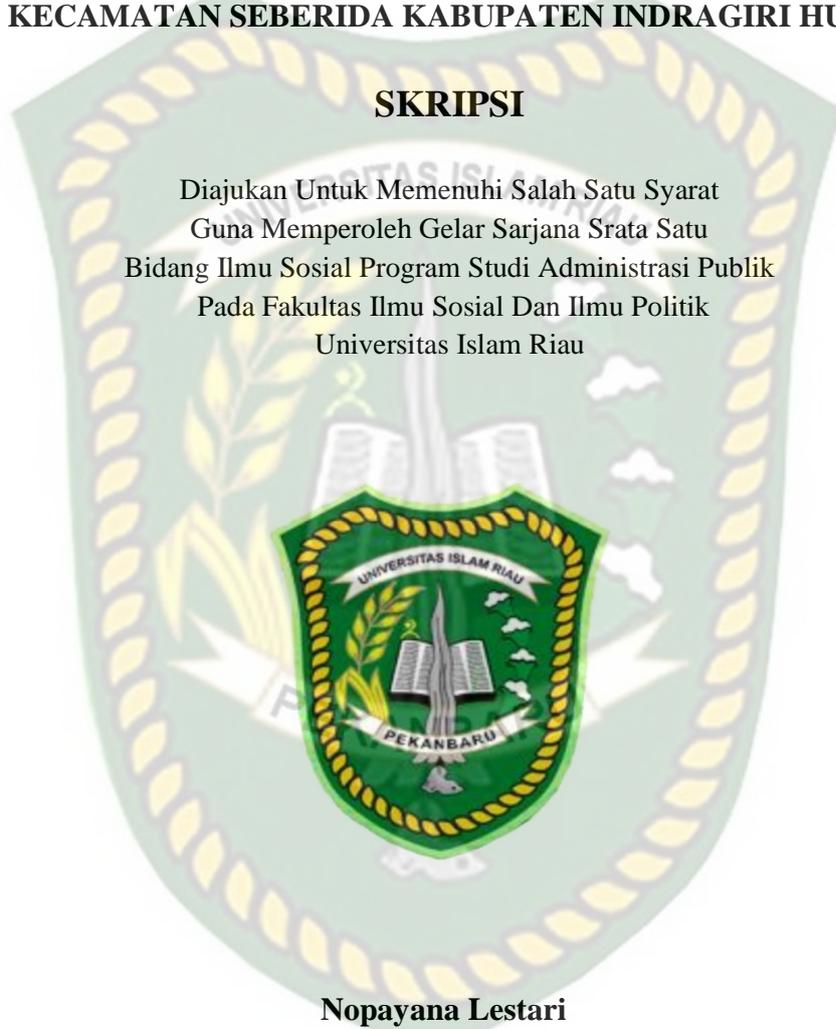


**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK APARATUR DESA BELIGAN
KECAMATAN SEBERIDA KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**Nopayana Lestari
NPM : 157110317**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Nopayana Lestari
Npm : 157110317
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan
Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub-sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

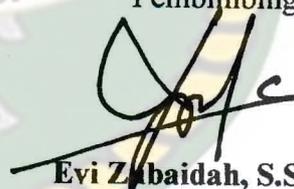
Pekanbaru, 16 April 2020

Pembimbing I,



Drs. Zulkifli, M.Si

Pembimbing II,

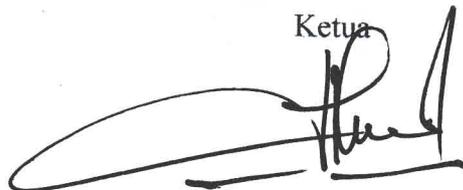


Evi Zubaidah, S.Sos.I., MPA

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Ketua



Hendry Andry, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Nopayana Lestari
Npm : 157110317
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan
Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian komferehensif fakultas ilmu sosial dan politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Ketua

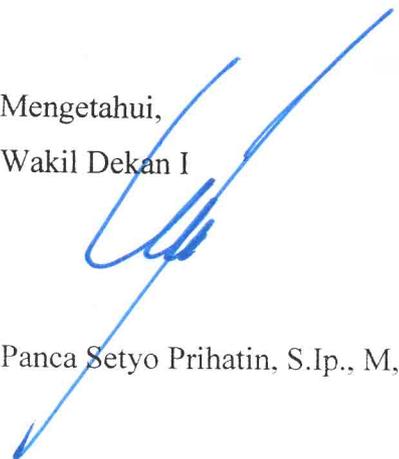

Nurmasari, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, 16 April 2020
Sekretaris,


