



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

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA JAKE KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Ezy Rizka Putri**

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

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilaksanakan di desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi dengan judul “Analisis kualitas pelayanan publik di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi” untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan kepada masyarakat desa jake karena yang saya lihat belum terlaksana dengan baik, Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan di kantor desa jake kebanyakan masyarakat mengeluhkan susah mencari kepala desa saat ingin membuat surat yang akan di tanda tangannya, Maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi. Dalam penelitian ini metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kuantitatif yaitu menganalisa data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian di olah dan selanjutnya penulis mengambil kesimpulan-kesimpulan dari dat olahan. Hasil sebaran kuesioner menunjukkan kualitas pelayanan public di kantor desa jake kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan singingi menghasilkan rata-rata 3,25 yaitu kurang baik di antara interval 2-3.*

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan.**

### **ABSTRACT**

*Public Service quality analysis in Jake village office, Kuantan Tengah sub-district, Kuantan Singing regency with the title “service quality at jake village office kuantan tengah district kuantan singingi regency “because too see has not been implemented properly, this is because many people complain about services at the Jake village office, most people complain that it is difficult to find When the village head wants to make a letter that will be signed, it is necessary to improve the quality of service at the Jake Village Office, Central Kuantan District, Kuantan Singing Regency. In this study the research quantitative methode, namely analyzing the data obtained from the results of distributing questionnaires, then processing and then the authors draw conclusions from the processed data. The results of the questionnaire distribution show that the quality of public services at the Jake village office, Kuantan Tengah sub-district, Kuantan Singingi Regency produces an average of 3.25, which is not good between 2-3 intervals.*

**Keywords: Quality of service**



## **1. PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut 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 (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Negara adalah lembaga sosial yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan yang vital negara bukanlah lembaga sosial yang dibuat manusia untuk kepentingan diri sendiri.oleh karena itu,negara bertugas membuat dan melaksanakan hukum-hukum yang objektif mengandung keadilan dan kesejahteraan umum.sebagai lembaga social negara tidak diuntungkan memenuhi kebutuhan khusus dari golongan orang tertentu. Tetapi untuk memenuhi keperluan-keperluan dan seluruh rakyat negara. Dengan melaksanakan tugas negara keadilan dan kesejahteraan sejati maka negara telah melaksanakan tugas nya dengan semestinya.

Menurut UU No 6 Tahun 2014, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah,kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat,hak asal usul,hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan negara kesatuan republik Indonesia.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangkanyapelayana yang berkualitas .menurut peraturan menteri penyalagunaa aparatur Negara. Kualitas antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari Pemerintah.Pelayanan yang



berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Tugas dan fungsi perangkat desa :

- 1) Kepala desa  
Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa.
- 2) Sekretaris desa  
Membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan, melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa.
- 3) Kepala urusan umum  
Melaksanakan administrasi surat menyurat ketata usaha seperti tata naskah dinas DLL
- 4) Kepala keuangan  
Menyusun RAPBDes dan membantu urusan sekdes dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintah
- 5) Kepala perencanaan  
Mengkoordinasi urusan perencanaan desa
- 6) Kepala seksi kesejahteraan  
Sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan
- 7) Kepala seksi pelayanan  
Membantu kepala desa sebagai bidang pelaksanaan operasional di bidang pelayanan.
- 8) Kepala dusun  
Unsur satuan tugas kewilayahan yang berfungsi membantu kepala desa dalam pelaksanaan wilayahnya, mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya (Perda No 2 tahun 2018).

Pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan, yang mana kinerja pegawai menurut Moehariono (2012:95), Kinerja merupakan gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi, Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya organisasi tetapi juga manajer dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi lain adalah untuk menyesuaikan tujuan organisasi dan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, memperbaiki proses pengembangan serta membantu menahan pekerja trampil untuk tidak pindah serta mendukung sebuah perubahan.

Masyarakat masih mengeluhkan para perangkat desa yang kurang pengertian pada kebutuhan masyarakat, semua itu dikarenakan perangkat desa yang tidak hadir sesuai jadwal jam kerja kantor pada umumnya yaitu dari jam 08.00-16.00 WIB. sebagai contoh untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan dengan misalnya:



1. Sulit mendapatkan tanda tangan kepala desa secara cepat karena kepala desa nya jarang berada di kantor desa.
2. Aset desa yang kurang untuk kualitas pelayanan yang baik karena didesa hanya mempunyai 1(Satu) komputer yang bagus dan 1(Satu) rusak.
3. Bekerja tetapi tidak sesuai dengan bidangnya.

hal tersebut menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan didesa jake tersebut.

Ideal nya perangkat desa memberikan pelayanan pada masyarakat untuk kebutuhan masyarakat, kenyataannya, perangkat desa belum mampu menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan dengan baik, disamping karena kualitas perangkatnya, juga tidak semua warga masyarakat mengetahui kebutuhan dirinya sehingga begitu saja percaya dengan perangkat desa.

Kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa jake dilaksanakan oleh perangkat desa yang berjumlah 6 (enam) orang yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kasi Pemerintah, Kasi Kesejahteraan, Kaur Keuangan, Kaur Umum. Penyelenggara pemerintah desa akan meningkatkan kualitasnya apabila perangkat desa bekerja lebih terarah dan optimal dalam melayani masyarakat memberikan pelayanan yang tidak lambat dan hadir tepat waktu serta kepala desanya senang ditemui untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Dengan demikian, Penyelenggaraan pemerintah desa di Desa jake haruslah mengacu pada aturan pemerintah yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perangkat desa terutama kepala desa diharapkan benar benar menjalankan tugas dan fungsinya terhadap masyarakat desa jake untuk meningkatkan kualitas pelayanan didesa agar menciptakan pemerintahan yang baik (*good government*) agar perangkat desa lainnya juga dapat menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan publik di Kantor Desa Jake terhadap Masyarakat Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi**”

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

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

Pengertian administrasi secara luas menurut Siagian (2011:47) yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik mengatakan: Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang ditentukan, sebelumnya Gie (2011:73) yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik mengemukakan bahwa : Administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

The Liang Gie (dalam Pasolong,2011:68) mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Pasolong (2011:31)



Administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai itu juanatas dasar efektif, efesien dan rasional. “Administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisasi, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.”(Kencana,2003:47)

Menurut Dimock dan Dimock ( dalam sahya Anggara, 2012:134) administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu pengetahuan yang mempelajari bagaian lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, gerakkan dan dikemudikan. Administrasi negara juga merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses. Oleh sebab itu, menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami, *pertama* , perlu mengetahui mengenai administrasi umum. *Kedua* harus diketahui banyak masalah administrasi negara yang timbul dalam kerangka politik.

Selanjutnya, Dimock dan Dimock ( dalam Sahya Anggara, 2021:134) Menambahkan bahwa Administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang di kehendaki rakyat melalui pemerintah dan cara mereka memperolehnya.

Pengertian Administrasi Negara menurut Waldo (dalam Kencana, 2003:49) dalam bukunya Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia mengemukakan bahwa : Administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Berdasarkan pengertian diatas administrasi Negara merupakan gabungan dari manajemen dan organisasi yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan pemerintah.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Hanif 2011:235) bahwa administrasi pada hakikatnya adalah mengarahkan kegiatan-kegiatan kita secara terus-menerus menuju ke tercapainya tujuan, dan mengendalikan sumber-sumber daya beserta gerak gerak pemanfaatannya dengan peraturan-peraturan dan rencana-rencana kita. Kemudian menurut Nicholas Henry (2007:21) Administrasi Negara ialah : Suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungan dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan public agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik -praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Berdasarkan uraian dan pengertian di atas, penulis dapat mengemukakan beberapa pokok pikiran bahwa administrasi negara adalah merupakan proses kegiatan yang bersifat penyelenggaraan, administrasi negara disusun untuk mengatur kerjasama antar bangsa, dan administrasi negara diselenggarakan oleh aparatur pemerintah dari suatu negara yang mana diselenggrakan untuk kepentingan umum.

### **2.1.2 Teori /Konsep Organisasi**

Menurut Luther gulick (dalam Inu Kencana Syafiir,2010:52), organisasi dalah sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan.jadi dngan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh pemerintah para atasan



kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai dasar dari seluruh badan usaha.

Melalui pendekatan struktur Siagian (dalam Zulkifli,2014:78), mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian satu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang tersebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan. Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan penguasaan pelaksanaan tugas.

Menurut Edi Sugiono ( 2019:2) Organisasi merupakan sekelompok orang yang di atur sedemikian rupa dalam upaya mencapai suatu tujuan tertentu. Organisasi yang dapat diartikan sebagai suatu wadah bagi kelompok orang untuk bekerja bersama agar dapat mencapai tujuan bersama.

Dalam pengertian yang lebih luas, Organisasi mempunyai karakteristik menurut Edi Sugiono ( 2019:2-3) :

- a. Organisasi memiliki tujuan  
Wujud dari pada tujuan dicerminkan oleh adanya sasaran. Secara umum tujuan organisasi atau perusahaan adalah menaiki nilai perusahaan. Ukuran nilai perusahaan adalah dicerminkan oleh meningkatnya harga saham perusahaan tersebut dipasar. Untuk mencapai nilai perusahaan yang meningkat, Maka sasaran perusahaan adalah meningkatkan keuntungan dan mencapai tingkat pertumbuhan.
- b. Terdapat Orang – Orang  
Organisasi haruslah terdiri dari dua atau lebih orang yang memiliki kesamaan kepentingan serta bekerja sama untuk memenuhi kepentingannya. Jadi seseorang yang memiliki tujuan sendiri tidak disebut sebagai organisasi.
- c. Memiliki Struktur  
Organisasi perlu memiliki struktur agar dapat melaksanakan kegiatan dengan efektif, Karena struktur mencerminkan rantai komando dan perintah kepada siapa tugas diberikan dan kepada siapa penerima tugas akan dilaporkan. Struktur organisasi sering disebut sebagai mekanisme atau pola hubungan diantara orang-orang yang mempunyai kedudukan atau posisi tertentu,tugas kewajiban, serta wewenang.
- d. Sistem dan Prosedur  
Organisasi juga harus memiliki sistem dan prosedur standar dalam menjalankan kegiatannya. Sistem dan prosedur menggambarkan bahwa sebuah organisasi diatur berdasarkan aturan-aturan yang ditetapkan bersama dan harus dijalankan, Misalnya bagaimana cara kerja, cara menarik karyawan,bentuk-bentuk pelaporan dan lain sebagainya.

Huse dan Bouditch (dalam Zukifli,2014:79) mengemukakan empat batasan organisasi, empat batasan itu secara umum menjelaskan bahwa organisasi sebagai satu system terdiri dari beberapa subsistem yang saling tergantung satu



sama lainnya. Organisasi harus pula dipandang sebagai satu subsistem dari sistem lingkungan yang luas. Dia harus berintraksi terhadap perubahan-perubahan aspek lingkungan tersebut. Organisasi itu bersifat terbuka dan dinamis, merupakan suatu proses terdiri dari masukan, keluaran, transformasi, umpan balik, maka organisasi selalu berupaya menjaga keseimbangan dalam setiap aktivitas.

Defenisi organisasi Menurut pendekatan proses antara lain tergambar dalam pendapat Messie (dalam Zulkifli, 2014:78), yaitu organisasi merupakan suatu kerja sama kelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama. Dalam sistem kerja sama tersebut disamping diakan pembagian kerja yang dijabarkan kedalam perincian tugas, Menurut Soffer (dalam Zulkifli, 2014:78) juga diikuti dengan tindakan pendistribusian peranan kepada anggota untuk melaksanakan rincian tugas tertentu dalam rangka upaya menghasilkan beberapa bentuk produk, organisasi juga dapat diartikan sebagai wadah mempersatukan berbagai keahlian dan karakteristik anggota untuk mencapai tujuan organisasi.

Jones ( dalam Zulkifli, 2014:78), *organization is tool used by people individually in group to accomplish a wide variety of goals*. Defenisi Organisasi dalam arti luas tentulah tidak sesederhana itu. Sebagai *locus* dan *focus* studi ilmu administrasi, organisasi dapat dijabarkan dari banyak aspek sumber daya serta faktor lingkungan yang melingkupinya. Kajian dan multi aspek tersebut dan pakar. Terutama mereka yang memandang organisasi sebagai sistem, yaitu menilai adanya keterkaitan antara dinamika organisasi dengan berbagai unsur yang melingkupinya.

### 2.1.3 Teori/Konsep Manajemen

Menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2014:17) Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Menurut Sarwoto (dalam Zulkifli, 2014:18) Mendefinisikan konsep manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *planning, organizing, actualing* dan *controlling* dimana pada masing masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara beruntun dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli, 2014:18) Menurutnya manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa pergerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai .dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai proses memiliki enam fungsi yaitu:

- 1) Perencanaan adalah kegiatan yang menentukan hal hal yang harus dikerjakan yang telah ditentukan serta cara mengerjakannya.
- 2) Pembuatan keputusan adalah kegiatan yang melakukan pilihan diantara berbagai kemungkinan untuk menyelesaikan masalah, perselisihan, keraguan yang timbul dalam kerja sama.



- 3) Pengarahan adalah kegiatan membimbing bawahan dengan jalan memberikan perintah, memberikn petunjuk,mendorong semangat kerja,menegakkan disiplin,memeberikan teguran dan lain-lain.usaha semacam itu agar mereka daam melakukan pekerjaan mengikuti arahan yang telah ditetapkan.
- 4) Pengkoordinasian adalah kegiatan menghubungkan orang-orang dan tugas tugas sehingga terjamin adanya kesatuan atau keselarasan keputusan,kebijaksanaan,tindakan,langkah,sikap serta pecegahan timbulnya pertentangan,kekacauan, kekembaran dan kekosongn tindakan.
- 5) Pengontrolan adalah kegiatan yang mengusahkan agar pelaksanaan pekerjaan serta hasil kerja sesuai dengan rencana, perintah, petunjuk atau ketentuan-ketentuan ditetapkan.
- 6) Penyempurnakan adalah kegiatan mempebaiki segenap segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien.

Menurut Waldo (dalam Zulkifli, 2014:20) Manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerja asama yang rasional dalam suatu sistem administrasi.

Menurut Safroni (dalam Hayat 2017:9) adalah salah siklus,apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja,kineraja aparatur berdampak pada output yang hasilnya menjadi lebih baik dan sesuai harapan.

Menurut Wirman Syafri (2012:12) Manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orng lain.oleh sebab itu manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen.

Menurut Prajudi (dalam Syafiie,2010:49) Manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaattan dari semu faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanadiperlukan untuk menccaai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja yang tertentu.sedangkan menurut Goerge Terry (2010:49) Manajemen adalah suatu proses khusus yag terdiri dari perencanaan,organisasi,pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaattan sumber daya manusia yang lain nya.

Menurut Follet (dalam Kadarisman, 2018:4) Manajemen adalah sebagai suatu seni yang tiap tiap pekejaan dapat diselesaikan melalui orang lain. Defenisi ini dapat ditunjukkan dari seseorang yang harus mampu mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Usman Effendi ada 4 (Empat) fungsi-fungsi Manajemen atau disebut juga unsur-unsur manajemen,yaitu:

- a. Perencanaan (planning) Merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan menyiarkan bahwa manajer terlebih dahulu memikirkan dengan matang tujuan dan tindakannya.
- b. Pengorganisasian (Oragnizing) Merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan





rencana yang ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi. Pengorganisasian berarti bahwa manajer mengkoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya bahan yang memiliki organisasi bersangkutan agar pekerjaan rapi dan lancar.

- c. Kepemimpinan ( *learning or actuating*) berfungsi untuk meningkatkan efektifitas dan efisien kerja secara maksimal serta menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan dinamis. Kepemimpinan memberikan bagaimana manajer mengarahkan dan mempengaruhi para bawahan, bagaimana cara agar orang-orang lain melakukan tugas-tugas yang esensial. Kepemimpinan termasuk didalamnya penggerak dan memberikan motivasi pada bawahan untuk melakukan tugas-tugasnya.
- d. Pengendalian ( *controlling*) Merupakan suatu aktivitas menilai kinerja berdasarkan standar yang telah dibuat untuk kemudian dibuat perubahan atau perbaikan jika diperlukan. Pengendalian berarti bahwa manajer berusaha untuk Menjamin bahwa organisasi bergerak ke arah tujuan.

#### **2.1.4 Teori/Konsep Pelayanan Publik**

Keban dalam H.A Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau “ *the degree of accomplishment* “atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dikemukakan bahwa dalam instansi pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, menyesuaikan budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat *multidimensional* (Dwiyanto dalam H.A. Nasir, 2009:8), Menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi Menyatakan sebagai berikut :

- a. Produktivitas  
Produktivitas yang dimaksud adalah konsep *Produktivitas* yang tidak hanya mengukur *efisiensi*, namun juga diperluas sehingga mencakup *efektivitas* pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian *produktivitas* organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian *produktivitas* ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumberdaya Organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.
- b. Kualitas layanan  
Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai



pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi..

d. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. *Responsibilitas* sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi akan memiliki *akuntabilitas* yang tinggi bila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pelayanan publik Menurut Harbani Pasolong (2007:128), adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Zeithaml Parasuraman Berry (dalam Pasolong 2016:135), untuk menciptakan Kualitas pelayanan yang berkualitas, maka memodifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti nyata (Tangibles), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personel, sarana komunikasi.



2. Keandalan (Realibility), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.
5. Kepedulian (Emphaty), yaitu kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Kristian Widya Wicaksono (2006:9), pada level yang umum, apabila birokrasi melakukan pelayanan publik dengan baik maka birokrasi tersebut mampu menunjukkan sejumlah indikasi perilaku:

1. Memproses pekerjaannya secara stabil dan giat.
2. Memperlakukan individu yang berhubungan dengannya secara adil dan berimbang.
3. Mempekerjakan dan mempertahankan pegawai berdasarkan kualifikasi profesional dan orientasi terhadap keberhasilan program.
4. Mempromosikan staf berdasarkan *system merit* dan hasil pekerjaan baik yang dapat dibuktikan.
5. Melakukan pemeliharaan terhadap prestasi yang sudah dicapai sehingga dapat segera bangkit bila menghadapi keterpurukan.

Kencana Syafie dan Welasari (2015) Memberikan pemahaman tentang sebuah pelayanan itu berkuaitas sebagai berikut:

1. Adanya Keandalan (Reliability)
2. Adanya Tanggapan Baik ( Responsiveness)
3. Adanya Kecakapanyang Berwenang (Competence)
4. Adanya Jalan Untuk Memulai(Acces)
5. Adanya Sopan Santun (Courstesy)
6. Adanya Hubungan Baik (Cpmunication)
7. Adanya Kepercayaan (Security)
8. Adanya Jaminan (Credibility)
9. Adanya Pengertian( Understanding)
10. Adanya Penampilan Yang Baik (Appearance)

### **2.1.5 Pemerintah Desa**

Pemerintah desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa. Pemerintah desa adalah *central authority* (kewenangan pusat) yang berfungsi sebagai admsinistrator pemerintahan, *administrator* pembinaan rakyat, dan administrator pembangunan, dan mempunyai peranan yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pembangunan desa. Sebuah desa dipimpin oleh kepala desa. Seseorang kepala desa dipilih secara langsung oleh rakyat melalui sebuah pemilihan Kepala Desa (pilkades).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Desa, seseorang kepala desa menjabat selama enam (6) tahun untuk satu (1) kali masa jabatan dan dapat dipilih kembali maksimal tiga (3) kali baik secara berturut-turut maupun tidak. Kepala desa dalam kedudukannya sebagai kepala pembangunan masyarakat



desa bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan di desanya (Jayadinata & Pramandika, 2016:99)

Kepemimpinan kepala desa pada dasarnya bagaimana kepala desa dapat mengoordinasi seluruh kepentingan masyarakat desa dalam setiap pengambilan keputusan. Kepala Desa akan berhasil apabila kepemimpinannya memerhatikan suara masyarakat yang dipimpin secara demokratis yaitu mencerminkan keterbukaan, bertanggung jawab dalam mengambil keputusan yang didasarkan kepada hasil kesepakatan untuk kepentingan masyarakat (Widjaja :3)

Uma sekaran(dalam Sugiyono,2017:65) mengemukakan bahwa kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi seabgai masalah yang penting.

Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang pemerintahan desa yang diterbitkan untuk melaksanakan ketentuan pasal 216 ayat (1) Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Pemimpin pemerintah desa, seperti tertuang dalam paragraf 2 pasal 14 ayat (1), adalah kepala desa yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

#### **Kepala desa mempunyai wewenang:**

- Memimpin penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD).
- Mengajukan rancangan peraturan desa.
- Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD.
- Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD.
- Membina kehidupan masyarakat desa.
- Membina perekonomian desa.
- Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif.
- Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakili sesuai dengan peraturan perundang undangan.
- Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang undangan.

#### **Tugas**

- ❖ Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan UUD 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- ❖ Meningkatkan kesejahteraan rakyat.
- ❖ Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat.
- ❖ Melaksanakan kehidupan demokrasi.
- ❖ Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- ❖ Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa.
- ❖ Menaati dan menegakkan se luruh peraturan perundang undangan.
- ❖ Penyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik.
- ❖ Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa.
- ❖ Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa.



- ❖ Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa.
- ❖ Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa.
- ❖ Membina, mengayomi dan melestarikan nilai nilai sosial budaya dan adat istiadat.
- ❖ Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa.
- ❖ Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup  
([https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah\\_Desa](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah_Desa)).

Menurut Paul H. Landis, seorang ahli sosiologi perdesaan, desa adalah suatu wilayah yang penduduknya kurang dari 2.500 jiwa dengan ciri-ciri sebagai berikut: mempunyai pergaulan hidup yang mengenal, adanya ikatan perasaan yang sama tentang kebiasaan, dan cara berusaha bersifat agraris dan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor alam, misalnya iklim, topografi, dan sumberdaya alam.

Menurut R.Bintarto, berdasarkan tinjauan geografi yang dikemukakannya, desa merupakan suatu hasil perwujudan geografis yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiologis, sosial, ekonomi, politik, dan cultural yang terdapat di suatu daerah serta memiliki hubungan timbal balik dengan daerah lain.

Paul H. Landis memberikan definisi desa lebih lengkap dengan ciri-ciri yang melekat pada masyarakatnya. Menurut Paul, desa memiliki 3 ciri yakni sebagai berikut:

1. Mempunyai pergaulan hidup yang saling kenal mengenal antar ribuan jiwa.
2. Ada pertalian perasaan yang sama tentang kesukuan terhadap kebiasaan.
3. Cara berusaha (ekonomi) adalah agraris yang paling umum yang sangat dipengaruhi alam sekitar seperti iklim, keadaan alam, kekayaan alam, sedangkan pekerjaan yang bukan agraris adalah bersifat sampingan .

Menurut Sutardjo Kartodikusumo, desa adalah suatu kesatuan hukum di mana bertempat tinggal suatu masyarakat yang berkuasa mengadakan pemerintahan sendiri. Sedangkan menurut Saniyanti Nurmuharimah, desa merupakan wilayah yang dihuni oleh masyarakat yang memiliki sistem pemerintahan sendiri (<https://www.berdesa.com/definisi-desa-menurut-berbagai-ahli>).

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2003:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variable mandiri baik satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan dengan variable lainnya. Selanjutnya sugiyono (2003:14) Mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang di angkat.

Syamsuddin & Damiyanti (2011) Mengatakan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok. Adapun ciri-ciri penelitian deskriptif kuantitatif sebagai berikut:



1. Cendrung mengguakan 1 variabel dalam operasionalnya
2. Tidak menutup kemungkinan menggunakan dua variabelatau lebih, tetap tidak untuk dihubungkan, bandingkan atau dicari sebab akibat tersebut.
3. Analisis data diarahkan pada pencarian mean (rata-rata), persentase, atau modus.
4. Analisi data dilakukan sesudah semua data terkumpul.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian dimana data yang diperoleh dari sampel penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan seperti mean(rata-rata), persentase, kemudian hasilnya diinterpretasikan.

Untuk melakukan penelitian, maka harus diketahui populasi dan sampelnya. Menurut Sugiyono (2010:215) definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ( Sugiyono, 2012 : 91). dalam hal ini yang dijadikan populasi adalah masyarakat di desa Jake .

Populasi masyarakat di desa Jake ini berjumlah 4115 Jiwa dengan jumlah 1567. Dikarenakan populasi yang banyak, untuk mempermudah dalam memperoleh persentase jawaban tersebut maka penulis menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin dengan hasil 43 Responden.

#### **4. HASIL PEMBAHASAN**

Sesuai hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang keseluruhan indikator tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah yang menjawab sangat baik sebanyak 7 responden (16%), Menjawab baik 15 responden (35%), menjawab cukup baik 12 responden (28%), menjawab kurang baik 16 responden (5%), menjawab tidak baik 2 responden (5%). maka dari perhitungan diperoleh jumlah rata-rata yaitu 3,25 dari jumlah total ini dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik kurang baik di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi kategori kurang baik yang berada di interval 3,25 yang dibuktikan dengan sebaran kuesioner ke masyarakat dan memperoleh hasil kurang baik.

#### **5. SIMPULAN**

Hasil sebaran kuesioner menunjukkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai akhir dengan rata-rata 3,25 dengan kategori kurang baik dengan interval 3-4, Hal ini dibuktikan dengan sebaran kuesioner terhadap masyarakat di desa Jake Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dengan seluruh indikator kualitas pelayanan publik masih banyak masyarakat yang memberikan tanggapan pada sebaran kuesioner tersebut kurang baik.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih yang tiada henti untuk Ayah dan Ibunda yang memberikan semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat memberikan semangat sampai saat ini. Universitas Islam



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

Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Bapak Dr.H.Nopriadi,S.K.M Keselaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibu Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan selaku pembimbing I, Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Sarjan M, S.Sos.,M.Si selaku dosen Pembimbing II yang senantiasa membantu dan membimbing penulis, Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta Rekan-rekan seperjuangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Ahmad, Badu. 2012. *Manajemen Pelayanan publik*.Makasar. Modul Bahan Ajar.  
Ali Faried. 2015. *Teori dan Konsep Administrasi Dari pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Edisi I. PT. RajaGrafindo Persada : Jakarta.  
Ali,Farid. 2011. *Teori Dan Konsep Admistrasi*.Penerbit : Rajawali Pers Ari,Dian  
Nugroho. 2017. *Pengantar Manajemen*.Penerbit UB Press  
Fahmi,Irhan 2016. *Prilaku Organisasi*.Bandung.Alfaberta  
Fahmi,Irhan,2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung.Alfabeta  
Hasibuan, Melayu. 2011. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*.PT Bumi Aksara.Jakarta  
Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*.Jakarta : Penerbit Riant Nugroho  
Juharni.2015.*Pengantar Ilmu Administrasi Negara*.CV SAH MEDIA  
Kadarisman,Muh.2018.*Manajemen Aparatur Sipil Negara*.Depok:Penerbit PT RajaGrafindoPersada  
Kedua Usman,Husaini.2009.Metedologi Penelitian Sosial (Edisi)

Syafiie Inu Kencana,2010. Ilmu Administrasi Publik. Edisi I. Reneka Cipta : Jakarta.

Sugiyono.2017.Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,da R&D.edisi I.Alfabeta : Bandung.

Solihin,Ismail.2009.*Pengantar Manajemen*.Jakarta:Erlangga

### **Peraturan dan Undang-Undang :**

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Tugas Dan Fungsi Perangkat Desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Pelayanan Publik.

### **Internet:**

<https://www.berdesa.com/definisi-desa-menurut-berbagai-ahli/download> Oktober 2021

[https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah\\_Desa/download](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah_Desa/download) oktober 2021



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