



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KASANG LIMAU SUNDAI KECAMATAN KUANTAN HILIR SEBERANG KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Egi Kurtubi

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : egikurtubi63@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah Bagaimana Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel Untuk perangkat desa digunakan teknik sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel, yang mana jumlah sampel untuk perangkat desa berjumlah 10 orang, dan untuk Unsur masyarakat digunakan Simple Random Sampling, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat desa Kasang Limau Sundai berjumlah 41 orang. Analisis data yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif, yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian diolah, dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari hasil pengolahan data tersebut. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan rata-rata 148 berada pada interval Cukup Baik. Berdasarkan hasil Observasi penulis memang Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang sudah cukup baik, namun belum semuanya terpenuhi dan terlaksana dikarenakan terkadang kantor desa lambat buka dan tutup lebih awal yang mengakibatkan pelayanan tidak maksimal.

Kata Kunci : Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai

Abstract

This research was conducted in Kasang Limau Sundai Village, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the public service at the Kasang Limau Sundai Village Office, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in this research is how is the public service at the Kasang Limau Sundai village office, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency. Sampling technique For village officials, saturated sampling technique is used, ie all the population is sampled, in which the number of samples for village officials is 10 people, and for elements of society, Simple Random Sampling is used, ie the sampling of members of the population is carried out randomly without regard to the strata involved. exist in that population. The number of samples for elements of the Kasang Limau Sundai village community is 41 people. Analysis of the data used is descriptive quantitative, which analyzes the data obtained from the results of distributing questionnaires, then processed, and then the author draws conclusions from the results of processing the data. The results of the questionnaire distribution show that Public Service Analysis at the Kasang Limau Sundai Village Office, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency which produces an average of 148 is in the Good Enough interval. Based on the results of the author's observations, the Public Service at the Kasang Limau Sundai Village Office, Kuantan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Hilir Seberang District is quite good, but not everything has been fulfilled and implemented because sometimes the village office is slow to open and close early which results in not optimal service.

Keywords : Participation, Development



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang disebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang tertib adalah pelayanan yang berurutan berdasarkan nomor antrian baik pelayanan surat maupun pelayanan masyarakat yang membuat pekerjaan berlangsung dengan tertib.

Pelayanan publik menjadi semakin penting karena hal ini berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik juga merupakan tugas wajib daripada aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian ini mengandung arti bahwa dalam melaksanakan tugasnya, pemerintah harus senantiasa melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati segala peraturan yang ada.

Apapun bentuk organisasinya, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah secara berkesinambungan dituntut terus membenahi diri menjadi pemerintah yang mampu melayani masyarakat secara efektif dan efisien dengan adil dan demokratis tanpa membedakan golongan dan status

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur negara, pemerintah membentuk peraturan undang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Maksud dari diterapkannya petunjuk ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Pemerintah juga telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan. semua orang akan mengatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang efektif dan efisien. Timbul permasalahan dalam pelayanan yang disebabkan oleh individu atau pelaku pelayanan dan yang dilayani seperti ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang tertib adalah pelayanan yang berurutan berdasarkan nomor antrian baik pelayanan surat maupun pelayanan masyarakat yang membuat pekerjaan berlangsung dengan tertib.

Pelayanan publik menjadi semakin penting karena hal ini berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan publik juga merupakan tugas wajib daripada aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian ini mengandung arti bahwa dalam melaksanakan tugasnya, pemerintah harus senantiasa melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati segala peraturan yang ada.

Desa juga memiliki pemerintahan sendiri, Dimana pemerintahan Desa terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Badan Permusyawaratan Desa (BPD) merupakan lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Anggota BPD adalah wakil dari penduduk desa bersangkutan berdasarkan keterwakilan wilayah. Anggota BPD terdiri dari Ketua Rukun Warga, pemangku adat, golongan profesi, pemuka agama dan tokoh atau pemuka masyarakat lainnya.

Pemerintah desa merupakan bagian dari birokrasi negara dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam membangun dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang baik. Namun hal tersebut masih belum terlaksana dengan maksimal di kantor desa Kasang Limau Sundai. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Salah satunya, masyarakat masih kesulitan dalam mencari petugas pemerintahan desa apabila mereka membutuhkan untuk mengurus surat menyurat atau keperluan lainnya yang berhubungan dengan bidang administrasi. Dan juga masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada di kantor desa Kasang Limau Sundai. Serta masih kurangnya jumlah pegawai di kantor desa Kasang Limau Sundai. Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan juga handal. Hal ini karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, konsumen, dan pelanggan.