Ema Fitri Lubis, Sos., M.Si
Anggota,


Evi Zubaidah, S.Sos.I.,MPA

Mengetahui,
Wakil Dekan I


H. Panca Setyo Prihatin, S.Ip., M.,Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

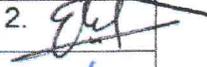
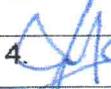
=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 143 /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 08 April 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 09 April 2020 jam 13.00 – 14.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Nopayana Lestari
NPM : 157110317
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.**

Nilai Ujian : Angka : " *78.3* " ; Huruf : " *B_e* "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Nurmasari, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Drs. Zulkifli, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Evi Zubaidah, S.Sos., M.Si.	Anggota	4. 
5.	Drs. Parjiyana, M.Si.	Anggota	5. 
6.	Andri Kurniawan, BPM., M.Si.	Notulen	6. 

Pekanbaru, 09 April 2020

An. Dekan,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.

Wakil Dekan I Bid Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 143/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2012-2016.

Memperhatikan : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : **Nopayana Lestari**
N P M : 157110317
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu..

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Nurmasari,S.Sos.,M.Si | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Ema Fitri Lubis.,S.Sos.,M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Drs. Zulkifli.,M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Evi Zubaidah.,S.Sos. I.,MPA | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 5. Drs. Parjiyana.,M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 6. Andri Kurniawan.,BPM.,M.Si | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 08 April 2020
An. Dekan,

DR.H. Panca Setyo Prihatin.,S.Ip.,M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

- 1.Yth. Bapak Rektor UIR
- 2.Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
- 3.Yth. Ketua Prodi AP
- 4.A r s i p -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nopayana Lestari
Npm : 157110317
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan
Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian komferehensif fakultas ilmu sosial dan politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Ketua



Nurmasari, S.Sos., M.Si

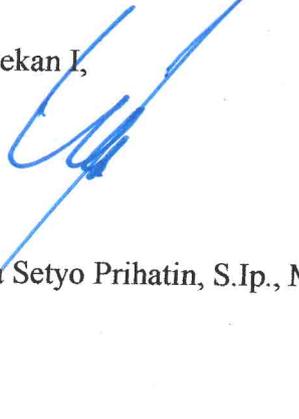
Pekanbaru, 16 April 2020
An. Tim Penguji
Sekretaris,



Ema Fitri Lubis, Sos., M.Si

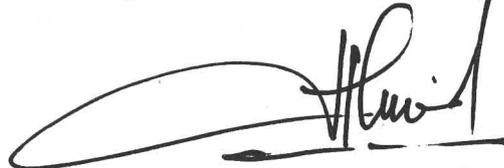
Tim Menyetujui,

Wakil Dekan I,
Ketua



H. Panca Setyo Prihatin, S.Ip., M.,Si

Program Studi Administrasi Publik



Hendry Andry, Sos., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Konfrehensif Skripsi yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Nopayana Lestari
NPM : 15110317
Program studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan penelitian : Analisis Pelayanan Publik aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat pada penulisan ini maka dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Univeristas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa ternyata melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komperhensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari manapun juga.

Pekanbaru, 26 Maret 2020



Penulis,

Nopayana Lestari

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UIR
Nomor: 1012/UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang :
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
DEKAN FISIPOL UIR

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu difasilitasi oleh Dosen pembimbing;
2. Bahwa Dosen pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor: 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor: 60 tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. SK Mendiknas. No.045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi;
4. SK Rektor No.141/UIR/Kpts/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR;
5. SK Rektor No. 112/UIR/KPTS/2016 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.
- Memperhatikan: Rekomendasi Kajur. dan WD.I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa;
- Menetapkan : 1. **MEMUTUSKAN**
Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:
- I Nama : Drs. Zulkifli, M.Si
NIP/NPK : 131860047
Pangkat/Jabatan : III/C - Lektor
Kedudukan : **Pembimbing I**
- II Nama : Evi Zubaidah S.Sos.I., MPA
NIP/NPK : 15DK1102051
Pangkat/Jabatan : III/b – Asisten Ahli
Kedudukan : **Pembimbing II**
- Pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini:
- Nama : **Nopayana Lestari**
NPM : 157110317
Program Studi : Ilmu Administrasi / Administrasi Publik.
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Siberida Kabupaten Indragiri Hulu ..
2. Pembagian dan pelaksanaan tugas Pembimbing I dan Pembimbing II berpedoman kepada SK Dekan No. 001/Fs-UIR/Kpts-PK/2010 tentang Pembagian Tugas Pembimbingan dan Perbaikan UP, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa Fisipol UIR Pekanbaru;
3. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan di dalamnya segera diperbaiki sebagaimana seharusnya.
- Kutipan : Surat keputusan ini disampaikan kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 09 November 2018
An. Dekan,

