

# **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Fahyu Amerga**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan  
Singingi, Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi

Email : [Fahyuamerga@gmail.com](mailto:Fahyuamerga@gmail.com)

## ***Abstract***

*This research was conducted in Seberang Taluk Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine how the Implementation of Public Service Standards in the Village of Seberang Taluk, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency.*

*The sampling technique for the elements of the Seberang Taluk Village Apparatus is because the number is relatively small namely 8 people, so the determination of the sample uses a saturated sampling method, i.e. all the puppets are sampled. For community elements using the Random Sampling method the method of sampling from the population is done randomly without regard to strata in the population, the number of samples using the Slovin formula is obtained by 43 people, the total respondents in this study amounted to 51 respondents. Based on the results of the distribution of questionnaires that have been carried out regarding the Implementation of Public Service Standards at the Seberang Taluk Village Office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi District, which produces an average value of 2.69, it means that it is in a fairly good interval. Which means the Application of Public Service Standards at the Seberang Taluk Village Office in Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency is Good Enough.*

***Keywords: Application of Public Service Standards***

## ***Abstrak***

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Teknik penarikan sampel untuk unsur Perangkat Desa Seberang Taluk karena jumlahnya relatif kecil yakni 8 orang, maka penentuan sampel menggunakan metode sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel. Untuk unsur masyarakat menggunakan metode Random Sampling metode pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, yang jumlah pengambilan sampelnya menggunakan rumus slovin yakni didapat 43 orang, total responden pada penelitian ini berjumlah 51 responden. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,69 berarti berada pada interval Cukup Baik. Yang artinya Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik.

***Keywords: Penerapan Standar Pelayanan Publik***

## 1. PENDAHULUAN

Desa merupakan unit pemerintahan terkecil, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, desa merupakan wilayah kerja yang dipimpin seorang kepala desa sebagai perangkat kerja daerah.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Desa menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur desa dalam memberikan layanan. Paling tidak, ada banyak sekali jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah desa, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur, banyaknya pungutan biaya, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

Pelayanan umum di Desa Seberang Taluk merupakan unsur pelayanan publik yang memiliki pengguna pelayanan adalah masyarakat. Namun pada kenyataannya penerapan pelayanan publik di Desa Seberang Taluk masih kurang memuaskan, berdasarkan hasil observasi saya dilapangan saya menemukan beberapa masalah tentang pelayanan kantor desa tersebut. Berikut permasalahan yang saya temukan berdasarkan observasi saya dan mewawancarai beberapa warga :

1. Kantor pernah tidak buka seharian penuh, padahal tidak di hari libur.
2. Hampir setiap hari kantor desa buka tidak sesuai jadwal, dan tutup lebih awal.
3. Berdasarkan wawancara lepas penulis dengan beberapa warga yang pernah menggunakan pelayanan umum di desa Seberang Taluk, ada yang berpendapat bahwa birokrasi yang berbelit-belit dan belum ada transparansi biaya pada unit pelayanannya.
4. Dan mereka umumnya berpendapat kepastian jadwal pelayanan yang tidak pasti/kadang-kadang tepat yang selalu dikeluhkan masyarakat atau pengguna jasa pelayanan umum di Desa Seberang Taluk.

Berdasarkan Hasil Observasi dan wawancara lepas tersebut terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat selama ini, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat bagaimana pelayanan publik yang ada di desa Seberang Taluk.

Diduga Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Belum Maksimal, penelitian ini Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Standar Pelayanan Minimal Desa sesuai Pemrintah Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa :

- a. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan
- b. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan
- c. Pemberian surat keterangan
- d. Penyederhanaan pelayanan
- e. Pengaduan masyarakat

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Teori /Konsep Ilmu Administrasi Negara

Menurut The Liang Gie, Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. (dalam Syafiie, 2010).

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Siagian 2002)

Administrasi sebagai fungsi menunjukkan keseluruhan tindakan dari sekelompok orang dalam satu kerja sama sesuai dengan fungsi-fungsi tertentu hingga tercapai tujuan. Fungsi yang satu bergubungan dengan fungsi yang lain dalam satu rangkaian tahapan aktivitas. Menurut William H. Newman (dalam Silalahi, 2009:21)

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*).

Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Siagian 2002 : 2)

Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih.
2. Adanya kerjasama.
3. Adanya proses usaha.
4. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan.
5. Adanya tujuan. (Siagian 2002: 2)

Ciri-ciri administrasi negara disebutkan Thoha (2008:36-38), 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, dan persamaan, maka hal tersebut tidak mudah untuk diukur.
- 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

## 2.2 Teori /Konsep 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)

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

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], halini 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 setiap orang melapor kepada atasan dan semua orang tau siapa atasannya (*Boss*).
2. Organisasi staf

Hubungan staf merupakan penasehat, 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 pucuk 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

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

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)

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi. Werther dan Davis menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. (dalam Sutrisno, 2009 : 1). Timbulnya kebutuhan untuk membantu organisasi dalam melaksanakan tujuannya merupakan profesionalisme dalam bekerja. Kebutuhan akan profesionalisme menunjukkan bahwa semakin berperannya sumber daya manusia dalam mencapai keberhasilan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Terdapat 2 kelompok fungsi manajemen diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Kedua fungsi organisasional diantaranya pengadaan tenaga kerja, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja. (dalam Rivai dan Sagala, 2013 :13).

- a. Perencanaan  
Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya suatu tujuan
- b. Pengorganisasian  
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif

c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan memberikan petunjuk kepada para pegawai agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar bekerja dengan baik

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai mentati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

## **2.4 Teori//Konsep 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. Standar pelayanan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau dan terukur pentingnya standar pelayanan publik. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (Undang-Undang 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. Standar pelayanan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau dan terukur pentingnya standar pelayanan publik. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (pasal 20 ayat 1 Undang-undang No. 25 Tahun 2009).

Landasan Hukum:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
3. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 66 tahun 2012 tentang Pedoman Kinerja Pembina atau Penanggung jawab dan Peningkatan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **3. METODE PENELITIAN**

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)

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini. Setelah data terkumpul tentunya diberikan penjabaran terhadap data tersebut dengan menggunakan prosentase. Untuk itu, dalam memberikan penganalisaan menggunakan teknik data kuantitatif yaitu data yang dijabarkan ke dalam bentuk angka-angka

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

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi di dapat :

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,69 berarti berada pada interval Cukup Baik. Yang artinya Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik. Hal ini dikarenakan dari 5 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu 2 indikator diantaranya pada interval kurang baik, sedangkan 3 indikator lainnya berada pada interval cukup baik.

Indikator Penyediaan dan Penyebaran Informasi Pelayanan di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,47 berada pada rentang 1,80 – 2,59 yang berada pada interval Kurang Baik. hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan dengan tidak adanya Informasi-informasi mengenai tatacara atau persyaratan Pelayanan dikantor desa, harusnya pada dinding pengumuman di tempel hal-hal yang berkaitan dengan informasi pelayanan desa, namun tidak ada hal-hal yang berkaitan mengenai informasi-informasi pelayanan yang ada di papan pengumuman tersebut, yang membuat masyarakat sangat bergantung kepada perangkat desa untuk bertanya langsung mengenai mekanisme pelayanan ini, yang harusnya ada informasi mengenai mekanisme pelayanan ini sehingga masyarakat memahami itu dan tidak perlu selalu bertanya-tanya ke perangkat desa mengenai mekanisme pelayanan ini, disaat pertemuan-pertemuan di desa tidak adanya pemerintahan desa membahas mengenai informasi Pelayanan dikantor desa, sebab saat pertemuan desa biasanya hanya rapat musyawarah mengenai pembangunan desa dan rapat-rapat kerja dan biasanya hanya rapat-rapat penting tanpa ada menjelaskan atau menginformasikan mengenai pelayanan baik proses atau mekanisme pelayanan, serta sealain papan pengumuman di dinding kantor desa tidak ada media lainnya yang digunakan sebagai media Penyediaan Dan Penyebaran Informasi Pelayanan di desa seberang taluk ini.

Indikator Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,07 yang berada pada interval Cukup Baik. hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan dengan cukup lengkap dan akuratnya data yang di miliki desa seberang taluk mengenai informasi kependudukan dan pertanahan didesa seberang taluk, serta di desa seberang taluk cukup baik dalam tertib administrasi data informasi kependudukan dan pertanahan hal ini dengan cukup lengkapnya data yang dimiliki desa seberang taluk mengenai informasi kependudukan dan pertanahan didesa seberang taluk ini.

Indikator Pemberian surat keterangan di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,68 yang berada pada interval Cukup Baik. hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan disaat ada persyaratan yang tidak lengkap, Pemerintah desa akan memberitahukan informasi mengenai kelengkapan persyaratan yang harus di penuhi jika persyaratan untuk proses suatu pelayanan belum lengkap, namun yang jadi permasalahan nya terkadang aparatur desa tidak ada ditempat sebagai pelayan masyarakat, namun kecepatan penyelesaian pemberian surat keterangan di Desa Seberang Taluk sudah cukup baik, hal ini dibuktikan saat peneliti mencoba mengurus surat keterangan penelitian ini, dalam penyelesaian pembuatan surat keterangan ini cukup cepat dapat diselesaikan satu hari.

Indikator Penyederhanaan Pelayanan di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,80 yang berada pada interval Cukup Baik. hal ini dapat dilihat dari kenyataan dilapangan saat ada persyaratan yang kurang perangkat desa memang memberikan informasi mengenai hal itu, hanya saja jadwal yang terkadang tidak sesuai, kepastian .jadwal yang kurang baik karena terkadang kantor lambat buka, namun dalam penyederhanaan pelayanan cukup baik, seperti disaat saya observasi ada warga yang mengurus surat keterangan tidak mampu, yang persyaratannya harus ada pengantar RT dan membawa KTP/KK asli, namun orang tersebut hanya membawa KTP saja itupun bukan membawa KTP yang asli, namun di permudah dan disederhanakan dengan tidak harus membawa syarat itu semua warga tersebut dapat warga yang mengurus surat keterangan tidak mampu.

## **5. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 2,69 berarti berada pada interval Cukup Baik. Yang artinya Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup Baik. Hal ini dikarenakan dari 5 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu 2 indikator diantaranya pada interval kurang baik, sedangkan 3 indikator lainnya berada pada interval cukup baik.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih yang tiada henti untuk ayahanda Alm. Padli dan Ibunda R. Yuthia Yeti yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat menjalani hidup dan terima kasih kepada Abang, kakak dan Adikku tersayang yang juga telah memberiku semangat sampai saat ini. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menjalani, Ir.Hj.Elfi Indrawanis,MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Zul Ammar,SE.,ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Desriadi,S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Emilia Emharis, S.Sos., M. Si selaku dosen pembimbing I, Bapak Sahri Muharram, S.Soss., 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**

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cholihq, Abdul, 2011, *Pengantar Manajemen*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan ke-1. Bandung: Alfabeta
- Fahmi, Irham. (2011). *Analisis Laporan Keuangan*. Lampulo: ALFABETA.
- Hardiansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Kadarisman, M. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori Dan Praktek*. Surabaya: PMN.
- Salam, Darma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Siagian P, Sondang 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas – asas manajemen*. Bandung; PT. Refika Aditama
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Syafii, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* . Bandung: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers. Jakarta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta