



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
DESA KAMPUNG BARU SENTAJO KECAMATAN SENTAJO RAYA  
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**NURFITRI**

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi,  
Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan ·  
E-mail: nurfitrisentra@gmail.com

**Abstrak**

*Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Tujuan Penelitian ini adalah Mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya. Dengan metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dengan jumlah Sampel sebanyak 100 orang diambil dengan menggunakan Teknik simple random sampling. Dan Teknik Pengumpulan Data dengan Observasi, Kuisisioner Dan Dokumentasi. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya adalah cukup baik dengan Hasil penelitian ini dilatarbelakangi Oleh Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya belum sesuai harapan masyarakat, mulai dari bukti fisik yang berwujud dalam penampilan petugas dalam pelayanan, ruang lingkup pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani, ketepatan waktu pelayanan, pemenuhan pelayanan, perhatian terhadap pelanggan, hingga memahami kebutuhan para pelanggan.*

**Kata kunci :** *Kualitas, Pelayanan*

*This research was conducted at the Village Office of Kampung Baru Sentajo, Sentajo Raya District. The purpose of this study was to determine the quality of Integrated Administrative Services in Kampung Baru Sentajo Village, Sentajo Raya District. The research method uses quantitative methods with descriptive research types. With a total sample of 100 people taken using simple random sampling technique. And Data Collection Techniques with Observations, Questionnaires and Documentation. The results of the study can be concluded that the Integrated Administrative Service of Kampung Baru Sentajo Village, Sentajo Raya District, is quite good. The results of this study were motivated by the Integrated Administrative Services in Kampung Baru Sentajo Village, Sentajo Raya District, which did not meet the expectations of the community, starting from tangible physical evidence in the appearance of officers in service, scope of service, accuracy of officers in serving, timeliness of service, service fulfillment, attention towards customers, to understand the needs of customers.*

**Keywords:** *Quality, Service*



*Juhanperak*

*e-ISSN : 2722-984X*

*p-ISSN :2745-7761*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karna secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit- Belit dan melelahkan. Oleh karna itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik. jika dilihat Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Demikian halnya Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya, sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Urusan pemerintah desa yang menjadi kewenangan yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 206 yaitu :

1. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.
2. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah propinsi dan atau pemerintah kabupaten/kota.
3. Urusan Pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekuensi menjadikan organisasi Desa sebagai unit pemerintahan otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada umumnya pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh factor



*Juhanperak*

*e-ISSN : 2722-984X*

*p-ISSN : 2745-7761*

kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dimana upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya perlu didukung oleh adanya aparat yang memiliki kemampuan, keterampilan, disiplin dan tanggung jawab Bersama dalam penyelesaian tugas. Khususnya pemerintah Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Peran aktif aparatur perangkat desa sangat penting dalam memberikan pelayanan publik dalam rangka mencapai penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang maksimal. Pelayanan public di Desa Kampung Baru Sentajo dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan, seperti yang diatur dalam Keputusan Kepala Desa Nomor 08/KPTS/2013 tentang mekanisme Pelayanan Umum, dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik semuanya sudah diatur dan ditetapkan oleh aparatur Desa selaku pemberi layanan.

Dimana dalam proses pengolahan administrasi desa, dibagi dalam empat seksi, yaitu:

- a. Seksi Keuangan, yang mengurus keuangan desa baik kedalam maupun keluar
- b. seksi Umum yang menangani permohonan pembuatan Surat Kelakuan Baik (SKKB).
- c. Seksi Pemerintahan atau dan Kependudukan yang menangani permohonan pembuatan permohonan Surat Kartu Keluarga (SKK), Surat Kartu Tanda Penduduk (SKTP), Surat Keterangan Pindah (SKP), Surat Keterangan Kelahiran (SKKL), Surat Keterangan Kematian (SKKM).
- d. Seksi Kesejahteraan masyarakat yang menangani permohonan pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKNA), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

Sedangkan mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan menjelaskan tentang bagaimana tata cara dan kelengkapan mengurus surat, biaya dan waktu pelayanan. Melihat berbagai permasalahan yang dialami warga diatas sangat disayangkan, dimana identitas kependudukan merupakan kebutuhan vital bagi masyarakat sebagai salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kedudukan hukum yang sama sebagai warga negara. Dan pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggungjawab pemerintah Kota/Kabupaten, yang dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah daerah Kuantan Singingi No 12 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan Administrasi khususnya di kependudukan yang berbunyi “ untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Kabupaten Kuantan Singingi perlu dilakukan penataan penyelenggaraan urusan Administrasi Khususnya Kependudukan di Kabupaten Kuantan Singingi dan berdasarkan ketentuan pasal 20 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi khususnya kependudukan bahwa Bupati/Wali Kota mengadakan pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan, perlu membentuk peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi tentang penyelenggaraan Administrasi. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa menapat pelayanan yang memuaskan.

Gambaran mengenai fenomena diatas, memperhatikan adanya suatu kondisi Desa yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan, karena adanya respons resistensi. Widjaja (2003:3) mengatakan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan di daerah terutama dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat serta untuk meningkatkan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.

Realitas faktual yang berbeda dapat dilihat saat ini ialah dalam praktek penyelenggara pelayanan administrasi di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yaitu:

*Pertama*, masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa, pada bidang administrasi kependudukan. Dimana dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah seorang warga yakni fika (27 tahun) yang mengaku mengalami kesulitan dalam mengurus pembuatan KK dan sekaligus mengurus Akte Kelahiran untuk anggota keluarganya. Dimana pelayanan administrasi yang diberikan cenderung lambat atau melebihi waktu yang ditentukan. Pelayanan administrasi di Desa Kampung Baru Sentajo menurut masyarakat dirasa masih kurang maksimal.

*Kedua*, masalah yang ditemukan dalam hasil observasi yakni sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang kurang memadai dan kurangnya jumlah tempat duduk sehingga menyulitkan warga yang akan mendapatkan pelayanan.

*Ketiga*, masalah yang peneliti temukan dalam observasi berikutnya yaitu kurangnya respon petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan sehingga warga menjadi kebingungan karena tidak semua warga tahu bagaimana prosedur dan tahapan alur pelayanan. Kantor Desa Kampung Baru Sentajo sendiri sumber daya manusia yang dimiliki juga menghadapi kendala seperti kekurangan personal baik kuantitas maupun kualifikasinya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya?”**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Administrasi Negara

Secara etimologi, administrasi berasal dari bahasa Yunani *“administrare”* atau *administer* yang berarti mengendalikan, mengelola atau menangani urusan. Urusan seperti negara, pemerintahan, rumah tangga ataupun pengelolaan suatu bisnis atau usaha. Menurut Daryanto (2011:7) Administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai suatu tujuan, atau proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Purwanto (2010:1) administrasi adalah suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

Menurut Prof. Drs.HAW.Widjaja (2005) Administrasi masih mengandung arti yang tidak seragam diantara para sarjana/pakar yang hingga saat ini masih marak didiskusikan. Dari sudut etimologis administrasi (*administration*) menurut sejarahnya berasal dari bahasa latin, yaitu *ad* dan *ministrare* yang berarti "to service" atau melayani atau mengabdikan. Dalam kehidupan sehari-hari di Indonesia, administrasi, istilah ini dipergunakan dalam dua arti, yaitu administrasi dalam arti luas dan administrasi dalam arti sempit. Secara sempit administrasi diartikan sebagai kegiatan yang bersifat tulis-menulis tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi atau usaha. Jadi, dalam hal ini administrasi tak lebih dari pekerjaan tata usaha. Seperti pekerjaan mengetik, mengirim surat, mencatat keluar dan masuknya, penyimpanan arsip dan pekerjaan sekretariat lainnya (proses pelayanan).

### **Pengertian pelayanan public**

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilindungi Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 690) mengidentifikasi lima dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.



- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 4) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- 5) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepusan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati.

#### METODE PENELITIAN

**Jenis penelitian,** Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendiskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, dalam variabel tunggal. Pendekatan kuantitatif dikarenakan data penelitian berupa angka-angka. Penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran dan mendiskripsikan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya.

**Populasi dan sampel,** Dalam penelitian ini populasi adalah keseluruhan warga desa dimana Populasi pada penelitian ini berjumlah 2169 orang yakni dilihat dari klasifikasi penduduk berdasarkan mata pencaharian seperti tabel di bawah ini:

No	Mata Pencaharian Masyarakat	Populasi	Sampel
1.	Tani	1024	Pengambilan sampel dengan Teknik “ <i>simple random sampling</i> ” dimana pengambilan anggot sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (sugiono: 2017)
2.	Dagang	75	
3.	Tukang / jasa	26	
4.	Buruh / karyawan Pabrik	12	
5.	PNS	169	
6.	Polisi	10	
7.	Pensiunan	52	
8.	Wiraswasta	125	
9.	Supir	15	
10.	Belum Bekerja	578	
11.	Bidan/Perawat	12	
12.	Guru	71	
	Jumlah	2169	

P  
ada

penelitian ini tidak semu dijadikan sampel karena keterbatasan waktu, tenaga dan lain-lain. Untuk mempermudah dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan rumus slovin (Umar, 2005:156) dengan menggunakan teknik pengukuran *simple random sampling* menurut sugiono (2017), dimana sugiono menjelaskan bahwa “*simple random sampling*”





Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilansampel yang masih dapat ditolerir.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2169}{1 + 2169(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2169}{1 + 2169(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2169}{1 + 2169(0,01)}$$

$$n = \frac{2169}{2170(0,01)}$$

$$n = \frac{2169}{21,70}$$

$$n = 99.95 \text{ (dbulatkan menjadi 100)}$$
$$= 100 \text{ Orang}$$

**Sumber data** , Dalam Penelitian ini Peneliti menggunakan 2 sumber data, yaitu Data Sekunder dan Data Primer. Data sekunder dikumpulkan dari kantor desa, lembaga-lembaga terkait, dan berbagai studi literatur. Data primer diperoleh dan dikumpulkan langsung dari responden melalui pertanyaan/kuesioner yang terstruktur sesuai dengan tujuan penelitian, Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data primer ini adalah kuesioner dan observasi lapangan



*Juhanperak*

*e-ISSN : 2722-984X*

*p-ISSN :2745-7761*

**Metode penelitian,** Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi / Pengamatan Langsung dilapangan yaitu dengan cara peneliti turun langsung kelapangan guna mendapatkan data yang akurat dengan menghubungkan dan menggabungkan tehnik wawancara serta dokumentasi yang ada.
2. Kuesioner yaitu berupa daftar pertanyaan dimana responden tinggal memilih jawaban yang sudah peneliti sediakan.
3. Dokumentasi, yakni mencatat data secara langsung dari dokumen, laporan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

**Metode analisis data,** Dalam menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya, penulis menggunakan metode Kuantitatif dengan penelitian deskriptif. Penulis memberikan gambaran mengenai bagaimana kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat desa Kampung Baru Sentajo, berdasarkan kenyataan dilapangan dan hasilnya akan dilihat dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan penjelasan. Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert ini dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan butir-butir Pertanyaan. Untuk menilai baik atau tidaknya kualitas pelayanan, diberikan lima penilaian dengan nilai sebagai berikut:

- |    |                   |   |
|----|-------------------|---|
| a. | Sangat tidak Baik | 1 |
| b. | Tidak Baik        | 2 |
| c. | Cukup Baik        | 3 |
| d. | Baik              | 4 |
| e. | Sangat Baik       | 5 |

Interprestasi Skor perhitungan (Riduwan dan Akdon, 2007):

$Y = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

$X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

$Y = 5 \times 100 = 500$

$X = 1 \times 100 = 100$

Rumus Interval:  $I = 100/5 = 20$

(Intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100).

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Desa Kampung Baru Sentajo Kecamatan Sentajo Raya, keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden diukur menggunakan teknik pengukuran menurut Riduan dan akdon, 2017;

- 1) 81%-100% tergolong Sangat Baik





- 2) 61% - 80% tergolong Baik
- 3) 41% - 60% tergolong Cukup Baik
- 4) 21% -40% Tergolong Tidak Baik
- 5) 0 -20 % tergolong Sangat Tidak Baik

### HASIL DAN KESIMPULAN

No	Indikator	P1	P2	P3	P4	Jumlah	Rata-Rata
1	Tangible	65.5%	61.6%	60.8%	66.8%	254.7%	51%
2	Reliability	73.4%	74.8%	72.8%	0.0%	221.0%	44%
3	Responsiveness	70.6%	69.4%	70.6%	68.8%	279.4%	56%
4	Assurance	61.0%	57.8%	57.8%	58.4%	235.0%	47%
5	Emphaty	74.2%	74.2%	73.6%	0.0%	222.0%	44%
Jumlah						1212.1%	242%
Skor Rata-rata						242.4%	48%

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu di desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya adalah cukup baik.

1. Kualitas pelayanan dilihat dari indikator tangible (bukti fisik), Kualias pelayanan administrasi terpadu berdasarkan indiktaor tangible (bukti fisik) yan berwujud penampilan petugas dalam pelayanan, ruang lingkup ruangan dengan tingkat pencapaian didapatkan hasil 51% dan masuk dalam kategori cukup baik.
2. Kualitas pelayanan dilihat dari indicator reliability (kehandalan), Kualias pelayanan administrasi terpadu berdasarekan indiktaor reliability (kehandalan) yang meliputi kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan memberikan solusi dan kemampuan komunikasi dan didapatkan hasil 44% masuk ke dalam kategori cukup baik
3. Kualitas pelayanan dilihat dari indikator responsiveness (daya tanggap), Kualitas pelayanan berdasarkan indikator responsiveness (daya tanggap) yang meliputi respon petugas yang ingin mendapatkan pelayanan di dapatkan hasil 56% masuk ke dalam kategori cukup baik.
4. Kualitas pelayanan dilihat dari indikator assurance (jaminan), Kualitas pelayanan berdasarkan indikator assurance (jaminan) yang meliputi jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan rasa aman dengan di dapatkan hasil 47% masuk dalam kategori cukup baik
5. Kualitas pelayanan dilihat dari indikator Emphaty (empati), Kualitas pelayanan berdasarkan indikator emphaty (empati) yang meliputi melayani dengan sikap ramah, mendahulukan kepentingan pemohon, melayani dengan menghargai setiap pelanggan dengan di dapatkan hasil 44% masuk ke dalam kategori cukup baik.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

Hasil penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan administrasi terpadu di desa kampung baru sentajo kecamatan sentajo raya belum sesuai harapan masyarakat, mulai dari bukti fisik yang berwujud dalam penampilan petugas dalam pelayanan, ruang lingkup pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani, ketepatan waktu pelayanan, pemenuhan pelayanan, perhatian terhadap pelanggan, hingga memahami kebutuhan para pelanggan.

### Daftar Pustaka

- Daeng, Yusuf 2017. *Pendidikan Kewarganegaraan Untuk Perguruan Tinggi*. Pekanbaru : Alaf Riau.
- Handyaningrat, Soewarno. 2015. *Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika
- Irawan, Prasetya. 2010. *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Kartono, Karlin. 2016. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Wali Nurcholis, Hanif. 2016.
- Pertumbuhan dan penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta : Erlangga.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta Riduan. 2008.
- Belajar Mudah Penelitian untuk guru, karyawan, dan peneliti pemula*. Bandung: Alfabeta
- Slagian P. Sondang. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Umar, Husein. 2016. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, Husalm. 2016. *Pengantar Slatistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widjaja. 2016. *Pemerintahan Desa dan Adminstrasi Desa*. Jakarta: RajaGrafindoPersada.
- Widjaja. 2012. *Desa dan Otonomi Desa*. Jakarta : Rajawall Pers.
- Sumber lain:  
SPM dari berbagai Lembaga Kementrian di Negara Indonesia. BPP Kepmendagri. 15 Juni 2013.
- Wayan Carwaka. 2013. *Pelaksanaan Otonomi Desa*. Jumal Ilmu Pemerintahan. Volume I. Nomor 1.
- PP No.72 Tahun 2005 tentang Administrasi Pernenniahan Desa



*Juhanperak*

*e-ISSN : 2722-984X*

*p-ISSN :2745-7761*

Perda Kabupaten Kuantan Singingi No. 12 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

UU No.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Keputusan Menteri Nomor.63/KEP/M.PAN/7/2003.