Berdasarkan prariset penulis di lapangan yang telah dilakukan di kantor desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, masih Belum maksimalnya pelayanan publik di kantor desa, beberapa warga yang menyebutkan sering kali kesulitan dalam pelayanan, disaat ingin melakukan suatu urusan, kantor desa tidak memiliki jadwal pelayanan yang sesuai, dikarenakan terkadang aparat desa tidak berada ditempat. waktu pelayanan yang tidak jelas bahkan terkadang kantor desa tidak buka, sehingga mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat tidak optimal.

Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai kurangnya maksimalnya pelayanan di kantor desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan di kantor desa Kasang Limau Sundai ini. untuk itu peneliti mengambil judul penelitian :



“Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi”

1. TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara

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

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

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

1. Merencanakan
2. Mengorganisasian
3. Memimpin
4. Melaksanakan pengorganisasian
5. Melaksanakan pengawasan

Ciri-ciri administrasi negara disebutkan Thoha (2011 : 36-38), sebagai berikut :

- a. Administrasi negara adalah suatu kegiatan yang tidak bisa dihindari (*unavoidable*). Setiap orang selama hidupnya selalu berhubungan dengan administrasi negara. Mulai dari lahir sampai meninggal dunia, orang tidak bisa melepaskan diri dari sentuhan kegiatan administrasi negara, baik warga negara ataupun orang asing.
- b. Administrasi negara memerlukan adanya kepatuhan. Hal ini administrasi negara mempunyai monopoli untuk mempergunakan wewenang dan kekuasaan yang ada padanya untuk memaksa setiap warga negara mematuhi peraturan-peraturan dan segala perundangan yang telah ditetapkan.
- c. Administrasi negara mempunyai prioritas. Banyak kegiatan yang bisa dilakukan oleh administrasi negara. Dari sekian banyaknya tersebut tidak lalu semuanya diborong olehnya. Prioritas diperlukan untuk mengatur pelayanan terhadap masyarakat.
- d. Administrasi negara mempunyai ukuran yang tidak terbatas. Besar lingkup kegiatan administrasi negara meliputi seluruh wilayah negara, di darat, di laut dan di udara.
- e. Pimpinan atasnya (*top management*) bersifat politis. Administrasi negara dipimpin oleh pejabat-pejabat politik. Hal ini berarti pimpinan tertinggi dari administrasi negara dijabat oleh pejabat yang dipilih atau diangkat berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- f. Pelaksanaan administrasi negara adalah sangat sulit diukur.



Oleh karena kegiatan administrasi negara sebagiannya bersifat politis dan tujuan di antaranya untuk mencapai perdamaian, keamanan, kesehatan, pendidikan, keadilan, kemakmuran, pertahanan, kemerdekaan.

g. Banyak yang diharapkan dari administrasi negara.

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

Unsur administrasi adalah bagian-bagian penting dalam administrasi yang menjadikan administrasi itu utuh dan sempurna sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Ahli administrasi sepakat bahwa terdapat delapan unsur administrasi. Menurut The Liang Gie (dalam Indradi, 2016 : 17) menyebutkan kedelepan unsur yaitu :

1. Unsur Pengorganisasian
Unsur Pengorganisasian merupakan sebuah rangkaian dari kegiatan untuk menyusun suatu kerangka dari organisasi yang akan menjadi wadah atau tempat untuk setiap kegiatan dalam usaha kerjasama mencapai segala tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Unsur Manajemen
Manajemen merupakan rangkaian kegiatan menggerakkan para karyawan dan menggunakan seluruh fasilitas kerja sehingga tujuan kerjasama yang telah ditetapkan bersama bisa benar benar tercapai.
3. Unsur Tata Hubungan
Tata hubungan merupakan salah satu dari 8 rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk menyampaikan warta/berita dari kedua belah pihak agar terjalannya proses kerjasama.
4. Unsur Kepegawaian
Kepegawaian merupakan rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk mengatur dan mengurus masalah tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama/dalam sebuah kantor.
5. Unsur Keuangan
Keuangan merupakan rangkaian kegiatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerjasama.
6. Unsur Perbekalan
Perbekalan merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk pemakaian, mendaftar, mengadakan, mengatur dan memelihara sampai dengan menyingkirkan/melenyapkan seluruh perlengkapan yang sudah tidak dibutuhkan lagi dalam sebuah kantor.
7. Unsur Tata Usaha
Tata usaha merupakan rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama.
8. Unsur Perwakilan
Unsur Perwakilan merupakan salah satu rangkaian kegiatan yang berfungsi untuk menciptakan sebuah hubungan baik dan berusaha untuk memperoleh banyak dukungan dari masyarakat sekitar tempat usaha/perusahaan



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

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

2.1.2 Teori Organisasi

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

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

Menurut Waldo Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. (dalam Silalahi 2011 : 124)

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

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

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

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

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

Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

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



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

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

1. Organisasi Lini

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

2. Organisasi staf

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

3. Organisasi fungsional

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

4. Organisasi fungsional, lini dan staf

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

5. Organisasi Matriks

Struktur organisasi matriks memadukan struktur organisasi lini dengan organisasi fungsional. Sebagai contoh, manajer/supervisor dapat memiliki dua atasan, yaitu atasan fungsional dan manajer unit/produk (atau submanajer proyek). Jenis struktur ini mencoba memanfaatkan spesialisasi atasan fungsional dan kepemimpinan manajer dalam mengelola divisi, unit, atau produk. Model organisasi ini sangat kompleks, mengingat ada otoritas ganda.

6. Organisasi Divisi

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

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

1. Mendukung tujuan strategis

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

2. Beban kerja yang rasional



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

3. Otoritas yang jelas

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

4. Adanya uraian pekerjaan dan prosedur

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

2.1.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa dikatakan berhasil, apabila sudah mengatur anggota-anggotanya untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

Menurut Stoner menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para organisasi serta penggunaan sumberdaya lain yang ada dalam organisasi, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (dalam Tohardi, 2002 : 10)

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. (Terry, 2010 : 16).

Manajemen (*management*) adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. Proses ini melibatkan organisasi, arahan, koordinasi, dan evaluasi orang guna mencapai tujuan-tujuan tersebut. (Simamora, 1999 : 3)

Pendapat tersebut menyebutkan bahwa esensi dari manajemen adalah kegiatan bekerja yang dilakukan oleh orang lain guna mencapai tujuan. Melalui manajemen maka kegiatan sumber daya yang dimiliki dapat dikelola dengan baik. Harold Koontz dan Cyril O'Donnell mendefinisikan Manajemen merupakan usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian. (dalam Hasibuan, 1996 : 3).

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



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

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen di kembangkan. Menurut schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu : (dalam Edison, dkk 2017 : 6).

1. Perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab, apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (*environment scanning*) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.
2. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.
3. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.
4. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi

2.1.4 Teori Pelayanan Publik

Istilah Pelayanan berasal dari kata “layani” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. (Sinambela, 2011 : 3)

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di lihat dari sisi etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa – apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai : perihal/cara melayani, servis/jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiansyah, 2011:11).

Istilah publik berasal dari bahasa inggris, public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Sedangkan pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan



kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pelayanan publik.

Dalam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing memiliki peranan yang berbeda akan tetapi saling memiliki pengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan diatas jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan suatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelayanan tersebut.

Sedangkan sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. *Responsiveness* (ketertiban / ketanggapan dalam pemberian pelayanan) Factor ini terlihat dari kebijakan yang dimaksudkan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.
3. *Assurance* (Jaminan/kepastian) Pengetahuan dan keramahan aparat dalam melaksanakan tugas secara seponatan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
4. *Empathy* (empati), Definisi ini meliputi komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa dalam organisasi memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada masyarakat.
5. *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan), Dimensi ini mengacu pada informasi petugas, keadaan sarana dan prasarana serta output yang dihasilkan yang mencakup antara lain adalah fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

Pelayanan prima yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi pelayanan prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang di layani (pelanggan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan (Sutopo dan Suryanto, 2013:10).

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakekat pelayanan prima yang bermutu adalah (Sinambela, 2011 : 63):

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- Mendorong upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan, sehingga berhasil guna (efektif dan efisien).



- Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat (Sinambela, 2011 : 36) :

- a. Cepat adalah Kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memuaskan.
- b. Tepat adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- c. Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya ataupun waktu penyelesaian.

2.1.5 Teori/Konsep Pemerintahan Desa

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

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

Penyelenggaraan pemerintah desa merupakan subsistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur tugas dan mengurus kepentingan masyarakat. Pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan fungsinya menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi. Dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya, kepala desa bertanggung jawab kepada masyarakat melalui BPD dan menyampaikan laporan mengenai pelaksanaan tugasnya pada Bupati tebusan Camat.

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

Pedoman Tatacara Penyusunan Peraturan Desa, sebagai berikut: Penyusunan Peraturan Desa yang diprakarasi oleh Kepala Desa.

1. Rancangan Peraturan Desa yang telah disusun, wajib dikonsultasikan kepada masyarakat desa
2. Rancangan Peraturan Desa dapat dikonsultasikan kepada camat untuk mendapatkan masukan.
3. Konsultasi diutamakan kepada masyarakat atau kelompok masyarakat yang terkait langsung dengan substansi materi pengaturan.



4. Masukan dari masyarakat desa dan camat digunakan Pemerintah Desa untuk tindaklanjut proses penyusunan rancangan Peraturan Desa.
5. Rancangan Peraturan Desa yang telah dikonsultasikan disampaikan Kepala Desa kepada BPD untuk dibahas dan disepakati bersama.

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

1. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa berwenang:
 - a. memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
 - b. mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa;
 - c. memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa;
 - d. menetapkan Peraturan Desa;
 - e. menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
 - f. membina kehidupan masyarakat Desa;
 - g. membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
 - h. membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa;
 - i. mengembangkan sumber pendapatan Desa;
 - j. mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
 - k. mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa;
 - l. memanfaatkan teknologi tepat guna;
 - m. mengoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif.
 - n. mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - o. melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa berhak:
 - a. mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Desa;
 - b. mengajukan rancangan dan menetapkan Peraturan Desa;
 - c. menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah, serta mendapat jaminan kesehatan;
 - d. mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan; dan
 - e. memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat Desa.
4. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Desa berkewajiban;
 - a. memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika;
 - b. meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
 - c. memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
 - d. menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan;



- e. melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender;
 - f. melaksanakan prinsip tata Pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme;
 - g. menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan di Desa;
 - h. menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik;
 - i. mengelola Keuangan dan Aset Desa;
 - j. melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa;
 - k. menyelesaikan perselisihan masyarakat di Desa;
 - l. mengembangkan perekonomian masyarakat Desa;
 - m. membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa;
 - n. memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa;
 - o. mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup; dan
 - p. memberikan informasi kepada masyarakat Desa
5. Dalam melaksanakan tugas, kewenangan, hak, dan kewajiban sebagaimana dimaksud, Kepala Desa wajib:
- a. menyampaikan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa setiap akhir tahun anggaran kepada Bupati/Walikota;
 - b. menyampaikan laporan penyelenggaraan Pemerintahan Desa pada akhir masa jabatan kepada Bupati/Walikota;
 - c. memberikan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada Badan Permusyawaratan Desa setiap akhir tahun anggaran; dan
 - d. memberikan dan/atau menyebarkan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara tertulis kepada masyarakat Desa setiap akhir tahun anggaran.

Berdasarkan Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa pasal 69 memuat tentang peraturan desa yaitu :

1. Jenis peraturan di Desa terdiri atas Peraturan Desa, peraturan bersama Kepala Desa, dan peraturan Kepala Desa.
2. Peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang bertentangan dengan kepentingan umum dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.
3. Peraturan Desa ditetapkan oleh Kepala Desa setelah dibahas dan disepakati bersama Badan Permusyawaratan Desa.
4. Rancangan Peraturan Desa tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, pungutan, tata ruang, dan organisasi Pemerintah Desa harus mendapatkan evaluasi dari Bupati/Walikota sebelum ditetapkan menjadi Peraturan Desa.
5. Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diserahkan oleh Bupati/Walikota paling lama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya rancangan peraturan tersebut oleh Bupati/Walikota.
6. Dalam hal Bupati/Walikota telah memberikan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Kepala Desa wajib memperbaikinya.
7. Kepala Desa diberi waktu paling lama 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya hasil evaluasi untuk melakukan koreksi.



8. Dalam hal Bupati/Walikota tidak memberikan hasil evaluasi dalam batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Peraturan Desa tersebut berlaku dengan sendirinya.
9. Rancangan Peraturan Desa wajib dikonsultasikan kepada masyarakat Desa.
10. Masyarakat Desa berhak memberikan masukan terhadap Rancangan Peraturan Desa.
11. Peraturan Desa dan peraturan Kepala Desa diundangkan dalam Berita Desa dan Lembaran Desa oleh sekretaris Desa

2. METODE PENELITIAN

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

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

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner didapat angka secara rata-rata adalah 148. Dari nilai rata-rata ini dapat menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik yang berada pada skala 103 - 153.

Berdasarkan observasi penulis dilapangan bahwa terlihat memang adanya kemudahan dalam pelayanan, pelayanan cukup cepat diselesaikan. Terlihat dengan terlihat indicator adanya kemudahan memang adanya kemudahan dalam pelayanan, pelayanan cukup cepat diselesaikan, namun Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai yang belum baik, hal ini dikarenakan kedisiplinan aparatur desa yang kurang baik, dapat dilihat dengan jadwal kantor yang tidak tetap, kantor yang sangat sering terlambat buka, kadang tutup lebih awal, serta aparat desa yang tidak tidak berada ditempat disaat jam pelayanan.

Indikator Ketanggapan dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, Pelayanan cukup cepat diselesaikan, Penyelesaian dari suatu layanan kepada masyarakat, serta tertib dalam pelayanan, hanya saja Ketepatan dari jadwal Pelayanan di Kantor Desa Kasang Limau Sundai yang belum baik, dapat dilihat dengan jadwal kantor yang tidak tetap, kantor yang sering terlambat buka, kadang tutup lebih awal, sehingga mengganggu aktifitas pelayanan publik bagi masyarakat Desa Kasang Limau Sundai.

Indikator (Jaminan/kepastian) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, karena sudah memiliki Sumber Daya Manusia cukup baik, SDM yang adadi pemerintahan desa semuanya minimal berpendidikan SLTA, Pelayanan cukup cepat diselesaikan dan



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Ketepatan Pemberian Pelayanan, hanya saja dalam pelayanan yang diberikan masih terdapat permasalahan yakni kedisiplinan perihal jadwal pelayanan, terkadang kantor yang sering terlambat buka, kadang tutup lebih awal, sehingga mengganggu aktifitas pelayanan publik bagi masyarakat Desa Kasang Limau Sundai.

Indikator (*Empathy* (empati) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, karena sudah memiliki Sumber Daya Manusia cukup baik untuk memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, SDM yang ada di pemerintahan desa Kasang Limau Sundai minimal berpendidikan SLTA, apartur desamampu memberikan layanan yang baik, ramah, sopan serta mampu menjadi pendengar dari masyarakat yang membutuhkan layanan, hanya saja perlu ditingkatkan lagi mengenai kedisiplinan dari jadwal pelayanan.

Indikator *Tangibles* (Bukti langsung / tampilan fisik pemberian pelayanan) dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, terlihat dari hasil sebaran kuesioner mengenai Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai menghasilkan angka rata-rata cukup baik, Fasilitas yang ada di Kantor Desa Kasang Limau Sundai juga cukup mendukung usaha pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun perlu ditingkatkan lagi perihal kedisiplinan waktu dalam pelayanan, agar jadwal pelayanan sesuai aturan pemerintah.

4. SIMPULAN

Hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan rata-rata 148 berada pada interval Cukup Baik. Berdasarkan hasil Observasi penulis memang Pelayanan Publik di Kantor Desa Kasang Limau Sundai Kecamatan Kuantan Hilir Seberang sudah cukup baik, namun belum semuanya terpenuhi dan terlaksana dikarenakan terkadang kantor desa lambat buka dan tutup lebih awal yang mengakibatkan pelayanan tidak maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang tiada henti Penulis untuk Ayahanda Jalius dan Ibunda Daya Irama tercinta yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani Studi, Dr. H. Nopriadi, S.K.M., M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi serta selaku pembimbing I, Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Sahri Muhaharram, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. 2015. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatis menuju redefinisi*. Jakarta, Raja Grafindo.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu administrasi Negara*. Bandung, CV Pustaka Setia.
- Boediono, B. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 2015. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indradi, Sjamsiar, Sjamsuddin, 2016. *Dasar – Dasar Admiistrasi Publik*, Malang, Agritek YPN Malang.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas – asas manajemen*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana, 2016. *Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah, 2011. *Ilmu Administrasi Publik. Kontemporer*, Jakarta : Kencana.

Sumber lain :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah