



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

KINERJA PERANGKAT KANTOR DESA SUNGAI SORIK KECAMATAN KUANTAN HILIR SEBERANG KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

NEHA

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi

Email :nehadjuanda@gmail.com

Abstract

This research was conducted at the office of the Head of Sungai Sorik Village, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out how the performance of the Sungai Sorik Village Office Equipment is. This type of thesis research is Quantitative Descriptive with data collection methods through questionnaires, observation, documentation. The respondents of this study were village heads. general community, the people of Sungai Sorik Village. Using a random sampling technique is a technique for withdrawing informants subjectively with the intention of having a specific purpose, which assumes that the informants taken have the necessary information for the research to be carried out. All populations in this study amounted to 45 people by finding the percentage results using the slovin formula. Obstacles faced by village officials in Sungai Sorik, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency in improving the performance of village office staff, firstly Discipline which is a common problem, secondly, educational factors that have been reduced, the efforts of village officials in Sungai Sorik, Kuantan Hilir Seberang District, Kuantan Singingi Regency in improving the performance of the apparatus village office, firstly increase the education of officials which will be more careful in recruiting and placing officials in the village office, secondly there is control or supervision for officials so they can comply with applicable regulations, thirdly there needs to be strict sanctions given to village office officials who violate regulation. According to the results of distributing the questionnaires, the performance of the Sungai Sorik village office apparatus, Kuantan Huluri District, opposite Kuantan Singingi District, was not good.

Keywords: *performance, villlage office equipment*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada kantor Kepala Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Perangkat Kantor Desa Sungai Sorik. Jenis penelitian skripsi ini adalah Kuantitatif Deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dokumentasi. Responden dari penelitian ini adalah kepala desa. kaur umum, masyarakat Desa Sungai Sorik. Dengan menggunakan teknik random sampling adalah teknik penarikan informan secara subyektif dengan maksud untuk bertujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti yang akan dilakukan. Semua populasi dalam penelitian ini berjumlah 45 orang dengan cara mencari hasil persentase dengan menggunakan rumus



slovin. Kendala yang dihadapi perangkat desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan kinerja perangkat kantor desa, pertama Kesidiplinan yang menjadi permasalahan umum, kedua faktor pendidikan yang redah, upaya perangkat desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan kinerja perangkat kantor desa, pertama tingkatan pendidikan perangkat yang mana akan lebih berhati-hati untuk mengrekrut serta menempatkan perangkat dikantor desa, kedua adanya kontrol atau pengawasan untuk para perangkat agar dapat menaati peraturan yang berlaku, ketiga perlu danya sanksi tegas yang diberikan kepada perangkat kantor desa yang melanggar peraturan. Menurut hasil dari penyebaran kuesioner bahwa kinerja perangkat kantor desa sungai sorik kecamatan kuantan hilir seberang kabupaten kuantan singingi kurang baik.

Kata Kunci : Kinerja, perangkat kantor desa.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pemerintahan desa merupakan substansi dari sistem penyelenggaraan pemerintah, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat. Fungsi dari aparatur pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat antara lain ialah meningkatkan kesejahteraan dari masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban dalam masyarakat, melaksanakan prinsip tata kerjadalam pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi dan nepotisme (KKN), dan serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik.

Berdasarkan 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 perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, pada pasal 2 Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, pada pasal 3 sangat jelas disebutkan tujuan dari undang-undang dalam pelayanan publik yaitu :

1. Bahwasanya terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewenangan, dan kewajiban seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan dari pelayanan publik.
2. Terselenggaranya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai macam bentuk keluhan dari masyarakat dalam merasakan pelayanan yang diberikan oleh perangkat kantor desa tidak sesuai dengan apa yang



di harapkan, perangkat desa tidak berada di kantor desa pada saat jam kerja, kecakapan dalam memberikan pelayanan adalah bagian dari masalah yang ditunjukkan di lapangan di antaranya tidak maksimal dan optimalnya pelayanan yang di berikan oleh pemerintahan Desa Sungai Sorik. Di sini aparat pemerintah khususnya perangkat pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami ketidaksesuaian, yang mana di antaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat saat jam kantor, jam kerja perangkat tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga masyarakat sangat kesulitan untuk menyelesaikan segala kepentingannya, staf kurang sigap dan cepat tanggap dalam menangani keluhan dari masyarakat, dalam proses melayani masyarakat terlihat sikap dan prilaku staf yang agak lalai kepada masyarakat Desa Sungai Sorik. Kantor desa yang menjadi pelaksana penting dalam birokrasi yang mana memiliki tugas dan wewenang di bidang pelayanan publik antara lain, pelayanan pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar surat pindah, pengantar akte kelahiran, surat nikah, dan surat keterangan tidak mampu.

Hal tersebut menjadikan proses dalam pelayanan administrasi tidak berjalan dengan baik. Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menyelesaikan pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), pengantar kartu keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah, dan surat keterangan tidak mampu, yang seharusnya diselesaikan dalam jangka waktu selama 3 hari tetapi di Desa Sungai Sorik waktu penyelesaian pembuatan surat menyurat ini bisa lebih dari 3 hari, sehingga masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan kantor desa. Sedangkan jam kerja masuk kantor menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) mulai dari jam 08.00 sampai jam 17.00 hal tersebut berbanding balik dengan apa yang sudah dilakukan oleh para perangkat kantor desa yang tidak disiplin terhadap waktu sehingga mempersulit masyarakat yang ingin mengurus permasalahan mereka masing-masing.

Hasil observasi sementara peneliti menyatakan bahwa kinerja perangkat kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi kurang baik.

Berdasarkan gambaran diatas peneliti tertarik untuk mengkaji “**Kinerja Perangkat Kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi**”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu : “Bagaimanakah Kinerja Perangkat Kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi?”.

Tujuan Penelitian



Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah : “Untuk Kinerja Perangkat Kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singing”.

Manfaat Penelitian

Manfaat Akademisi

Agar hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mahasiswa/i untuk menambah referensi yang berkaitan dengan ilmu sosial dan ilmu politik.

Aspek Praktis

Peneliti mengharapkan hasil dalam penelitian ini dapat memberikan alternatif atau jawaban mengenai masalah yang ada dan dapat menambah wawasan bagi semua pihak yang membutuhkan.

LANDASAN TEORI

Konsep Administrasi Negara

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafiie, 2010:13) administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam organisasi.

Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2013:6) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Konsep Organisasi

Organisasi (dalam Faried Ali, 2015:28) merupakan wujud *conscience collective* (hati nurani kolektif) yang termanifestasikan pada bentuk setia kawan. Dalam proses-proses yang terjadi di dalam organisasi tersebut, dibutuhkan suatu bentuk pengelolaan dari keseluruhan proses pencapaian tujuan yang baik untuk mencapai tujuan dari organisasi, agar tujuan tersebut benar-benar dapat tercapai. Bentuk pengelolaan dari proses tersebut biasanya disebut dengan manajemen yaitu kegiatan yang terarah melaksanakan usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi.

Konsep Pelayanan Publik

Penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya undang-



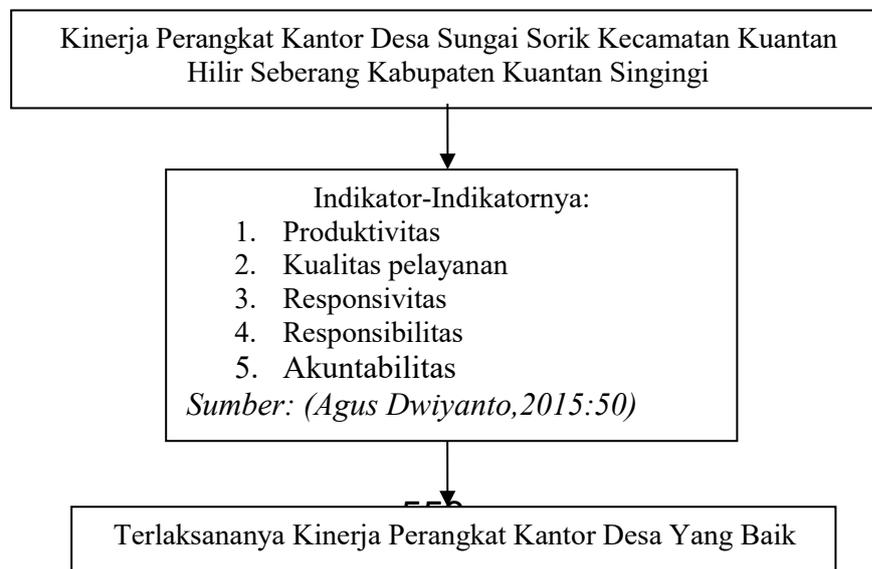
undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara publik. Sehingga jelas sekali pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Konsep Kinerja

Kinerja berasal dari *Job Performance* prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai oleh seseorang. Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Anwar P.M. 2005).

Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Kinerja Perangkat Kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi





METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu survey tingkat eksplanasi deskriptif analisa kuantitatif. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada opulasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang di ambil dari populasi tersebut. (Sugiyono, 2017 : 7)

Metode penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada set variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri. (Sugiyono : 35).

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).

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono 2012 : 19).

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2012 : 91).

Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan cara dan teknik *random sampling* yaitu teknik penarikan informan secara subyektif dengan maksud untuk bertujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang di ambil tersebut memiliki informasi yang di perlukan bagi penelitian yang akan di lakukan. Untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan sampel dengan menggunakan rumus slovin berikut ini :

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

Dimana n : Jumlah sampel

N : Populasi

E : Persepsi akibat kesalahan pengambilan sampel yang dapat di torerir (15% = 0,15)

Dan rumus slovin di atas, maka sampel dari penelitian ini adalah sebagai Berikut :



$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$
$$n = \frac{1.459}{1+1.459(0,15)^2}$$

$$n = \frac{1,459}{1+32.82^2}$$
$$n = \frac{1,459}{33.82}$$

$$n = 43,14 = 43 \text{ Responden}$$

Tabel III.1 Keadaan Populasi Dan Sampel Penelitian Di Kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala Desa	1	1	100%
2	Kaur Umum	1	1	100%
3	Masyarakat	1,459	43	29,47%
Jumlah		1,461	45	30,80%

Sumber: Kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian dilakukan dengan ditetapkan lokasi dalam penelitian akan dapat lebih mudah untuk mengetahui dimana suatu penelitian dilakukan. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.

Metode Pengumpula Data

Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2007:162) Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Observasi

Teknik observasi adalah teknik pegumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan, pengamatan tersebut disebut Observasi.

Dokumentasi

Suharsimi Arikunto (2002:206) metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya, Hadari Nawawi (2005:133) Menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis



terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator Produktivitas

Tabel V.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Kinerja Perangkat Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Bagaimana tanggapan anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa Sungai Sorik kepada masyarakat?	6	3	10	17	9	45	1,26
2	Bagaimana tanggapan anda mengenai perangkat desa Sungai Sorik dalam meningkatkan kualitas mutu kerja?	3	3	14	17	8	45	3,31
3	Bagaimana tanggapan anda mengenai kecepatan perangkat desa Sungai Sorik dalam menyelesaikan pembuatan surat menyurat di kantor desa?	8	1	12	16	8	45	1,62
4	Apakah tanggapan anda mengenai perangkat desa Sungai Sorik yang menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang ditentukan?	2	3	15	13	12	45	2,31
5	Bagaimana tanggapan anda mengenai pelaksanaan tugas perangkat desa Sungai Sorik yang efektif dan efisien?	2	10	7	18	8	45	2,10
Jumlah		21	20	58	81	45	225	2,12
Jumlah Responden		5	4	11	16	9	45	
Persentase(%)		11,1	8,9	24,4	35,6	20,0	100	

Sumber: Data Olahan Kuesioner Tahun 2022



Dari tabel V.10 di atas diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator produktivitas adalah pada kategori Sangat baik 2 orang (11,1%), baik 4 orang (8,9%), kategori cukup baik 11 orang (24,4%), kurang baik 16 orang (35,6%), kategori tidak baik 9 orang (20,0%). Maka secara rata-rata adalah 2,12 berada pada skala interval 1,90-2,79 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator produktivitas perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap indikator frekuensi produktivitas perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dinilai kurang baik oleh masyarakat.

Konsep produktivitas sendiri dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Dimensi individu melihat produktivitas dalam kaitannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berupaya meningkatkan kualitas hidupnya. Sedangkan dimensi keorganisasian melihat produktivitas dalam rangka hubungan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

Dalam bahasa yang umum, produktivitas digunakan sebagai salah satu ukuran dalam efisiensi. Konsep produktivitas dapat dipakai untuk menjelaskan bagaimana sumber-sumber daya yang digunakan secara optimal. Sehingga dapat menghasilkan keluaran yang maksimal. Dalam organisasi publik, konsep produktivitas hendaknya didefinisikan secara luas yang menjangkau seluruh permasalahan publik termasuk didalamnya aspek kuantitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Adapun yang dimaksud dengan *output* dalam sektor publik adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik dan didistribusikan melalui organisasi-organisasi publik kepada seluruh masyarakat atau *client* yang dihasilkan dalam jangka pendek. Sedangkan *input* yang dimaksud dengan seluruh sumber daya yang digunakan dalam memproduksi atau menghasilkan serangkaian produk barang maupun jasa, antara lain meliputi jumlah tenaga kerja, peralatan, dan sumber-sumber lain yang digunakan untuk menghasilkan suatu pelayanan publik tersebut. Jadi produktivitas organisasi terutama organisasi sektor publik adalah satu upaya pengukuran tingkat keefisienan suatu organisasi yang difasilitasi oleh pemerintah.

Jika dinilai dari observasi di lapangan terlihat frekuensi produktivitas perangkat kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi berada pada interval kurang baik, karena perangkat kantor desa Sungai Sorik mempunyai tingkat pendidikan yang agak rendah, sehingga dalam melaksanakan tugasnya sebagai perangkat desa mereka agak kesulitan dalam menjalankan setiap tugasnya sesuai dengan bidang dan fungsinya. Sebagian perangkat kantor desa Sungai Sorik tidak menjalankan tugasnya karena tidak faham dalam menggunakan alat-alat komputer, sehingga setiap pekerjaan yang seharusnya dilaksanakan oleh setiap perangkat tersebut diberikan kepada perangkat kantor desa yang faham dalam menggunakan komputer, dalam mengumpulkan data di desa perangkat seringkali mengambil data-data yang ada



pada perangkat desa yang selalu menjalankan tugasnya. Dengan demikian tidak semua perangkat kantor desa yang mengerjakan tugasnya dengan baik di kantor maupun di lapangan.

Dalam meningkatkan kualitas mutu kerja perangkat kantor desa kurang baik dikarenakan dalam menjalankan tugasnya seringkali tidak hadir dikantor sehingga dalam meningkatkan mutu kerja berkurang karena kurangnya pelatihan serta jarang melaksanakan tugas sebagai perangkat desa. Dalam menyelesaikan desa merasa kesulitan dalam membuat surat, dalam pembuatan surat menyurat biasanya kantor desa tidak dapat menyiapkan pembuatan surat dalam jangka waktu tiga hari sedangkan menurut SOP penyelesaian pembuatan surat menyurat diselesaikan dalam jangka waktu tiga hari. Dalam melaksanakan tugas perangkat desa kurang efektif dan efisien dikarenakan perangkat kantor desa yang seringkali tidak menempati kantor pada saat jam kerja dengan alasan yang tidak jelas, serta dalam menjalankan tugas dikantor banyaknya kendala seperti jaringan, sarana prasarana yang kurang lengkap sehingga perangkat desa dalam menjalankan tugas kurang efektif dan efisien.

Indikator Kualitas Pelayanan

Tabel V.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Perangkat Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Bagaimana tanggapan anda tentang keterbukaan informasi dari perangkat kantor desa Sungai Sorik kepada masyarakat?	3	9	6	20	7	45	3,96
2	Bagaimana tanggapan anda tentang keadilan yang diberikan oleh perangkat kantor desa sungai sorik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	5	5	7	21	10	45	1,11



3	Bagaimana tanggapan anda mengenai kompetensi perangkat desa sungai sorik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?	2	14	6	18	5	45	2,14
4	Apakah tanggapan anda tentang pemanfaatan sarana dan prasarana oleh perangkat desa sungai sorik?	3	9	10	14	9	45	3,91
5	Bagaimana tanggapan anda mengenai keramahan perangkat desa sungai sorik dalam melaksanakan tugasnya?	5	8	9	15	8	45	1,17
Jumlah		18	45	38	88	39	225	2,45
Jumlah Responden		4	9	8	17	7	45	
Persentase%		8,9	20,0	17,8	37,8	15,6	100	

