Lembar buku		
17		pendaan.		
18	25/11/2021	perbaikan. caption.	Ang	
19				
20	27/11/2021	perbaikan Screenshot data	Ang	
21				
22				
23	28/11/2021	perbaikan Mobile paymnet data.	Ang	
24				
25				
26	29/11/2021	Acc	Ang	
27				
28	17/1/2022	perbaikan penulisan		f.
29				
30	19/1/2022	Perbaikan tabel		f.
31	21/2/2022	perbaikan hasil pengujian		f.
32		dan screenshot perbandingan		
33		yang ada		
34	28/2/2022	hasil hasil		f.
35		halaman secara		
36		detail.		

37	1/3/2022	Perizin kuliah Dtk			
38	11/3/2022	Kel. buku mapi			
39					
40	11/09/2022	Pahami dan jelaskan	Ang		
41	18/09/2022	Per Indikator	Ang		
42	09/05/2022	kutipan langsung di buku	Ang		
43	23/05/2022	tanda kutip	Ang		
44	30/05/2022	Analisa di netasika	Ang		
45	06/06/2022	trial ke log mapi	Ang		
46	13/6/2022	A-cc	Ang		

Bimbingan dinyatakan selesai

Teluk Kuantan, 13 Juni 2022

Pembimbing I	Pembimbing II
Ditandatangani Ketika Skripsi Tuntas	Ditandatangani Ketika Skripsi Tuntas
	
<u>Alsar Andri, S.Sos.M.Si</u>	<u>Sarjan M., S.Sos., M.Si</u>
NIDN. 1005108901	NIDN. 1008128002



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

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

**PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI SKRIPSI**

Skripsi Mahasiswa dengan :

Nama : Putra Hanapi

NPM : 180411050

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Hari/Tgl Ujian : Senin/ 01 Agustus 2022

Dinyatakan sudah melakukan revisi atas skripsinya.

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Rika Ramadhani, S.IP.,M.Si	Ketua Dewan Sidang	1.
2.	Alsar Andri, S.Sos.,M.Si	Pembimbing 1	2.
3.	Serjan.,M, S.Sos.,M.Si	Pembimbing 2/ Sekretaris	3.
4.	Emilia Embharis, S.Sos., M.Si	Anggota 2	4.
5.	Sabri Muharam, S.Sos.,M.Si	Anggota 2	5.

**Catatan:**

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

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Putra Hanapi  
 Tempat/Tgl Lahir : Sukaping, 14 Januari 2000  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Status : Belum Kawin  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Alamat : Sukaping, Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi  
 Pendidikan :
 

1. SD NEGERI 008 Sukaping Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2012
2. MTS NEGERI 01 Kuantan Singingi, Tahun 2015
3. SMA NEGERI 01 Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2018
4. S1 Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Tahun 2018-2022



Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 24 Mei 2022

Penulis,

Putra Hanapi  
180411050