



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

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

Afta Anisyah Putri

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM 7 Jake Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi
Email: aftaanisyahputri23@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan publik dan hambatan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana Penerapan Standar Pelayanan Publik dan hambatan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik pengumpulan data teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu teknik analisa data dengan cara mendeskripsikan data dan fakta yang di temukan di lapangan. Dengan metode ini penulis memaparkan dan mengurai kan kata-kata yang didapat, dimana selanjutnya penulis menganalisa data dan dihubungkan dengan teori kemudian mengambil kesimpulan dan saran. Fokus penelitian ini adalah menganalisis fungsi administrasi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan publik di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun sumber data yang digunakan adalah data Primer dan sekunder.

Kata Kunci : Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research was conducted at the Seberang Taluk village office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi regency. The problem in the this study is how public services and barriers at the Seberang Taluk Village office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to analyze how the implementation of public service standards and barriers at the Seberang Taluk Village office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. Data collection techniqves that the authors use in this study are using descriptive qualitative methods, namely data analysis techniques by describing the data and facts found in the field, with this method the author describes and deciphers the words obtained, where the writer then analyzes the data and relates it to theory then draws conclusions and suggestions.the focus of this research is to analyze the administrative function of the village government in improving public services in Seberang Taluk village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The data sources used are primary and secondary data.

Keywords: Public Service.



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

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dikatakan sebagai sesuatu yang penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. kata “barang, jasa, dan pelayanan administratif” dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud “barang” bukanlah barang yang bisa di perdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang di maksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Untuk Itu Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

pada hakikat nya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan dalam hal ini bukan hanya kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Rendahnya mutu pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah desa menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layak nya 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 urusan surat kematian.

Semua jenis pelayanan tersebut di sediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintahan desa, secara umum belum banyak memuaskan masyarakat.



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

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 di lapangan menemukan beberapa masalah tentang pelayanan kantor desa tersebut. Berikut permasalahan yang saya temukan berdasarkan observasi saya dan mewawancarai beberapa warga: kantor pernah tidak buka sehari penuh, padahal tidak di hari libur pada dasarnya telah ditetapkan oleh bupati kuantan singingi kantor buka menyesuaikan dengan tanggal yang ada di kalender dan libur di tanggal

merah, hampir setiap hari kantor desa buka tidak sesuai jadwal, dan tutup lebih awal padahal sudah ada jadwal yang ditetapkan pada dasarnya jam pelayanan kantor desa yang telah disahkan oleh Bupati menyesuaikan dengan standar pelayanan kantor dinas lainnya masuk jam 08:00 pulang jam 04:00, selanjutnya berdasarkan wawancara lepas penulis dengan beberapa warga yang pernah menggunakan pelayanan umum di desa seberang taluk, ada yang berpendapat bahwa birokrasi yang berbelit-belit tidak sesuai apa yang di bilang anggota di kantor desa misalnya pembuatan surat yang tadi nya mereka bilang siap dua hari tidak sesuai dengan apa yang di sampaikan dan belum ada transparansi biaya pada unit pelayanan nya, dalam permendesa PDPTT NO. 1 Tahun 2015, bab V tentang pungutan desa, pasal 22 ayat (1) dan (2). Disitu disebutkan: "Desa dilarang melakukan pungutan atas jasa layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat desa," (pasal 22 ayat 1), dan mereka umumnya berpendapat kepastian jadwal pelayanan yang tidak pasti kadang-kadang tempat 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 diberikan aparatur desa kepada masyarakat selama ini, oleh karena itu penelitian ini sangat penting mengingat



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

bagaimana pelayanan publik yang ada di desa seberang taluk ini masih rendah oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di desa nya, dan penulis mengambil judul “ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Teori Administrasi Negara

Menurut Dimock dan Dimock (dalam Anggara, 2012:134). administrasi negara adalah: “administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakkan dan dikemudikan”.

2.1.2. Teori Tentang Desa

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat, hak asal-usul, atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Hal ini sesuai dengan pengertian yang dimaksudkan dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (UU Nomor 6 Tahun 2014). Adapun menurut Mashuri Maschab, Pengertian desa terdiri dari tiga penafsiran atau pengertian. Pertama, pengertian secara sosiologis, yang menggambarkan suatu bentuk kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang tinggal dan menetap dalam suatu lingkungan, dimana di antara mereka saling mengenal dengan baik dan corak kehidupan mereka relatif homogen, serta banyak bergantung kepada kebaikan-kebaikan pada alam. Di dalam pengertian sosiologis tersebut, desa diasosiasikan dengan suatu masyarakat yang hidup secara sederhana, pada umumnya hidup dari sektor pertanian, memiliki ikatan sosial dan adat atau tradisi



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

yang masih kuat, sifatnya jujur dan bersahaja, pendidikannya relatif rendah dan lain sebagainya.

2.1.3 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) Sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai bersama perusahaan, karyawan, dan organisasi.

2.1.4 Teori Tentang Pelayanan Desa

Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa layanan oleh pemerintah desa yang pelaksanaannya menggunakan APBN dan/atau APBD maupun APBDDes sebagian atau seluruhnya. (J Swarno :2018)

2.1.5 Teori Tentang Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. (z wahyudi:2017).

2.1.6 Teori Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan sekurang –kurang nya meliputi hal-hal berikut.

Zaenal Mukarom.(2020;85)



3. METODE PENELITIAN

3.1 jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian adalah jenis penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang menggunakan data yang berupa kalimat tertulis atau lisan, peristiwa-peristiwa, pengetahuan atau objek studi. Proses penelitian tersebut memperhatikan konteks studi dengan menitikberatkan pada pemahaman, pemikiran persepsi peneliti. Menurut Moleong (2017 : 6), metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus.

Menurut Sugiyono (2019:18) peneliti kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data.

3.2 Informan

Menurut Djarn Satori dan Aan Komariah (2017:94) informan penelitian adalah orang dalam pada latar penelitian. Fungsinya untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian

Adapun yang akan dijadikan informan dapat dilihat pada table dibawah ini:

Table 3.1 Daftar Informan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

NO	Informan	Jumlah
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaris Desa	1
3	Kasi Pemerintahan	1



4	Tokoh Adat	1
5	Tokoh Agama	1
6	Tokoh Pendidik	1
7	Tokoh Pemuda	1
	Total	7

Sumber : Data Lapangan

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian ini maka di perlukan informan kunci. penemuan informan berdasarkan teknik penarikan sampel dengan purposive sampling yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan suatu pertimbangan tertentu artinya responden yang dijadikan sampel merupakan responden yang benar-benar mengerti tentang topic penelitian ini

Menurut Sugiyono (2016 : 218) purposive sampling teknik pengambilan sampel sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. pertimbangan itu misalnya orang tersebut dianggap paling tahu/kompeten tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian untuk menjelajahi objek/situasi sosial yang akan diteliti.

3.3 Sumber Data

Data penelitian ini data yang dikumpulkan ada dua macam yaitu:

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari kuesioner penulis dengan pegawai Kantor Desa Seberang Taluk.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) Sebagai data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan kantor desa Seberang Taluk, dan penulis mengambil dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.3.2.1 Fokus Penelitian



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

Yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

3.3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan di lakukan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi peneliti mengambil penelitian di tempat tersebut dengan pertimbangan untuk menganalisis fungsi administrasi pemerintahan Desa dalam peningkatan pelayanan publik.

3.3.2.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.2.3.1 Observasi (*Observation*)

Menurut Sugiyono(2018 :162),observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia,proses kerja, dan gejala-gejala alam,dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta dilapangan

3.3.2.3.2 Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.percakapan itu dilakukan oleh dua pihak,yaitu pewawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Meleong, 2010 : 186). Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muks antar pencari informasi dan sumber informasi.

3.3.2.3.3 Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015 : 29) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku,arsip, doklumen,tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Hasil penelitian dari lapangan sebagai bahan mentah direduksi kemudian disusun supaya lebih sistematis,yang difokuskan pada pokok-pokok dari hasil



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

penelitian yang disusun supaya lebih sistematis untuk mempermudah penelitian dalam mencari kembali data yang diperoleh apabila dibutuhkan kembali.

3.4.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Sugiyono (205 : 373) mengemukakan penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. penyajian data merupakan penyusunan sekumpulan informasi yang dapat memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3.4.3 Kesimpulan (*Verification Conclusion*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identitas Responden

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data di lapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informan dalam kaitannya dengan Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Data-data yang penulis peroleh melalui data primer akan diuraikan sesuai dengan kenyataan dilapangan dan adapun hasil wawancara langsung kepada pihak yang terkait dengan Analisa Penerapan Standar Pelayanan Publik Di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil wawancara di dapati jenis kelamin responden sebagai berikut:



Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	7	100%
	Jumlah	7 orang	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari Tabel V.1 diatas dengan jumlah responden 7 orang yang digunakan maka jumlah laki-laki adalah 7 orang dengan persentase 100%.

4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari hasil wawancara kepada responden didapati tingkat pendidikan responden sebagai berikut:

Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	2 Orang	28,5%
2	D-2	1 Orang	14,28%
3	D-3	1 Orang	14,28%
4	S-1	2 Orang	28,5%
5	S-2	1 Orang	14,28%
	Jumlah	7 Orang	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari Tabel V.2 diatas dengan jumlah responden 7 orang yang digunakan diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden dalam penelitian adalah tingkat pendidikan terbanyak dengan tamatan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5% sedangkan pada tingkat berikutnya adalah tamatan S-1 sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5% tingkat berikutnya adalah tamatan S-2 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28% tingkat



berikutnya adalah tamatan D-3 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28% dan D-2 yaitu sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28%.

4.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Dari hasil wawancara kepada responden didapati tingkat umur responden sebagai berikut:

Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	31-40	2 Orang	28,5%
2	41-50	2 Orang	28,5%
3	51-60	1 Orang	14,28%
4	61-70	1 Orang	14,28%
5	71-80	1 Orang	14,28%
	Jumlah	7 Orang	100%

Sumber : Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dilihat dari Tabel V.3 diatas jumlah responden sebanyak 7 orang masing-masing tingkat umur responden berada pada tingkat usia 31-40 dengan jumlah sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5% kemudian dilihat pada tingkat usia 41-50 sebanyak 2 orang dengan persentase 28,5% kemudian tingkat usia 51-60 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28% kemudian dilihat pada tingkat usia 61-70 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28% dan tingkat usia 71-80 sebanyak 1 orang dengan persentase 14,28%.

4.5 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan



Dari hasil wawancara kepada responden didapati tingkat pekerjaan responden sebagai berikut:

Tabel V.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Kepala Desa	1 Orang	14,28%
2	Sekretaris Desa	1 Orang	14,28%
3	Kasi Pemerintah Desa	1 Orang	14,28%
4	PA Bupati KS	1 Orang	14,28%
5	Guru	2 Orang	28,5%
6	Honorar Wisma Jalur	1 Orang	14,28%
	Jumlah	7 Orang	100%

Sumber: Modifikasi Penelitian, Tahun 2022

Dari Tabel V.4 diatas diketahui identitas responden yaitu kepala desa sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%, kemudian sekretaris desa sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%, kemudian kasi pemerintah desa sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%, kemudian PA Bupati KS sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%, kemudian guru sebanyak 2 orang responden dengan persentase 28,5%, dan kemudian honorar wisma jalur sebanyak 1 orang responden dengan persentase 14,28%.

HASIL DAN PEMBAHASAN



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

Indikator Prosedur Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara di dapat hasil penelitian yang berada pada interval kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari observasi di lapangan masih banyak kurangnya pegawai Desa dalam melayani masyarakatnya serta keterampilan pegawai desa dalam tatakerja pemberi pelayanan seperti melaksanakan urusan ketatausahaan administrasi surat menyurat yang dibutuhkan masyarakat. Masih kurang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melayani masyarakatnya.

Dari wawancara dan observasi di lapangan terdapat hasil yang sama-sama kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai desa dalam melayani masyarakatnya serta keterampilan dalam tatakerja pemberi pelayanan masih kurang memiliki kemampuan dan keterampilan.

Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara di dapat hasil penelitian yang berada pada interval kurang baik, hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan dengan cukup lengkap dan akurat pelayanan yang diberikan perangkat Desa Seberang Taluk kepada masyarakatnya belum melakukan sesuai SOP (Standar Operasional Pemerintah), perangkat desa masih kurang aktif dalam menyampaikan informasi-informasi penting untuk masyarakatnya, selanjutnya didalam durasi atau waktu pengerjaan tugas masyarakat masih kurang pemahamannya, tidak adanya menguasai materi-materi sehingga masih banyak lagi pelayanan surat menyurat terbengkalanya.

Dari wawancara dan observasi di lapangan terdapat hasil yang sama-sama kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai desa belum melakukan pelayanan sesuai SOP (Standar Operasional Pemerintah) dan minimnya dalam menyampaikan informasi-informasi penting untuk masyarakatnya, masih kurang pemahaman dalam menguasai materi-materi sehingga masih banyak surat menyurat terkendala.

Indikator Biaya Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara didapat hasil



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

penelitian yang berada pada interval Baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan dan pernah di alami oleh penulis bahwasanya, di kantor Desa Seberang Taluk baik kepala Desa maupun perangkat lainnya tidak ada menetapkan pemungutan atau penetapan tarif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakatnya. Dalam undang-undang pasal 22 ayat 1 tentang dilarang melakukan pemungutan atas jasa layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Karena desa sudah memiliki beberapa sumber pendapatan atau bantuan keuangan dari APBD atau dana Desa lainnya.

Dari wawancara dan observasi dilapangan terdapat hasil yang sama-sama baik, hal ini dapat dilihat dari kepala desa maupun perangkat lainnya. Tidak ada melakukan penetapan maupun pemungutan tarif dalam melakukan atau pemberian pelayanan kepada masyarakatnya.

Indikator Produk Pelayanan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara di dapatkan hasil penelitian yang berada pada interval Cukup Baik. hal ini dapat dilihat pada saat dilapangan perangkat desa sebagian sudah mampu dalam memberikan produk pelayanan yang terbaik ke masyarakatnya, tetapi harus di tingkatkan lagi agar menjadi lebih baik lagi karena kepuasan masyarakat ada di dalam produk pemberian dari pegawai Desa.

Dari wawancara dan observasi dilapangan terdapat hasil yang sama-sama cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai desa sudah mampu dalam memberikan produk pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya.

Indikator Sarana dan Prasarana di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara di dapatkan hasil penelitian yang berada pada interval Cukup Baik. Hal ini sesuai dengan apa yang dilihat dilapangan bahwa di dalam kantor Desa sudah tersedia ruang tunggu dan loker-loker meja untuk tempat tunggu masyarakat dalam pelayanan di kantor Desa Seberang Taluk, namun ada sebaiknya harus di perhatikan lagi keadaan didalam ruangan kantor demi kenyamanan masyarakat



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

dalam menunggu di saat pelayanan. untuk itu perangkat desa harus kerjasama dalam menyusun dan menambah lagi fasilitas yang ada di kantor tersebut.

Dari wawancara dan observasi dilapangan terdapat hasil yang sama-sama cukup baik, hal ini sesuai dengan apa yang ada di kantor desa seberang taluk. Sudah ada dan tersedia ruang tunggu dan loker-loker meja.

Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dari wawancara di dapatkan hasil penelitian yang berada pada interval Kurang Baik. Hal ini dapat dilihat dari kenyataan di lapangan dalam hal ini masih ada pegawai Desa kurang sopan dalam tatakerama kepada masyarakatnya, tidak ada saling tegur dan sapa, pegawai desa juga tidak peduli kepada masyarakatnya sehingga masyarakat susah untuk bertukar pendapat dan pikiran demi berkembangnya desa tersebut. sering masyarakat membuat aduan ke kantor desa namun tidak ada respon sama sekali, karena saking kurang pedulinya pemerintah desa pun tidak mengkoordinir mengenai tatacara ataupun mekanisme untuk pengaduan masyarakatnya.

Dari wawancara dan observasi dilapangan terdapat hasil yang sama-sama kurang baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai desa kurang sopan dalam tatakerama kepada masyarakatnya. Dan tidak ada kepedulian kepada masyarakatnya sehingga masyarakat tidak dapat bertukar pikiran dan pendapat demi memajukan perkembangan desa seberang taluk

5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penilaian dan analisis data yang telah peneliti lakukan mengenai Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sebagai lokasi penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan Penerapan Analisis Standar Pelayanan Publik di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik.



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

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji bagi Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI“. Ucapkan sholawat dan salam, Allah ummasali’ala Muhammad wa’alaali Muhammad semoga Allah melimpahkan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang mencapai kebahagiaan didunia dan akhirat.

Adapun tujuan penulis Skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar serjana lengkap pada universitas islam kuantan singingi. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun dari segi pembahasan Skripsi ini.

Dalam penyusunan penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih banyak kepada yang terhormat:

1. Bapak DR.NOPRIADI,S.KM M.Kes., selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk menimba ilmu di kampus Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu Rika Ramadhanti,S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kemudahan fasilitas dalam menimba ilmu di fakultas ilmu sosial.
3. Bapak Emilia emharis,Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah membantu, memotivasi serta mengarahkan peneliti selama perkuliahan berlangsung, dan juga sebagai DOSEN Pembimbing II yang telah banyak membimbing, membantu, memotivasi serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian Skripsi ini.



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

4. Bapak Sahri Muharam, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing, membantu, serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian Skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen beserta staf fakultas ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai.
6. Kepada kedua orang tua penulis, Ayanda Hery Saputra dan ibunda Fauziah Agustina terimakasih banyak yang telah mencurahkan banyak cinta kasih sayang dan jasa yang tak terhingga, cucuran keringat dan air mata serta doa yang tiada terhentinya.
7. Saudara penulis, Rina Anjelina dan Hakim Pratama Akbar yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
8. Teman – Teman seperjuangan di kelas Administrasi Negara kelas A angkatan 2019, sukses untuk kita semua.

Maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua, hanya ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya, semoga ALLAH SWT membalas semua jasa kalian dengan berlipat ganda Amiin



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

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.
- Anwar, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Unimal Press, Sulawesi.
- Anggara, 2012, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Unimal Press, Sulawesi.
- Choliq, Abdul, 2011, *Pengantar Manajemen*, Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Hasibuan 2012, *Manajemen Ilmu dan Seni Manajemen Pelayana*, yogyakarta:pustaka belajar.
- Kadarisman, M. 2013, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung :CV. Pustaka Setia.
- Priyono, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Zikatama Publisher, Jawa Timur.
- Rusyan, Tabrani. 2018, *Manajemen Pengembangan Desa Produktif*. Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Sarinah & Mardalena, 2017, *Manajemen Pelayana*, yogyakarta:pustaka belajar.
- Salam, Darma Setyawan. 20017, *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Siagian P, Sondang 20011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, L., P. (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke, Edited by s. (Editor) and R. D. (Editor). Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutha, 2018, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung; PT Refika Aditama
- Sutrisno, Edi. 20019. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syafie, 2012, *Ilmu Administrasi Negara*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Syafii, dan walasari, 2017. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* Bandung :PT Bumi Aksara.
- Syafri, Wirman 2012, *Studi Tentang Administrasi Publik*, Erlangga : Aksara
- Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers. Jakarta.



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

Thoha, Miftah. 2012, *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Rajawali Press, Jakarta.

Wibowo. 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.

Peraturan – Peraturan lainnya :

Peraturan Menteri Desa Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Bab V
Tentang Pungutan Desa.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.