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2022

Dari tabel V.16 di atas diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator kualitas Pelayanan adalah pada kategori sangat baik 4 orang (8,9%), baik 9 orang (20,0%), kategori cukup baik 8 orang (17,8%), kurang baik 17 orang (37,8%), kategori tidak baik 7 orang (15,6%). Maka secara rata-rata adalah 2,45 yang berada pada skala interval 1,90-2,79 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator kualitas pelayanan perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap indikator frekuensi produktivitas perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dinilai kurang baik oleh masyarakat. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik, Dengan demikian, untuk menentukan kualitas pelayanan diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas Pelayanan secara langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Jika dinilai dari observasi di lapangan terlihat frekuensi kualitas pelayanan perangkat desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi berada pada skala interval 1,90-2,79 kurang baik, Karena perangkat kantor desa Sungai Sorik dalam memberikan informasi kepada masyarakat secara tidak merata dikarenakan pembagian informasi kepada setiap perangkat biasanya menggunakan media sosial contohnya whatsapp, tidak semua



perangkat desa mempunyai whatsapp sehingga pembagian informasi tidak menyeluruh dengan cepat. Perangkat kantor desa Sungai Sorik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang merata karena, setiap perangkat desa lebih mementingkan keluarnya terlebih dahulu di banding dengan orang lain, hal ini sering terjadi di desa Sungai Sorik. Dengan demikian dalam kualitas pelayanan di kantor desa menjadi kurang baik, hal lain yang menyebabkan kualitas pelayanan di desa itu kurang baik seperti, perangkat desa yang tidak menempati kantor pada saat jam kerja dengan alasan yang tidak jelas, sarana dan prasarana tidak digunakan dengan baik, karena kantor desa sekarang tidak di tempati lagi dikarenakan jauh dari jalan besar (aspal), kursi dan meja di tingkalkan begitu saja di kantor desa yang semua aktivitas yang seharusnya dilaksanakan di kantor desa sekarang dilaksanakan di balai Bumdes Desa Sungai Sorik. Dengan demikian kantor desa yang seharusnya dihuni sekarang di tinggalkan saja dengan berbagai alasan.

Dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat perangkat desa kurang baik dalam menanggapi berbagai hal kepada masyarakat, keramahan dalam melaksanakan pelayanan kurang baik karena dalam melaksanakan pelayanan perangkat desa terbiasa dengan suasana di rumah dan di sekeliling rumah yang menggunakan bahasa yang kurang tepat, karena jarang melaksanakan pelayanan di kantor desa. Kompetensi perangkat desa dalam melaksanakan pelayanan di kantor desa kurang baik karena perangkat kantor desa jarang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, contohnya pelayanan dalam urusan surat menyurat tidak semua perangkat kantor desa yang bisa menggunakan komputer, sehingga dalam menyelesaikan urusan tersebut harus ada bantuan dari perangkat lain terlebih dahulu, sedangkan kantor desa tidak di huni oleh semua anggota perangkat desa.

Indikator Responsivitas

Tabel V.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Responsivitas Perangkat Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Bagaimana tanggapan anda tentang perangkat desa Sungai Sorik dalam merespon masyarakat?	2	10	6	20	7	45	2,10
2	Bagaimana tanggapan anda mengenai perangkat kantor desa Sungai Sorik dalam melaksanakan	5	3	15	16	6	45	1,06



	pelayanan yang seharusnya dilaksanakan dari jam 08:00 sampai dengan 17:00?							
3	Bagaimana tanggapan anda kepada perangkat kantor desa mengenai kemampuan dalam menanggapi keluhan dari masyarakat?	5	4	12	18	6	45	1,08
4	Apakah tanggapan anda mengenai kecepatan perangkat desa Sungai Sorik dalam melayani masyarakat dan menyelesaikan tugas di kantor desa?	1	8	11	17	8	45	1,81
5	Apakah tanggapan anda mengenai kecermatan perangkat desa Sungai Sorik dalam melaksanakan tugasnya?	3	8	12	16	6	45	3,81
Jumlah		16	33	56	87	33	225	1,97
Jumlah Responden		3	7	11	17	7	45	
Persentase%		6,7	15,6	24,4	37,8	15,6	100	

Sumber : Data Olahan Kuesioner Tahun 2022

Dari tabel V.22 di atas diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator responsivitas adalah pada kategori sangat baik 3 orang (6,7%), kategori baik 7 orang (15,6%), cukup baik 11 orang (24,4%), kurang baik 17 orang (37,8%), kategori tidak baik 7 orang (15,6%). Maka secara rata-rata adalah 1,97 yang berada pada skala interval 1,90-2,79 dengan kategori kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator responsivitas perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap indikator frekuensi responsivitas perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dinilai kurang baik oleh masyarakat.

Menurut Lemvinne (dalam Hardiansyah, 2011:53) menyatakan responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *costumer*. Lebih lanjut Tjiptono (dalam Aniza, 2013:2) menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap. Responsivitas dari



pemberi layanan dapat menjadi tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Jika dinilai dari observasi di lapangan terlihat frekuensi responsivitas perangkat kantor desa sungai Sorik kecamatan kuantan hilir seberang kabupaten kuantan singingi berada pada skala interval 1,90-2,79 dengan kategori kurang baik, karena perangkat kantor desa Sungai Sorik dalam melaksanakan tanggung jawab sebagai perangkat desa kepada masyarakat kurang baik di karenakan pelayanan yang seharusnya dilaksanakan dari jam 08:00 sampai dengan jam 17:00 tidak di laksanakan dengan baik serta alasan yang tidak jelas, sehingga perangkat desa tidak melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, kemampuan perangkat desa dalam menanggapi keluhan dari masyarakat kurang memuaskan karena kurangnya aspirasi-aspirasi baru serta kurangnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor desa disebabkan perangkat desa yang jarang menempti kantor, tingkat kecepatan perangkat desa Sungai Sorik dalam melayani masyarakat kurang baik karena perangkat desa mempunyai beberapa hambatan-hambatan dalam melaksanakan kerja seperti kurang bisa menggunakan komputer, gangguan jaringan serta alat-alat kantor yang rusak dengan demikian kecepatan kerja perangkat desa berkurang. Perangkat desa Sungai Sorik dalam melaksanakan tugasnya kurang bertanggung jawab karena sebagai perangkat desa harus bisa menyelesaikan tugas setiap perangkat dengan sendiri tetapi hasil yang saya temukan pada observasi ini perangkat desa tidak melaksanakan tugasnya dengan baik, karena tidak faham dengan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri, karna jarang melaksanakan tugasnya sebagai perangkat desa Sungai Sorik. Program serta kegiatan di desa sering tidak terlaksana dengan baik kerena perangkat desa yang jarang menempti kantor sehingga menyebabkan berbagai program tidak berjalan dengan lancar.

Indikator Responsibilitas

Tabel V.28 Rekapitulasi Responden Tentang Responsibilitas Perangkat Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Bagaimana tanggapan anda mengenai komitmen perangkat kantor desa Sungai	2	6	12	22	3	45	2,61



	Sorik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?							
2	Apakah tanggapan anda kepada perangkat desa Sungai Sorik yang bersikap jujur dalam menjalankan tugasnya?	2	5	19	14	5	45	2,51
3	Bagaimana tanggapan anda kepada perangkat desa Sungai Sorik yang dapat dipercaya dalam menjalankan tugasnya?	4	6	12	17	6	45	4,61
4	Apakah tanggapan anda mengenai wewenang perangkat desa Sungai Sorik?	2	5	17	15	5	45	2,51
5	Bagaimana tanggapan anda mengenai tanggung jawab perangkat desa Sungai Sorik dalam menjalankan tugasnya?	5	7	12	15	6	45	1,14
Jumlah		15	29	73	83	25	225	2,67
Jumlah Responden		3	6	15	16	5	45	
Persentase%		6,7	13,3	33,3	35,6	11,1	100	

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Dari tabel V.28 di atas diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator responsibilitas adalah pada kategori sangat baik 3 orang (6,7%), baik 6 orang (13,3%), kategori cukup baik 15 orang (33,3%), kurang baik 16 orang (35,6%), kategori tidak baik 5 orang (11,1%). Maka secara rata-rata adalah 2,67 yang berada pada skala interval 1,90-2,79 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator responsibilitas perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap indikator frekuensi responsibilitas perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dinilai kurang baik oleh masyarakat.

Berdasarkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* yang di susun Komite Nasional Kebijakan *Governance* (2006), yaitu: transparansi (*Transparency*), akuntabilitas (*Accountability*), pertanggung jawaban (*Responsibility*), indenpendensi (*Indenpendency*), kewajaran dan kesetiaan (*Fairness*).

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, teori ini berfokus paa responsibilitas (*Responsibility*) pada pelayanan publik yang ada di kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi.



Menurut Azheri, *responsibilitas* adalah hal yang dipertanggung jawabkan atas sesuatu kewajiban dan termasuk putusan, keahlian, kemampuan, dan kecakapan. Kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang ditimbulkan.

Jika dinilai dari observasi di lapangan terlihat frekuensi *responsibilitas* perangkat kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi berada pada skala interval 1,90-2,79 dengan kategori kurang baik, karena perangkat kantor desa kurang berkomitmen dengan pangkat serta wewenang yang mereka punya dalam melayani masyarakat. Sedangkan komitmen itu adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan atau pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginan mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut, sedangkan dalam pengabdian melaksanakan tugas perangkat desa kurang baik dikarenakan sering tidak melaksanakan pekerjaan sebagai perangkat desa di sebuah desa, sehingga demikian tujuan-tujuan yang seharusnya dicapai tidak dapat dilaksanakan secara maksimal. Dalam melaksanakan pekerjaan perangkat desa kurang bertanggung jawab karena perangkat di kantor desa tidak melaksanakan tugasnya di setiap bidang dan pangkatnya, dalam menjalankan tugas masyarakat percaya kepada perangkat desa tetapi tidak semua perangkat desa yang bersikap jujur dalam menjalankan tugasnya tersebut, tetapi orang lain yang menjalankan tugas yang seharusnya mereka kerjakan.

Indikator Akuntabilitas

Tabel V.34 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Akuntabilitas Perangkat Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Apakah tanggapan anda kepada perangkat desa Sungai Sorik dalam mengatasi komplain dari masyarakat desa?	6	6	9	21	3	45	1,33
2	Bagaimana tanggapan anda mengenai pertanggung jawaban perangkat desa terhadap tugas yang dilaksanakan?	1	4	15	15	10	45	1,41
3	Bagaimana tanggapan anda kepada perangkat desa Sungai Sorik dalam mengatasi komplain masyarakat dalam pembuatan surat	3	7	10	18	7	45	2,71



	pengantar kartu keluarga(KK)?							
4	Bagaimana tanggapan anda mengenai pertanggung jawaban perangkat desa Sungai Sorik yang sudah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?	4	7	6	18	10	45	1,76
5	Bagaimana tanggapan anda mengenai perangkat desa Sungai Sorik yang bisa mengatasi masalah yang ada di desa Sungai Sorik?	3	9	10	14	9	45	3,91
Jumlah		17	33	50	86	39	225	2,23
Jumlah Responden		3	7	10	17	8	45	
Persentase%		6,7	15,6	22,2	37,8	17,8	100	

Sumber :Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Dari tabel V.34 di atas diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator akuntabilitas adalah pada kategori sangat baik 3 orang (6,7%), baik 7 orang (15,6%), kategori cukup baik 10 orang (22,2%), kurang baik 17 orang (37,8%), kategori tidak baik 8 orang (17,8%). Maka secara rata-rata adalah 2,23 yang berada pada skala interval 1,90-2,79 dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator akuntabilitas perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi adalah kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap indikator frekuensi akuntabilitas perangkat kantor desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dinilai kurang baik oleh masyarakat. Nasirah (2016), akuntabilitas juga merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Dalam hubungan ini, diperlukan evaluasi kinerja yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pencapaian hasil serta cara-cara yang digunakan untuk mencapai semua itu. Pengendalian (*control*) sebagai bagian penting dalam manajemen yang baik adalah hal yang saling menunjang dengan akuntabilitas. Dengan kata lain pengendalian tidak dapat berjalan efisiensi dan efektif bila tidak ditunjang dengan mekanisme akuntabilitas yang baik juga sebaliknya.

Jika dinilai dari observasi di lapangan terlihat frekuensi akuntabilitas perangkat kantor Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi berada pada skala interval 1,79-2,90 dengan kategori kurang baik. Karena perangkat kantor desa dalam meningkatkan atau mengatasi masalah dari masyarakat masih kurang bagus dikarenakan jarang melaksanakan tanggung jawabnya sebagai perangkat desa. Sebagian perangkat di desa tidak melaksanakan tugasnya dengan maksimal karena kurang faham dengan setiap pembagian tugas-tugas di kantor seperti urusan surat menyurat pasti sebagian dari



perangkat tidak bisa menyelesaikannya akibat tingkat pendidikan yang agak rendah serta pemahaman yang kurang akan komputer. Dalam mengatasi komplain dari masyarakat tentang pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK) sebagian perangkat desa kurang faham, perangkat desa biasanya hanya mengumpulkan persyaratan saja, setiap warga harus mengantar persyaratan tersebut kerumah perangkat desa atau ke kantor desa yang sekarang yaitu di balai Bumdes desa Sungai Sorik. Perangkat desa dalam menjalankan tugas dengan ketentuan yang berlaku kurang baik hampir semua perangkat desa tidak bisa mempertanggung jawabkan pekerjaannya, dalam meningkatkan kinerja perangkat desa kurang optimal dan maksimal, pencapaian hasil kerja perangkat desa. Perangkat desa dalam menyelesaikan masalah yang ada di desa kurang baik karena tidak semua perangkat desa yang mengatasi masalah-masalah yang ada di desa, hanya sebagian dari perangkat desa yang mengatasi masalah tersebut yang sebagian dari perangkat lain hanya mengikuti hasil dari penyelesaian masalah tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis laksanakan tersebut, tantang Kinerja perangkat Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi dengan Kurang Baik.

Saran

1. Untuk meningkatkan pelayanan yang ada di kantor desa Sungai Sorik kecamatan kuantan hilir seberang dengan optimal dan mengadakan pelatihan bagi seluruh perangkat desa Sungai Sorik.
2. Perlu ditingkatkan motivasi kerja bagi perangkat desa desa Sungai Sorik kecamatan kuantan hilir seberang dalam meningkatkan kualitas kinerja perangkat desa sungai sorik di bidang pelayanan.
3. Perlu diberi sanksi bagi para perangkat desa yang tidak melaksanakan tugas di kantor dan tidak datang pada waktu jam kerja yang sesuai dengan SOP, karena dengan adanya pemberian sanksi tersebut perangkat desa bisa merubah perilakunya dalam bidang pemerintahan.
4. Perlengkapan sarana dan prasaran dikantor sebaiknya dilengkapi sehingga perangkat desa bisa menggunakan alat alat tersebut dengan baik, bagi perangkat desa yang tidak faham menggunakan komputer bisa belajar di kantor dengan perangkat desa lain yang faham menggunakan komputer.
5. Perangkat desa haruslah lebih aktif dalam mengawasi jalannya pemerintahan desa yang sedang berlangsung dengan melaksanakan tugas dan bertanggung jawab sebagai perangkat desa.
6. Para perangkat desa harus mempunyai sikap tolong menolong dalam meningkatkan kinerja perangkat kantor desa, serta berkomunikasi masalah dalam hal-hal yang baik juga bisa meningkatkan keterampilan berkomunikasi perangkat desa.



7. Melakukan evaluasi kerja yang secara berkala. Maksudnya memantau perkembangan kinerja setiap perangkat kantor desa. Sebab, kinerja perangkat desa tidak selalu meningkat. Hal yang harus diperhatikan adalah lakukan penilaian kerja secara transparan dan tidak memihak.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali, Faried. 2015. *Teori dan Konsep Administrasi: Dari Pemikiran Pradigmatik Menuju Redefenisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anwar Prabu Mangkunegara 2005, *Evaluasi Kinerja Suber Daya Manusia*, RefikaAditama, Bandung
- Arikunto, Suharmisi.2010, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Penerbit PTRineka Cipta.
- Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility Dari Voluntary Menjadi Mendatory*, (Jakarta: Rajawali Pers, 20011) Hlm 86.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta:Gava Media.
- Hasibuan,S.P, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Nasirah. 2006. *Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Dsa (Studi Pada Desa Mulyoangung Kecamatan Dau)*. Akuntansi, Universitas , Muhammadiyah Malang.
- Priyono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ziftma Publisher: Jakarta 2008.
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.Bandung;Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*.Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2007.*Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjibtono, Fandy Dan Diana, Anastasia, 2009. *Total Quality Menegement*. Yogyakarta: Andy.

Undang-Undang

- UU No 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik