

Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Ikram Andesta¹ Evi Zubaidah²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution
No. 133 Perhentian Marpoayan, Pekanbaru, Indonesia.
e-mail : ikramandesta355@student.uir.ac.id

Abstract

The purpose of the study is to determine public services in the processing of certificates of inability and to determine the obstacles faced in providing services at the Seberang Taluk Village Office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency in providing services. The phenomena of deviations and obstacles in the service of processing letters that occur at the Seberang Taluk Singingi Village Office include the following: The processing process takes quite a long time even though the SOP provisions have stated that processing population administration only takes approximately 40 to 60 minutes. While in practice the requested letter, especially SKTM, is completed in two working days. In the flow of administrative services, it is clearly stated that the service process starting from the applicant coming to register in person or through the RT / Kadus until the submission of the letter to the applicant does not include any administrative fees while in practice the community is still charged an administrative fee even though the community processes a certificate of inability but is still asked for a fee by officers at the village office. Several applications for Certificates of Inability and Business Certificates from the community have not been processed by the sub-district since December 2024, due to the processing of these letters at the end of the year, which resulted in their completion in early 2025. Meanwhile, based on the type of research, this is a qualitative study. The results of the Public Service Analysis at the Seberang Taluk Village Government Office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency, show that the Standard Operating Procedures for Services provided by the Seberang Taluk Village Government have been implemented in accordance with the Decree of the Head of Seberang Taluk Village Number: 140/8/KPTS/SBT/2020 dated March 12, 2020, concerning Standard Operating Procedures within the Seberang Taluk Village Government regarding requirements, processing time, costs, and authority to sign letters have been carried out properly. Obstacles in providing services include the following: The village office does not have a sophisticated printer, the village office does not have a photocopier, and the lack of work discipline among village office employees.

Keywords: Village, Public Service, Government

Abstrak

Tujuan penelitian Untuk mengetahui pelayanan publik Dalam Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan. Fenomena-fenomena penyimpangan dan penghambat dalam pelayanan pengurusan surat yang terjadi di Kantor Desa Seberang Taluk Singingi antara lain sebagai berikut : Proses pengurusan yang memakan waktu cukup lama padahal didalam ketentuan SOP sudah menyebutkan untuk pengurusan administrasi kependudukan hanya membutuhkan waktu lebih kurang 40 sampai 60 menit. Sementara pada pelaksanaannya surat yang di mohonkan khususnya SKTM diselesaikan dalam dua hari kerja. Didalam alur pelayanan administrasi sudah jelas di sebutkan proses pelayanan mulai dari pemohon datang melakukan pendaftaran secara pribadi maupun melalui RT/Kadus hingga penyerahan surat kepada pemohon tidak dicantumkan adanya biaya administrasi sementara dalam pelaksanaannya Masyarakat masih dikenai biaya administrasi padahal masyarakat mengurus surat keterangan tidak mampu namun tetap masih dimintai biaya oleh petugas di kantor desa. Masih terdapat beberapa surat permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Usaha masyarakat yang belum diselesaikan oleh pihak kecamatan sejak bulan Desember tahun 2024 dikarenakan pengurusan surat tersebut pada akhir tahun sehingga di awal tahun 2025 surat tersebut baru dapat diselesaikan. Sementar itu jika dilihat berdasarkan jenis penelitiannya maka penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif hasil penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ialah Standar Operasional Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Seberang Taluk sudah dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk perihal persyaratan, waktu pengurusan, biaya serta kewenangan untuk menandatangani surat sudah dilakukan dengan baik. Kendala dalam memberikan pelayanan antara lain sebagai berikut: Kantor desa belum memiliki mesin cetak atau printer yang canggih, Kantor desa belum memiliki mesin fotocopy, kurangnya disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai kantor desa.

Kata Kunci : Desa, Pelayanan Publik, Pemerintahan

Pendahuluan

Pelaksanaan pengurusan surat-menyurat di Desa Seberang taluk yang ditentukan mulai dari dua hingga tujuh hari tergolong kedalam waktu yang cukup lama dikarenakan pengurusan surat idealnya dapat selesai dalam satu sampai dua hari. Bahkan ada beberapa pernyataan masyarakat yang menyebutkan bahwa pengurusan surat-menyurat dikantor desa memakan waktu hingga sepuluh hari dengan alasan blangko kosong atau kepala desa yang sedang tidak berada di tempat. Selain itu pengurusan surat-menyurat juga dikenakan biaya seperti melalui bantuan dari pihak RT dan RW maupun melalui Bantuan dari pihak pegawai kantor desa.

Berikut ini tabel yang menjelaskan berapa banyak masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu melalui Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2022 hingga 2024 antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Masyarakat Mengurus Surat Di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Tahun	Jumlah	Yang belum terselesaikan
1	2022	245	-
2	2023	240	-
3	2024	339	7

Sumber : Data Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022-2024

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa ada tujuh belas surat yang belum terselesaikan dari tahun 2024 dikarenakan beberapa kendala yang tidak dapat dilengkapi oleh masyarakat dan juga pihak kantor desa beranggapan bahwa permohonan yang di ajukan itu merupakan sebuah kebohongan. Surat yang belum terselesaikan tersebut berupa tiga Surat Keterangan Tidak Mampu dan empat surat keterangan usaha.

SKTM atau Surat Keterangan Tidak Mampu adalah surat yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah, biasanya Kelurahan atau Kecamatan, yang menyatakan bahwa seseorang atau keluarga tidak mampu secara finansial. Surat ini biasanya digunakan sebagai persyaratan untuk mendapatkan berbagai bantuan atau keringanan biaya dari pemerintah, seperti di bidang pendidikan, kesehatan, atau layanan sosial lainnya. Lebih detailnya:

- Penerbit: SKTM biasanya diterbitkan oleh Kelurahan/Desa atau Kecamatan.
- Tujuan: SKTM digunakan sebagai bukti bahwa pemohon berasal dari keluarga yang kurang mampu secara ekonomi, sehingga dapat mendapatkan bantuan atau keringanan biaya dari pemerintah.
- Manfaat: SKTM dapat digunakan untuk mendapatkan keringanan biaya pendidikan, biaya pengobatan di rumah sakit, biaya pengadilan, atau bahkan keringanan biaya listrik.
- Persyaratan: Syarat membuat SKTM biasanya meliputi surat pengantar dari RT/RW, fotokopi KTP, fotokopi KK, dan surat pernyataan tidak mampu.
- Masa berlaku: Masa berlaku SKTM bervariasi, tergantung pada kebijakan pemerintah daerah setempat, namun biasanya antara 3 hingga 6 bulan.

Gambar 1.1 Alur Pelayanan Administrasi Desa Seberang Taluk



Sumber: Data Desa Seberang Taluk Tahun 2025

Gambar I.2 SOP Pelayanan Pengurusan Surat di Desa Seberang Taluk

No.	Aktifitas	Pelaksanaan				Mutu Baku			Ket
		Permohonan	Kaur	Sekdes	Kades	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohonan membawa berkas atau perlengkapan yang akan diajukan					Surat			
2	Kaur Umum/Pemerintahan memeriksa kelengkapan berkas dan membuat (mengetik) surat keterangan dan diparaf					a. Komputer/laptop/printer b. Kertas pulpen	15 menit	Print out	
3	Meneliti/merevisi dan memaraf surat keterangan					a. kertas pulpen	10 menit	Data	
4	Menandatangani surat keterangan					pulpen	5 menit		
5	Surat keterangan yang sudah ditandatangani kemudian di register dan dicap					a. stempel buku	10 menit	Agenda register surat	
6	Surat keterangan diberikan kepada pemohon					kertas			

Sumber: Data Desa Seberang Taluk Tahun 2025

Alur pelayanan administrasi dan Standar Operasional Pelayanan yang dilakukan untuk pengurusan Surat Khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu sudah disebutkan didalam Peraturan Desa Seberang Taluk Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemerintahan Desa Seberang Taluk. Serta disebutkan juga mengenai beberapa tugas perangkat desa antara lain sebagai berikut:

TUGAS POKOK KEPALA DESA

- 1) Kepala Desa berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
- 2) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.

Untuk melaksanakan tugasnya Kepala Desa memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut;

- a) menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b) melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- c) pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- d) pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- e) menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

SEKRETARIS DESA

- 1) Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa.
- 2) Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.

Untuk melaksanakan tugasnya, Sekretaris Desa mempunyai fungsi;

- a) melaksanakan urusan ketatusahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- b) melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- c) melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan kepala desa, perangkat desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- d) melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

TUGAS KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN

Kepala Seksi Pemerintahan bertugas sebagai membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Fungsi Kepala Seksi Pemerintahan antara lain sebagai berikut:

1. melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan;
2. penyusunan rancangan regulasi desa;
3. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan keamanan, ketentraman, dan ketertiban masyarakat Desa;
4. perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaksanaan administrasi kependudukan tingkat Desa;

5. perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaksanaan administrasi pertanahan tingkat Desa;
6. penataan dan pengelolaan wilayah;
7. pendataan dan pengelolaan profil Desa;
8. pemantauan kegiatan sosial politik di Desa;
9. penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Laporan Keterangan Penyelenggaraan Pemerintahan dan pemberian informasi penyelenggaraan Pemerintahan Desa kepada masyarakat;
10. pelayanan kepada masyarakat;
11. penyusunan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya;
12. pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya;
13. pelaksanaan fungsi lain yang akan diberikan Kepala Desa

TUGAS KEPALA SEKSI KESEJAHTERAAN

Kepala Seksi Kesejahteraan bertugas sebagai membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Fungsi Kepala Seksi Kesejahteraan

1. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan program pembangunan Desa, dan pemberdayaan masyarakat;
2. penginventarisir dan pemantauan pelaksanaan pembangunan dan administrasi pembangunan tingkat Desa;
3. perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaksanaan peningkatan sarana dan prasarana pembangunan Desa;
4. pelaksanaan kegiatan sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga dan karang taruna;
5. penyiapan konsep Rancangan Peraturan Desa tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa, Rencana Kerja Pemerintah Desa serta peraturan Desa lainnya sesuai bidang tugasnya;
6. pelayanan kepada masyarakat;
7. penyusunan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya;
8. pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Desa.

TUGAS KEPALA SEKSI PELAYANAN

Kepala Seksi Pelayanan bertugas sebagai membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Fungsi kepala seksi pelayanan sebagai berikut:

1. penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat;
2. peningkatan upaya partisipasi masyarakat;
3. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial dan bidang sosial lainnya;
4. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat dan ketenagakerjaan;
5. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan kegiatan keagamaan;
6. penyiapan konsep Rancangan Peraturan Desa sesuai bidang tugasnya;
7. pelayanan kepada masyarakat;

8. penyelenggaraan pengembangan peran serta dan keswadayaan masyarakat;
9. penyusunan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya;
10. pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan
11. pelaksanaan ungsi lain yang diberikan Kepala Desa.

TUGAS KEPALA URUSAN UMUM

Kepala Urusan Umum bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Fungsi Kepala Urusan Umum Kepala Urusan Umum memiliki fungsi pelaksanaan urusan ketatausahaan seperti: fungsi administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana Perangkat Desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Sekretaris Desa atau Kepala Desa.

TUGAS KEPALA URUSAN KEUANGAN

Kepala Urusan Keuangan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Fungsi Kepala Urusan Keuangan. Kepala Urusan Keuangan memiliki fungsi melaksanakan urusan keuangan seperti: pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga Pemerintahan Desa lainnya, serta pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Sekretaris Desa atau Kepala Desa.

TUGAS KEPALA URUSAN PERENCANAAN

Kepala Urusan Perencanaan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Fungsi Kepala Urusan Perencanaan, Kepala Urusan Perencanaan memiliki fungsi pengoordinasikan urusan perencanaan seperti: menyusun rencana APBDesa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Sekretaris Desa atau Kepala Desa.

TUGAS KEPALA DUSUN

1. Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur pelaksana tugas Kepala Desa dalam wilayah kerjanya.
2. Kepala Dusun mempunyai tugas menjalankan kegiatan Kepala Desa dalam kepemimpinan Kepala Desa di wilayahnya.

Fungsi Kepala Dusun

Pembinaan ketrentaman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah kerjanya;

1. Penyusunan perencanaan dan pengawasan pelaksanaan pembangunan di wilayah kerjanya;
2. Pembinaan kemsyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungan;
3. Pelaksanaan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan;
4. Pelayanan kepada masyarakat;
5. Pelaporan pelaksanaan tugas di wilayah kerjanya kepada Kepala Desa;
6. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai Kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan

7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Desa.

Fenomena-fenomena penyimpangan dan penghambat dalam pelayanan pengelolaan surat yang terjadi di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi antara lain sebagai berikut :

1. Proses pengelolaan yang memakan waktu cukup lama padahal didalam ketentuan SOP sudah menyebutkan untuk pengelolaan administrasi kependudukan hanya membutuhkan waktu lebih kurang 40 sampai 60 menit. Sementara pada pelaksanaannya surat yang di mohonkan khususnya SKTM diselesaikan dalam dua hari kerja
2. Didalam alur pelayanan administrasi sudah jelas di sebutkan proses pelayanan mulai dari pemohon datang melakukan pendaftaran secara pribadi maupun melalui RT/Kadus hingga penyerahan surat kepada pemohon tidak dicantumkan adanya biaya administrasi sementara dalam pelaksanaannya Masyarakat masih dikenai biaya administrasi padahal masyarakat mengurus surat keterangan tidak mampu namun tetap masih dimintai biaya oleh petugas di kantor desa.
3. Masih terdapat beberapa surat permohonan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Usaha masyarakat yang belum diselesaikan oleh pihak kecamatan sejak bulan Desember tahun 2024 dikarenakan pengelolaan surat tersebut pada akhir tahun sehingga di awal tahun 2025 surat tersebut baru dapat diselesaikan.

Dengan adanya beberapa fenomena yang disebutkan diatas Maka dari itu dalam pada penelitian ini penulis ingin mengangkat judul tentang **“Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”**.

Tinjauan Pustaka

Konsep Administrasi

Secara etimologi istilah dari administrasi publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *Administration*, atau dengan kata lain *administer*. Dalam bahasa belanda dikenal dengan *Administratie* yang memiliki pengertian pengaturan atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan yang bersumber dari finansial, anggota, dan tempat (Silalahi, 2009:2). Ulbert silalahi menyampaikan bahwa administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data atau informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan yang dijalin didalam hubungan antara pihak satu dengan pihak yang lainnya (Silalahi, 2009:5).

Siagian mengatakan bahwa administrasi tersebut merupakan pelaksanaan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya suatu tujuan yang ditentukan sebelumnya (Siagian 2006:2). Dilihat dari berbagai pengertian diatas dapat dilihat bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses penyusunan kegiatan per kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelum pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa dimensi karakteristik dari administrasi antara lain sebagai berikut:

- a) Efisien memiliki arti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk melakukan sebuah pencapaian hasil berdaya guna. Efisien ini merupakan perbandingan antara pendapatan dengan pengeluaran dengan kata lain efisiensi dapat dilihat dari apa yang kita hasilkan setelah kita melakukan sesuatu (Pasolong 2011:3).

- b) Efektifitas merupakan tujuan yang telah dilaksanakan sudah dapat tercapai atau belum. efektifitas merupakan pencapaian sasaran dari upaya bersama derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektifitas dari pencapaian tujuan tersebut (Pasalong, 2013:4).
- c) Rasional merupakan tujuan yang dicapai memiliki manfaat untuk maksud yang berguna yang dilakukan secara sadar dan sengaja.

Yang menjadi penyebab terjadinya administrasi antara lain adalah sebagai berikut:

1. Adanya manusia
2. Adanya suatu tujuan
3. Adanya serangkaian tugas atau pekerjaan yang harus segera dilakukan
4. Adanya proses kerjasama

Sebenarnya fokus utama dari ilmu administrasi adalah permasalahan tentang manusia terutama yang berkaitan dengan pengaturan dan keteraturan dalam rangka peningkatan dengan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Secara garis bsar ilmu administrasi publik memiliki dua bagian yaitu perode lama dan administrasi periode baru. Adanya administrasi publik tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik bagi semua masyarakat dengan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan.

Konsep Organisasi

Istilah organisasi berasal dari bahasa Inggris organization, yang berarti membentuk suatu kebulatan dari bagian-bagian yang berkaitan satu dengan yang lain. Menurut (Robbins,2016:67) organisasi adalah kesatuan social yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relative dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Prinsip organisasi menurut (Henryfayol, D.S. Pugh, 1971) antara lain:

- a. Penetapan tujuan yang jelas;
- b. Kesatuan perintah (*the principle of unity of command*)
- c. Keseimbangan;
- d. Pendistribusian pekerjaan (*the principle of distribution of work*);
- e. Rentang pengawasan;
- f. Prinsip pelimpahan wewenang;
- g. Prinsip departemensi;
- h. Prinsip penempatan pegawai yang tepat;
- i. Prinsip koordinasi;
- j. Prinsip pemberian balas jasa yang memuaskan;

Orang-orang yang ada didalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan didalam keanggotaan mereka meskipun pada saat mereka menjadi anggota orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara teratur.

Organisasi didalam setiap individu dapat berinteraksi dengan semua struktur yang terkait baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung kepada organisasi yang mereka pilih. Agar dapat berinteraksi secara efektif setiap individu bias berpartisipasi pada organisasi yang bersangkutan. Dengan berpatisipasi setiap individu dapat lebih baik mengetahui hal-hal apa saja yang harus dilakukan.

Menurut (Siagian, 2015: 80) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut (Arni, 2014:35) menyatakan "Setiap organisasi disamping mempunyai elemen yang umum juga mempunyai karakteristik organisasi yang umum. Karakteristik organisasi tersebut diantaranya, sebagai berikut:

1. Dinamis, disebabkan karena adanya perubahan ekonomi, kondisi, social dan teknologi memerlukan informasi dan melalui proses komunikasi
2. Mempunyai maksud dan tujuan tertentu
3. Terstruktur, organisasi dalam usaha mencapai tujuan biasanya membuat aturan-aturan, undang-undang dan hirarki hubungan dalam organisasi."

Karakteristik organisasi yang seperti penjelasan diatas memang sangat diperlukan oleh suatu organisasi. Organisasi yang dinamis akan senantiasa melek terhadap perubahan yang ada, sehingga organisasi tersebut bias beradaptasi terhadap perubahan tersebut. Dengan demikian, organisasi bertahan terhadap segala perubahan serta dapat terus berkembang sesuai dengan apa yang ada menjadi tujuannya. Kemudian, informasi dan proses komunikasi tentu pasti adadalam sebuah organisasi. Lalu, informasi dan proses komunikasi tentu saja ada dalam sebuah organisasi. Seperti yang kita ketahui bahwa sebuah organisasi minimal memiliki 2 orang atau lebih.

Dengan begitu, dalam suatu organisasi pasti dapat informasi yang menghasilkan proses yang baik dalam internal maupun eksternal dari organisasi tersebut. Karakteristik lain dalam sebuah organisasi ialah maksud dan tujuan organisasi. Setiap organisasi harus memiliki maksud dan tujuan yang tercermin oleh sasaran-sasaran yang dilakukan secara jangka pendek maupun jangka panjang. Tiga bidang utama dalam tujuan organisasi yaitu keuntungan, pertumbuhan, dan bertahan hidup. Ketiganya harus berkesinambungan demi kemajuan organisasi.

Karakteristik terakhir dalam organisasi adalah terstruktur. Maksud dari terstruktur adalah bahwa suatu organisasi dapat dipertanggungjawabkan mengenai hak dan kewajibannya. Struktur dibentuk agar organisasi berjalan rapi karena biasanya didalam organisasi itu terdapat struktur pemimpin yang dimana didalamnya terdapat siapa yang berwenang dan siapa yang diberi wewenang. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat didefinisikan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari sekumpulan orang yang terikat dengan hubungan formal yang terstruktur dalam rangka mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien serta bersifat dinamis.

Konsep Manajemen

Manajemen merupakan proses dimana kita memulai untuk mengkoordinasi sesuatu. Faktor penting dalam manajemen adalah bagaimana kita dapat mencapai suatu tujuan, bagaimana kita menyeimbangkan tujuan-tujuan yang sekiranya bertentangan, dengan manajemen pula. Bagaimana kita membuat pekerjaan menjadi efektif dan tentunya efisien.

Mengenali peran dan pentingnya oranglan merupakan aspek utama dari manajemen yang baik (Daft,2010). Ahli manajemen awal abad ke-20 Mary Parker dan Follet mendefinisikan manajemen sebagai "seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain". Selanjutnya ahli manajemen Peter Drucker mengatakan bahwa tugas para manajer/pemimpin adalah

memberikan arahan bagi organisasi mereka bagi, memberi kepemimpinan, dan menentukan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan.

Menurut (Terry, 2014: 62) mengatakan bahwa, “Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni. Ada wadah pengetahuan tentang manajemen yang terorganisir, ada ilmu pengetahuan yang menjelaskan bahwa manajemen dapat dibuktikan kebenarannya secara umum. Seni merupakan pengetahuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kemahiran timbul melalui pengalaman, pengamatan, dan studi, serta kewajiban untuk menerapkan pengetahuan manajemen. Seni manajemen saling mengisi. Jika salah satu meningkat, maka yang lain harus juga harus meningkat, dibutuhkan suatu keseimbangan diantara kedua aspek tersebut. Manajemen sudah sama tuannya dengan peradaban manusia.

Mengemukakan prinsip umum manajemen, antara lain (Ermaya 2001: 2017):

- a. Kewenangan dan tanggungjawab (*authority and responsibility*);
- b. Pembagian kerja (*division of work*);
- c. Kesatuan perintah (*unity of command*);
- d. Disiplin dan kesatuan arah (*unity of direction*);
- e. Sistem penggajian (*remuneration of persons sistem*);
- f. Pengabdian kepentingan sendiri pada kepentingan umum;
- g. Mekanisme kerja atau jenjang (*hierarchy*);
- h. Sentralisasi atau pemusatan;
- i. Stabilitas kondisi karyawan dalam organisasi;
- j. Kejujuran dan keadilan;
- k. Semangat persatuan dan kesatuan tim kerja;
- l. Inovasi, inisiatif/prakarsa
- m. Keamanan

Menurut (Hasibuan, 2015: 82) mengatakan, “manajemen adalah ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.” (Darodjat, 2015: 52) menyatakan “manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. (Nawawi.Z, 2013) mengemukakan bahwa, “manajemen hadir dan diperlukan dalam berbagai kegiatan manusia, tidak hanya pada kegiatan privat dalam skala besar atau menengah, pada kegiatan publik dan kegiatan lain yang serupa, tetapi juga diterapkan pada berbagai kegiatan yang berskala kecil dan perorangan. Pada berbagai keperluan dan kepentingan, teknik-teknik dan prinsip-prinsip manajemen sangat dibutuhkan agar hasil ataupun tujuan yang dicapai dapat lebih baik. Dapat dibayangkan bagaimana hasil suatu kegiatan yang dilaksanakan tanpa menerapkan prinsip-prinsip manajemen, dibandingkan dengan kegiatan yang dilaksanakan dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen, pastikan memberikan hasil yang lebih baik dan optimal”. Kemudian, (Handoko T. Hani, 2003) juga mengemukakan prinsip, yaitu:

- a. Pembagian tugas/pekerjaan;
- b. Kewenangan dan tanggungjawab;
- c. Disiplin;
- d. Kesatuan komando;
- e. Kesatuan arah;
- f. Kepentingan pribadi tunduk kepada kepentingan umum organisasi;
- g. Imbalan jasa;

- h. Ketertiban;
- i. Kestabilan organisasi;
- j. Inisiatif;
- k. Sentralisasi;
- l. Rantai skala;
- m. Kebanggaan kesatuan;

(Terry, 2009) juga mengemukakan, "Manajemen mempunyai tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud (intangible), karena tidak dapat terlihat, namun dapat dirasakan hasilnya, yaitu terwujudnya output kegiatan yang optimal, terdapat kepuasan pribadi, produk dan servisnya lebih baik, serta sampai kesasaran. Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, yang dilakukan oleh individu-individu yang memberikan upaya-upaya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya".

Berdasarkan penjelasan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pergerakan, pengorganisasian, pengawasan, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi serta memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien guna mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan yang maksimal baik bagi pimpinan maupun para karyawan, serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Konsep Pelayanan

Dari teori ilmu pemerintahan pemerintah memiliki dua fungsi yaitu fungsi pelayanan dan fungsi pengaturan. Fungsi pengaturan berkaitan dengan fungsi negara dalam sebuah konsep modern yaitu fungsi negara tentang sistem pengaturan hukum dan sistem pelayanan menyangkut semua urusan kesejahteraan rakyat. Dalam hal yang berkaitan dengan fungsi pelayanan maupun fungsi pemerintahan pelaksanaan keduanya di berikan kepada aparatur pemerintahan (Sondang, 1985:128-129).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan memiliki sedikitnya tiga arti yaitu, cara pelayanan atau cara melayani, usaha yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang bertujuan untuk menghasilkan sejumlah uang dan atau kemudahan yang diberikan yang berhubungan dengan memberikan penjualan atau menawarkan jasa. Lovelock mengemukakan bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bertujuan untuk membantu proses suatu produksi (Hardiyansyah, 2011:19-11).

Dari uraian yang disebutkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus sesuatu baik itu berupa barang maupun berupa jasa. Atau istilah lain yang digunakan untuk perihal pelayanan ini adalah sebuah pengabdian atau pengayoman yang dilakukan oleh sebuah instansi.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 memberikan definisi mengenai pelayanan umum yaitu berupa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Instansi pemerintah baik itu dari tingkat pemerintahan pusat maupun pemerintah daerah serta instansi pemerintahan lainnya.

Menyimpulkan dari semua pendapat diatas bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan baik itu pelayanan publik maupun pelayanan pemerintahan serta jasa publik merupakan sebuah tanggung jawab yang

diberikan oleh instansi pemerintahan baik itu ditingkat pemerintahan pusat, pemerintahan daerah serta dilingkungan BUMN, BUMD, yang telah diatur dan disebutkan didalam perundang-undangan (Ratminto, 2007:176-177).

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen (Sinambela 2010 : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan Pelayanan

Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas Pelayanan

Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional Pelayanan

Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif Pelayanan

Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak Pelayanan

Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan

Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut **Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988)** yaitu:

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. (Waktu berkairan dengan surat yang belum terselesaikan)
3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".

4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Selanjutnya menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu :

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empaty yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Dimensi Tangible (Bukti Fisik). Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil. Pada penelitian ini, dimensi tangible ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah **Dimensi Reliability**. Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan yang terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan

dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan.

Dimensi yang terakhir yaitu **Dimensi Empathy (Empati)**. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dan penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Zainal Makarom (2020:85) dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Tahapan-tahapan yang pasti serta cara-cara yang harus dilakukan untuk dapat menerima dan menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh penerima dan pemberi pelayanan mulai dari awal memberikan pelayanan hingga akhir termasuk semua kendala yang dihadapi didalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan.

2. Waktu pelayanan

Waktu ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk kedalam tahap-tahap dan proses pelayanan tersebut. Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan ini termasuk kedalam seluruh biaya atau rincian yang dikeluarkan pada saat pelaksanaan pelayanan sebagai imbalan jasa atau pemberian berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh ketentuan pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang dapat digunakan oleh pihak penerima layanan tersebut.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Harus ditetapkan berdasarkan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

a) Klasifikasi Pelayanan Publik

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang wajib diberikan pemerintah antara lain seperti kebutuhan Kesehatan, Pendidikan Dasar dan Kebutuhan Pokok Masyarakat.

2. Pelayanan umum

Setelah memberikan pelayanan kebutuhan dasar pemerintah juga wajib memberikan pelayanan umum untuk setiap masyarakatnya pelayanan umum tersebut antara lain yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

b) Asas-asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan publik pemerintah atau instansi memiliki asas-asas. Asas-Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara : 63 Tahun 2003 adalah:

- 1) Transparansi, Asas Transparansi ini merupakan asas yang bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi tersebut serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, asas ini merupakan asas yang dapat pertanggung jawabkan berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang telah mengaturnya.
- 3) Kondisional, asas ini berpegang pad prinsip efisiensi dan efektivitas baikitu dari pihak pemberi maupun pihak penerima pelayanan tersebut.
- 4) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang baik yaitu berupa aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak memberikan pelayanan tidak memandang derajat manusia baik itu, suku, ras, agama, status sosial, ekonomi, gender dan golongan masyarakat.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajibandari asas ini menyebutkan bahwa baik si pemberi maupun sipenerima pelayanan publik harus sama-sama memperhatikan hak dan kewajibannya masing-masing.

Lalu menurut Pasal 4 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pelayanan publik dengan asas :

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kesamaan hak
- 3) Profesionalitas
- 4) Partisipasi
- 5) Memperhatikan hak dan kewajiban
- 6) Kepastian hukum
- 7) Tidak ada diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Pelayanan dan fasilitas khusus untuk kelompok yang rentan
- 10) Kecepatan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Akuntabilitas
- 13) Kemudahan
- 14) Terjangkau

Konsep Administrasi Desa

Proses pengelolaan dan pengaturan surat surat dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di desa disebut Administrasi Desa. Tertib administrasi desa dilakukan oleh aparatur yang telah diberikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut dengan baik., namun hal tersebut bukan pekerjaan yang mudah karena membutuhkan pengalaman dan pengetahuan yang memadai sehingga hasil kerja akan menjadi efektif dan efisien. Menurut (F. Lembong dkk, 2017) dalam (Nurcholis 2011:135) administrasi desa memiliki pengertian sempit yaitu dari keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah desa pada buku administrasi pemerintah desa.

Menurut (F. Lembong dkk, 2017) dalam (Kencana, 2006:5) administrasi memiliki pengertian luas yang dikemukakan oleh Sondang P.Siagian : “Keseluruhan proses

pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengelolaan Administrasi Desa Supaya tercipta penyelenggaraan pemerintah desa yang baik, maka pemerintah desa harus didukung oleh administrasi desa yang benar (Mouw, E., & Keradjaan, H., 2016) dalam (Nurcholis 2011:135). Pengelolaan administrasi desa sekarang sangatlah penting, ada milyaran rupiah yang diberikan dari pemerintah negara melalui APBN "Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara" dan APBN kepada desa. Kalau administrasi desa yang dilaksanakan hanya asal-asalan, maka akan berakibat kurang tertibnya administrasi di desa-desa. Sistem administrasi desa yang baik dan benar akan menciptakan sebuah ketertiban administrasi yaitu dapat menyajikan data dan informasi yang mudah bagi masyarakat dan bagi pemerintah desa dalam pembuatan kebijakan (Mouw, E., & Keradjaan, H., 2016) dalam (Nurcholis 2011:135).

Metode

Penelitian penulis ini akan dilakukan dengan teknik observasi lapangan. Observasi lapangan ini nantinya akan dilakukan guna untuk mendapatkan data dan informasi terbaru yang berkaitan langsung dengan objek penelitian ini. Data yang ditemukan langsung di lapangan nantinya akan digabungkan dan diolah dengan data-data lainnya dan akan dilakukan analisa terhadap kebenaran dan keakuratan data yang ada didalam penelitian ini (Lincon, 1995:55).

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan publik di kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan.

Proses pengelolaan dan pengaturan surat surat dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan di desa disebut Administrasi Desa. Tertib administrasi desa dilakukan oleh aparatur yang telah diberikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas tersebut dengan baik., namun hal tersebut bukan pekerjaan yang mudah karena membutuhkan pengalaman dan pengetahuan yang memadai sehingga hasil kerja akan menjadi efektif dan efisien. Menurut (F. Lembong dkk, 2017) dalam (Nurcholis 2011:135) administrasi desa memiliki pengertian sempit yaitu dari keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah desa pada buku administrasi pemerintah desa.

Desa Seberang Taluk memberikan pelayanan dengan baik dan ramah kepada semua masyarakat dimana pelayanan yang di berikan oleh kantor desa seberang taluk antara lain sebagai berikut:

1. Surat Ket. Tidak mampu
2. Surat keterangan domisili
3. Surat keterangan usaha
4. Surat keterangan ganti rugi tanah
5. Surat pengantar nikah
6. Surat permohonan
7. Surat keterangan kematian
8. Surat ahli waris
9. Surat keterangan pindah domisili

Selama tahun 2022-2025 kantor desa telah memberikan pelayanan dengan jumlah sebagai berikut:

Tabel IV.5 Jumlah Pelayanan Setiap Tahun

No	Tahun	Jumlah
1	2022 (Januari-Desember)	653
2	2023 (Januari-Desember)	752
3	2024 (Januari-Desember)	804
4	2025 (Januari-Juli)	294
Jumlah		2053

Sumber: Data Desa Seberang Taluk Tahun 2025

Untuk melihat tentang analisa kuliatas pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor Desa Seberang Taluk antara lain sebagai berikut dengan menggunakan teori pelayanan publik yang di kemukakan oleh Zainal Makarom (2020:85) dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a) Prosedur pelayanan

Tahapan-tahapan yang pasti serta cara-cara yang harus dilakukan untuk dapat menerima dan menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Prosedur pelayanan yang di lakukan oleh penerima dan pemberi pelayanan mulai dari awal memberikan pelayanan hingga akhir termasuk semua kendala yang dihadapi didalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan. Dalam prosedur pelayanan ini dilakukan peninjauan dengan melihat Pemberian pelayanan yang tepat dan benar sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan.

Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk Pengurusan Surat Keterangan / Rekomendasi :

1. Surat Keterangan Kelahiran
2. Surat Keterangan Izin Tempat Usaha
3. Surat Keterangan Kematian
4. Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan
5. Surat Keterangan Domisili
6. Surat Keterangan Izin Keramaian
7. Surat Keterangan
8. Surat Keterangan Izin Berpergian
9. Surat Keterangan Belum Menikah
10. Surat Keterangan Izin Penerbangan
11. Surat Keterangan Nikah
12. Surat Keterangan Pendidikan
13. Surat Keterangan Status
14. Surat Keterangan Tidak Mampu
15. Surat Keterangan Pindah Penduduk
16. Surat Keterangan Penghasilan
17. Surat Keterangan Kepemilikan / hak milik
18. Surat Keterangan Penelitian
19. Surat Keterangan Kehilangan

20. Surat Rekomendasi Proposal
21. Surat Keterangan Alih Waris
22. Surat Rekomendasi Lamaran Kerja dll
23. Surat Keterangan Izin Usaha

Persyaratan

- a. Pengantar RT dan RW
- b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- c. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).
- d. Fotokopi Buku Nikah.
- e. Fotokopi Akta Kelahiran.
- f. Foto berwarna 3 x 4 dan
- g. Dokumen lain yang diperlukan

Tarif Biaya Tidak ada biaya Tidak dipungut biaya. Batas Waktu Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan/Rekomendasi di tingkat Desa melalui Sekretariat Desa harus sudah selesai diproses dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) kali 24 jam sejak tanggal diterima permohonan bagi yang telah lengkap dan memenuhi semua persyaratan. Kewenangan Penandatanganan Kepala Desa dan Sekretaris Desa (bila Kepala Desa tidak berada di tempat pada hari yang bersangkutan dan/atau atas izin Kepala Desa).

Selain melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi dilokasi penelitian yang mana hasil observasi terkait dengan struktur pelayanan atau proses pelayanan antara lain sebagai berikut: dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah Desa Seberang Taluk akan memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan senyum sapa dan salam namun yang terlihat para pegawai terkadang menggunakan bahasa yang tidak baku seperti bahasa daerah dan terkadang juga meja pelayanan sering di tinggalkan dengan alasan ada kerjaan yang masih harus diselesaikan sehingga proses pelayanan akan berjalan sedikit lambat.

Dari hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh dari pihak Desa Seberang taluk maka penulis dapat menyimpulkan sebuah analisa mengenai prosedur pelayanan antara lain sebagai berikut:

Berdasarkan prosedur pelayanan yang disebutkan oleh Zainal Makarom menjelaskan tentang bagaimana tahapan dan proses yang dilalui dalam memberikan sebuah pelayanan dimana proses pelayanan awalnya dimulai dengan menentukan Standar Operasional Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Seberang Taluk dimana dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang tertuang dalam Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk perihal persyaratan, waktu pengurusan, biaya serta kewenangan untuk menandatangani surat sudah dilakukan dengan baik. Dari mulai penerimaan dan pemeriksaan persyaratan pengurusan surat, pembuatan surat, penandatanganan surat hingga penyerahan surat kepada pemohon yang dilakukan dalam waktu lebih kurang 40 hingga 45 menit. Dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah Desa Seberang Taluk akan memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan senyum sapa dan salam namun ada kendala yang terlihat dalam memberikan pelayanan seperti Para pegawai terkadang menggunakan bahasa yang tidak baku seperti bahasa daerah, Pegawai atau petugas pelayanan kurang disiplin terlihat meja pelayanan sering di tinggalkan dengan alasan ada kerjaan yang masih harus diselesaikan sehingga proses pelayanan akan berjalan sedikit lambat.

b) Waktu pelayanan

Waktu ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk kedalam tahap-tahap dan proses pelayanan tersebut. Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Untuk waktu pelayanan kita juga akan melihat Waktu pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan jam kerja dan proses pelayanan publik dilakukan dengan seefektif mungkin.

Berdasarkan Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk, Pengaturan Disiplin Kerja di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk, meliputi : Waktu kerja, Izin, Hari libur, Pakaian dinas, Bahasa dan Laporan. Waktu Kerja Waktu kerja adalah jumlah efektif jam kerja selama 6 (Enam) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

- a. Senin – Kamis : Pkl. 08.00 s/d 12.00 dan 13.00 s/d 15.00
- b. Jumat : Pkl. 08.00 s/d 11.00

Pelaksanaan waktu kerja meliputi kewajiban untuk :

- a. Mengikuti ketentuan jam kerja;
- b. Mengisi daftar absensi harian;
- c. Mengikuti ketentuan/pembagian jadwal harian;
- d. Memperhatikan kalender kerja desa;
- e. Mengikuti rapat evaluasi bulanan, tahunan dan sewaktu-waktu bila diminta
- f. Mengikuti apel kesadaran yang diadakan setiap bulan sesuai waktu yang telah ditentukan;
- g. Mengikuti kegiatan bhakti sosial lingkungan pemerintah desa;
- h. Mengikuti semua acara/kegiatan yang telah dijadwalkan desa; dan
- i. Mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan acara/kegiatan desa.

Selain melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi dilokasi penelitian yang mana hasil observasi terkait dengan Waktu pelayanan antara lain sebagai berikut: waktu pelaksanaan pelayanan di mulai hari senin sampai kamis dimulai dari jam 08:00-15:00 dan hari jumat pada jam 08:00-11:00 dan waktu istirahat di mulai dari jam 12:00-13:00 namun dalam pelaksanaannya pegawai kantor desa membuka pelayanan jam 09:00 dan selesai pada 14:00 untuk senin sampai kamis dan jumat dimulai pada pukul 08:00-jam 10:30 dengan demikian waktu kerja yang disebutkan didalam SOP tidak sesuai dengan pelaksanaan yang dilaksanakan kantor desa.

Dari hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh dari pihak Desa Seberang taluk maka penulis dapat menyimpulkan sebuah analisa mengenai Waktu pelayanan antara lain sebagai berikut:

Berdasarkan pendapat Zainal Makarom Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Begitu pula dengan yang dilaksanakan pada pelayanan yang dilaksanakan di desa sebrang taluk yaitu waktu pelaksanaan pelayanan hari senin sampai kamis dimulai dari jam 08:00-15:00 dan hari jumat pada jam 08:00-11:00 serta waktu istirahat solat dan makan siang dimulai pada jam 12:00-13:00. Masyarakat mengeluhkan bahwa pelayanan sering terlambat dan tutup lebih cepat, dalam pelaksanaannya pegawai kantor desa membuka pelayanan jam 09:00 dan selesai pada 14:00 untuk senin sampai kamis dan jumat dimulai pada pukul 08:00-jam 10:30 dengan demikian waktu kerja yang disebutkan didalam SOP tidak

sesuai dengan pelaksanaan yang dilaksanakan kantor desa namun untuk pengurusan surat tidak pernah lebih dari satu hari. Sementara untuk proses pengurusan sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan yaitu mulai dari 30 hingga 45 menit.

c) Biaya pelayanan

Biaya pelayanan ini termasuk kedalam seluruh biaya atau rincian yang dikeluarkan pada saat pelaksanaan pelayanan sebagai imbalan jasa atau pemberian berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan oleh ketentuan pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan. Dalam biaya pelayanan akan melihat Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan.

Selain melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi dilokasi penelitian yang mana hasil observasi terkait dengan struktur pelayanan atau biaya pelayanan antara lain sebagai berikut: pelayanan tidak pernah di pungut biaya apapun namun untuk pengurusan surat biasanya masyarakat memberikan sumbangan suka rela yang diberikan kepada pegawai yang bertugas memberikan pelayanan.

Dari hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh dari pihak Desa Seberang taluk maka penulis dapat menyimpulkan sebuah analisa mengenai biaya pelayanan antara lain sebagai berikut:

Masyarakat tidak diminta biaya pelayanan hal ini juga disebutkan dalam Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk namun terkadang ada beberapa masyarakat yang memberikan sumbangan sukarela kepada pegawai jika mereka meminta bantuan untuk menerbitkan surat-surat yang mana hal tersebut tidak dibenarkan seharusnya pegawai kantor desa tidak menerima dan masyarakat juga tidak perlu memberikannya. Tetapi berdasarkan biaya pelayanan yang dimasukkan oleh Zainal Makarom itu merupakan keseluruhan biaya yang dibutuhkan dalam membuat sebuah surat atau dalam proses sebuah layanan tersebut maka dengan demikian biaya yang dibutuhkan seperti biaya kertas, tinta dan biaya listrik yang digunakan dalam proses pelayanan tersebut.

d) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang dapat digunakan oleh pihak penerima layanan tersebut. Produk pelayanan akan melihat Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Selain melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi dilokasi penelitian yang mana hasil observasi terkait dengan struktur pelayanan atau produk pelayanan antara lain sebagai berikut: ada 23 jenis surat yang disebutkan didalam SOP namun biasanya surat yang dibutuhkan masyarakat ialah surat pengantar nika, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Pembuatan KK dan KTP, surat keterangan kematian dan lain sebagainya.

Dari hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh dari pihak Desa Seberang taluk maka penulis dapat menyimpulkan sebuah analisa mengenai produk pelayanan antara lain sebagai berikut:

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh Zainal Makarom hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang dapat digunakan oleh pihak penerima layanan tersebut begitupula Produk layanan yang dihasilkan dari pelayanan kantor Desa Seberang Taluk ada 23 jenis surat sebagai produk yang dihasilkan dalam pelayanan yaitu Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Izin Tempat Usaha, Surat

Keterangan Kematian, Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Izin Keramaian, Surat Keterangan, Surat Keterangan Izin Berpergian, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Izin Penerbangan, Surat Keterangan Nikah, Surat Keterangan Pendidikan, Surat Keterangan Status, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Penduduk, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Kepemilikan / hak milik, Surat Keterangan Penelitian, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Rekomendasi Proposal, Surat Keterangan Alih Waris, Surat Rekomendasi Lamaran Kerja dll, Surat Keterangan Izin Usaha sudah dapat diterima oleh masyarakat dengan baik.

e) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Sarana dan Prasarana akan melihat tentang Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi dilokasi penelitian yang mana hasil observasi terkait dengan struktur pelayanan atau sarana dan prasarana antara lain sebagai berikut: Fasilitas sarana dan prasarana yang ada di desa seberang taluk masih harus dilengkapi agar pelaksanaan pelayanan dapat lebih maksimal lagi.

Dari hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh dari pihak Desa Seberang taluk maka penulis dapat menyimpulkan sebuah analisa mengenai sarana dan prasarana antara lain sebagai berikut:

Menurut Zainal Makarom kantor desa dalam hal memberikan pelayanan juga harus dapat menyediakan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik Sarana dan Prasarana juga memiliki peran dalam memperbaiki pelayanan jika alat yang digunakan untuk membuat dan mencetak surat tidak ada maka pelayanan juga akan lambat, maka dengan demikian kantor desa membutuhkan laptop, printer baru serta mesin fotocopy sehingga pelayanan akan lebih optimal dan lebih cepat. Mengingat saat ini di kantor desa seberang taluk belum memiliki mesin fotocopy dan mesin printer masih mesin printer tua sehingga sarana dan prasarana harus dilengkapi lagi oleh pemerintah desa.

f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Harus ditetapkan berdasarkan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kepala Seksi Pelayanan memiliki fungsi

- a. melaksanakan pemberdayaan hak dan kewajiban masyarakat,
- b. peningkatan partisipasi masyarakat,
- c. pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan

Selain melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi dilokasi penelitian yang mana hasil observasi terkait dengan struktur pelayanan atau sarana dan prasarana pelayanan antara lain sebagai berikut: Pegawai kantor desa memberikan pelayanan dengan baik dengan memberikan senyum sapa dan salam namun proses pelayanan yang diberikan sedikit lambat dan membuat masyarakat menunggu beberapa waktu.

Dari hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh dari pihak Desa Seberang taluk maka penulis dapat menyimpulkan sebuah analisa mengenai sarana dan prasarana pelayanan antara lain sebagai berikut:

Berdasarkan pendapat Zainal Makarom kompetensi pelayanan yang di berikan harus ditetapkan berdasarkan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan maka dengan demikian adanya pelaksanaan pelayanan yang sesuai SOP dan tata cara memberikan pelayanan tersebut sudah dilakukan sesuai dengan ilmu yang didapatkan para pegawai dalam pelatihan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat dilingkungan pemerintahan desa yang dilaksanakan di Kabupaten Kuantan Singingi. Pegawai kantor desa memberikan pelayanan dengan baik dengan memberikan senyum sapa dan salam namun proses pelayanan yang diberikan sedikit lambat dan membuat masyarakat menunggu beberapa waktu.

Kendala dalam memberikan pelayanan di Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam memberikan pelayanan tentunya masih dijumpai kendala-kendala yang menghambat proses pelayanan atau kendala yang membuat kualitas pelayanan menjadi berkurang.

Selain melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi dilokasi penelitian yang mana hasil observasi terkait dengan Kendala dalam memberikan pelayanan antara lain sebagai berikut: Kendala dalam memberikan pelayanan tidak ada yang sangat serius kendala yang terjadi ialah seperti kurangnya fasilitas dan kurang disiplinnya para pegawai kantor desa.

Dari hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh dari pihak Desa Seberang taluk maka penulis dapat menyimpulkan sebuah analisa mengenai Kendala dalam memberikan pelayanan antara lain sebagai berikut:

1. Kantor desa belum memiliki mesin cetak atau printer yang canggih, Kantor desa belum memilikimesin fotocopy

Kurangnya kedisiplinan kerja yang dimiliki oleh pegawai kantor desa

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut: Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ialah Berdasarkan prosedur pelayanan yang disebutkan oleh Zainal Makarom menjelaskan tentang bagaimana tahapan dan proses yang dilalui dalam memberikan sebuah pelayanan dimana proses pelayanan awalnya dimulai dengan menentukan Standar Operasional Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Seberang Taluk dimana dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang tertuang dalam Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk perihal persyaratan, waktu pengurusan, biaya serta kewenangan untuk menandatangani surat sudah dilakukan dengan baik serta ada 23 jenis surat sebagai produk yang di hasilkan dalam pelayanan. Sedangkan kendala dalam memberikan pelayanan antara lain sebagai berikut: Kantor desa belum memiliki mesin cetak atau printer yang canggih, Kantor desa belum memilikimesin fotocopy dan Kurangnya disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai kantor desa.

Daftar Pustaka

BUKU:

- Aminah, S. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kalitatur Ilmu Politik*. Jakarta: Kencana.
- Arifin, Z. (2014). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Badrudin. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Brathakusuma, D. S. (2002). *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Efendi, K. (2010). *Penguatan Pemerintah Desa*. Bandung: Indrapaharsita.
- Hafis, R. I. (2015). *Teori Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publisher.
- Hamzah, U. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdianssa, H. (2013). *Wawancara Observasi dan Focus Groups : Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Wali Press.
- Inu Kencana Syafie. 2006. *Ilmu Administrasi Publik* Ed. Revisi. Cet. 2. Jakarta : Rineka Cipta.
- Muchsin, dkk. 2010. *Hukum Agraria Indonesia Dalam Perspektif Sejarah*. Cetakan Kedua. Refika Aditama. Bandung
- Munaf, Y. (2015). *Hukum Administrasi Negara* . Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing .
- Muslim, S. (2021). *PEMBERDAYAAN UMKM MELALUI LEGALITAS USAHA. "Geliat Investasi Dalam Pusaran Pandemi: Membaca Celah Pemulihan Ekonomi Nasional Di Era New Normal" , 247.*
- Moleong, L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda.
- Nawawi, H. (2011). *Metode Penelitian di Bidang Sosial* . Yogyakarta: Gadjah Mada University .
- Ndraha, T. (2011). *Kybernologi Ilmu Pemerintahan* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Cetakan Pertama. Erlangga. Jakarta.
- Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rauf, R., & Maulida, S. (2015). *Pemerintahan Desa*. Pekanbaru: Zanafala.
- Rusby, & Zulkifli. (2017). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Refika Aditama.
- Subarsono. (2013). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah mada Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sondang, S. (1985). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Mas agung .
- Syafi'i, I. K. (2002). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Zaenal Mukaom (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung CV. Pustaka Setia
- Zainudin, A. (2014). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah,

Peraturan Pemerintah 47 tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah 43 tahun 2014 tentang Peraturan pelaksanaan Undang-Undang NO 6 Tahun 2014 tentang Desa

JURNAL/PENELITIAN TERDAHULU

Andre Nurhlis. Penelitian yang kedua adalah penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universits Islam Riau 2021

Fauziah. *Pemberdayaan Umkm Melalui Legalitas Usaha* Politeknik Negeri Malang, 2021

Rizki Donar Pratama. Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Singingi (Studi Terhadap Pengurusan Akta Kelahiran). Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universits Islam Riau 2019.

Robi Cahyadi Kurniawan *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah* Fakultas Ilmu dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung. Volume 10 Issue 3, July-September 2016:

Rudi Irfandi. Inovasi Pegurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dikabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universits Islam Riau 2016