H. Panca Setvo Prihatin, S.IP, M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

- Tembusan, disampaikan kepada:
1. Yth. Bapak Rektor UIR
 2. Yth. Ketua Prodi Adm. Publik
 3. Yth. Ka. Labor Adm. Publik
 4. Arsip. --SK Pembimbing.



B1.80

Nomor : 1439/E-UIR/27-FS/2019 Pekanbaru, 11 Desember 2019
Lampiran : -
Hal : **Mohon Rekomendasi Riset**

Kepada : Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
di - Pekanbaru

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini datang menghadap Bapak/ Ibu, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau atas nama :

Nama : Nopayana Lestari
NIM : 157110317
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : S-1
Semester : IX
Alamat : Jl.Lintas Selatan RT/RW 001/001 Desa Beligan Kec.Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

Dengan harapan untuk mendapatkan rekomendasi pelaksanaan penelitian (Penulisan Skripsi) dengan judul :

"Analisis pelayanan publik aparatur desa beligan kecamatan Seberida kabupaten Indragiri hulu"

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Wakil Dekan Bid. Akademik

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP.,M.Si
NPK. 160702589





REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/28967
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN DISERTASI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Nomor : 1439/E-UIR/27-FS/2019 Tanggal 11 Desember 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : NOPAYANA LESTARI |
| 2. NIM / KTP | : 157110317 |
| 3. Program Studi | : ADMINISTRASI PUBLIK |
| 4. Konsentrasi | : KEBIJAKAN PUBLIK |
| 5. Jenjang | : S3 |
| 6. Judul Penelitian | : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK APARATUR DESA BELIGAN KECAMATAN SEBERIDA KABUPATEN INDRAGIRI HULU |
| 7. Lokasi Penelitian | : DESA BELIGAN KECAMATAN SEBERIDA KABUPATEN INDRAGIRI HULU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 19 Desember 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Indragiri Hulu
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Rengat
3. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HULU
KECAMATAN SEBERIDA
DESA BELIGAN

Alamat : Jl. Lintas Selatan No.001 Beligan – Kode Pos 29371

SURAT KETERANGAN

Nomor : 32/SK/BLG/XII/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Kepala Desa Beligan dengan ini menerangkan sesungguhnya bahwa :

Nama : **NOVAYANA LESTARI**
NIM : 157110317
Universitas : Islam Riau
Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenjang : Strata 1 (S1)
Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu
Alamat : Jl. Lintas Selatan RT.001 RW.001 Desa Beligan Kec. Seberida - INHU

Yang namanya tersebut diatas adalah benar – benar sedang melakukan Penelitian/survey Pra Riset di Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu dalam rangka untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Jurusan/fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Riau (UIR)

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan ntuk dapat dipergunakan seperlunya.

DIKELUARKAN DI : BELIGAN
PADA TANGGAL : 19 DES 2019
A. H. KEPALA DESA BELIGAN



SETIENDRI

BERITA ACARA

Pada hari Tanggal 20 bulan November Tahun 2019 telah dilaksanakan pengecekan sekaligus pengukuran Tanah yang terletak di Dusun I Lubuk Bangko RT.001 RW.001 Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau.

Tanah tersebut milik saya sendiri yang diperoleh dari Pemberian Orang Tua Saya dengan luas ± 15.750 Meter Persegi. Memiliki batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan tanah : MARBANI 170 Meter
- Sebelah Selatan berbatasan dengan tanah : SYAMSURI 130 Meter
- Sebelah Timur berbatasan dengan tanah : ANEK DIMIHARJO 160 Meter
- Sebelah Barat berbatasan dengan tanah : MARBANI 50 Meter

Pengukuran tersebut disaksikan oleh para sempadan yang hadir dilokasi, apabila pernyataan ini tidak benar, saya selaku pemilik tanah bersedia dituntut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan secara nyata membebaskan Pihak Pemerintah dan menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Beligan, 20 November 2019

Pemilik Tanah,

LISNAWATI

SAKSI-SAKSI :

1. MARBANI

(.....)

2. SYAMSURI

(.....)

3. ANEK DIMIHARJO

(.....)

4. MARBANI

(.....)

Catatan Petugas :

.....
.....
.....
.....

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LISNAWATI
Umur : 26 Tahun
Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Lintas Selatan RT.010 RW.004 Desa Beligan Kec. Seberida

Dengan ini menyatakan bahwa tanah yang terletak di Dusun I Lubuk Bangko RT.001 RW.001 Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu dengan ukuran dan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan tanah : MARBANI 170 Meter
- Sebelah Selatan berbatasan dengan tanah : SYAMSURI 130 Meter
- Sebelah Timur berbatasan dengan tanah : ANEK DIMIHARJO 160 Meter
- Sebelah Barat berbatasan dengan tanah : MARBANI 50 Meter

Saat ini saya pelihara dengan baik dan dipergunakan untuk lahan *Pertanian/Perkebunan* dan tidak pernah ada gugatan dari siapapun juga atas tanah garapan saya tersebut.

Apabila dikemudian hari ada pihak lain yang merasa keberatan/mengadukan atas tanah milik saya tersebut, maka saya bertanggungjawab sepenuhnya dan membebaskan pemerintah dari segala tuntutan dan untuk itu saya bersedia dituntut dimuka pengadilan setempat.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada unsure paksaan dari siapapun juga serta disaksikan oleh para smpadan serta petugas Desa yang turut bertanda tangan dibawah ini.

Beligan, 25 November 2019

Yang membuat pernyataan,

SAKSI-SAKSI :

1.MARBANI (.....)

Materai

2.SYAMSURI (.....)

LISNAWATI

3.ANEK DIMIHARJO (.....)

4.MARBANI (.....)

Ketua RT. 001 Beligan

Ketua RW.001 Beligan

SUPRIADINARTO

ANDI SUTARJO

KETERANGAN

Nomor : /SP/593.31/BLG/ /2019

Pernyataan ini diucapkan dihadapan Kepala Desa Beligan dan setelah saya teliti, bahwa tanah tersebut adalah benar-benar milik Saudari LISNAWATI serta Surat Bukti kepemilikan Tanah dimaksud Belum pernah dibuat.

Beligan,.....2019

Pj. KEPALA DESA BELIGAN

Drs. H. ABD. HAYAT, M.Si

NIP. 19630219 199303 1 002

SURAT KETERANGAN TIDAK BERSENGKETA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LISNAWATI
Umur : 26 Tahun
Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Lintas Selatan RT.010 RW.004 Desa Beligan Ke. Seberida

Dengan berbadan sehat dan sempurna serta tidak dipengaruhi oleh siapapun juga, bahwa saya telah menyatakan dengan sebenarnya dan benar-benar memiliki sebidang tanah terletak di :

Jalan/Gang : -
RT/RW : 001/001
Desa : Beligan
Kecamatan : Seberida
Kabupaten : Indragiri Hulu
Provinsi : Riau

Dengan ukuran dan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara	berbatasan dengan tanah	: MARBANI	170	Meter
- Sebelah Selatan	berbatasan dengan tanah	: SYAMSURI	130	Meter
- Sebelah Timur	berbatasan dengan tanah	: ANEK DIMIHARJO	160	Meter
- Sebelah Barat	berbatasan dengan tanah	: MARBANI	50	Meter

Selama ini saya memiliki tanah tersebut tidak pernah terjadi persengketaan dengan batas orang lain, dan atau sama sekali tidak bersangkutan pihak manapun juga seperti kredit verband, hipotik dan lain sebagainya.

Dan apabila terjadi tuntutan dari pihak manapun juga, maka saya tidak melibatkan pihak pemerintah atau PPAT setempat dan saksi-saksi pelepasan hak ganti a.n :sesuai berdasarkan surat :

Beligan, 25 November 2019

Saya Yang Menyatakan

Materai

SAKSI-SAKSI SEMPADAN :

1.MARBANI _____

2.SYAMSURI _____

3.ANEK DIMIHARJO _____

4.MARBANI _____

LISNAWATI

MENGETAHUI :

Ketua RT. 001 Beligan

Ketua RW.001 Beligan

SUPRIADINARTO

ANDI SUTARJO

Pj. KEPALA DESA BELIGAN

Drs. H. ABD. HAYAT, M.Si
NIP. 19630219 199303 1 002

SURAT KETERANGAN

Nomor : /SK/593.31/BLG/ /2019

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : LISNAWATI
Umur : 26 Tahun
Warga Negara : Indonesia
Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
Alamat : Jl. Lintas Selatan RT.010 RW.004 Desa Beligan Kec. Seberida

Benar ianya memiliki/menguasai sebidang tanah yang terletak di :

Jalan/Gang : -
RT/RW : 001/001
Desa : Beligan
Kecamatan : Seberida
Kabupaten : Indragiri Hulu
Provinsi : Riau

- Sebelah Utara berbatasan dengan tanah : MARBANI 170 Meter
- Sebelah Selatan berbatasan dengan tanah : SYAMSURI 130 Meter
- Sebelah Timur berbatasan dengan tanah : ANEK DIMIHARJO 160 Meter
- Sebelah Barat berbatasan dengan tanah : MARBANI 50 Meter

Tanah tersebut berasal dari :

Nama : -
Alamat : -

Bukti kepemilikan tanah/garapan tanah tersebut berdasarkan :

- a. Jual Beli : Tanggal
- b. Surat Keterangan Ganti Rugi : Tanggal
- c. Surat Keterangan Sempadan : Tanggal
- d. Pembagian Warisan : Tanggal
- e. Hibah : Tanggal
- f. Surat Pernyataan Tanah : Tanggal.....2019 No.Reg : /SP/593.31/BLG/ /2019
- g. Bukti Pembayaran PBB : Tanggal

Sampai saat ini tanah tersebut tidak ada bersengketa dengan siapapun juga dan dengan demikian pula tanah tersebut tidak berada dalam tanggungan/jaminan sitaan dengan pihak lain. Tanah tersebut dipergunakan untuk : **Pertanian/Perkebunan**

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

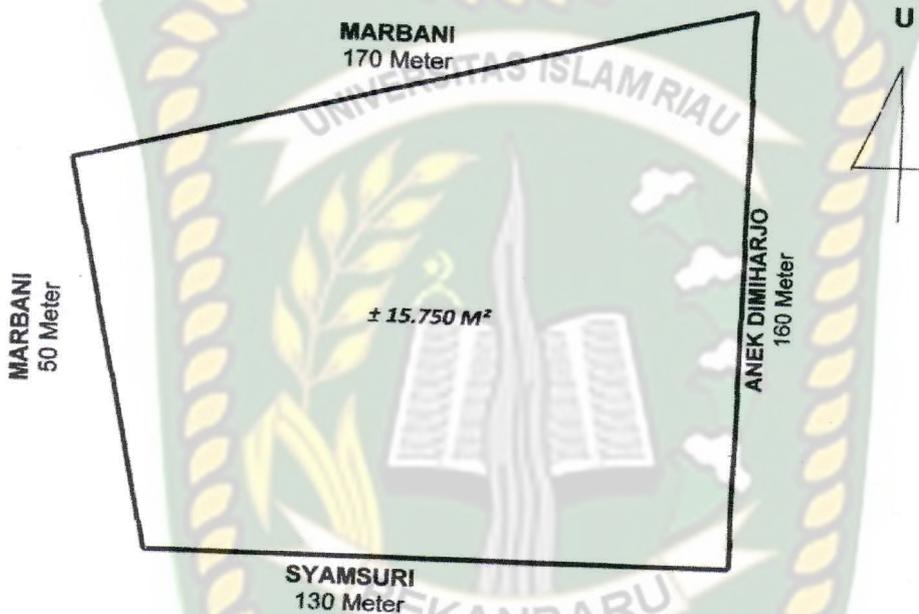
Beligan.....2019
Pj. KEPALA DESA BELIGAN

Drs. H. ABD. HAYAT, M.Si
NIP. 19630219 199303 1 002

GAMBAR KASAR LETAK TANAH

Sebidang Tanah terletak di :

PROVINSI : RIAU
KABUPATEN : INDRAGIRI HULU
KECAMATAN : SEBERIDA
DESA : BELIGAN
RT/RW : 001/001
ATAS NAMA : LISNAWATI
LUAS TANAH : $\pm 15.750 M^2$



DIUKUR/DIGAMBAR OLEH
RT.001

Dikeluarkan di : Beligan
Pada Tanggal :2019

Pj. KEPALA DESA BELIGAN

SUPRIADINARTO

Drs. H. ABD. HAYAT, M.Si
NIP. 19630219 199303 1 002

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK APARATUR DESA BELIGAN KECAMATAN SENERIDA KABUPATEN INDRAGIRI HULU

ABSTRAK

Nopayana Lestari

Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan di Kantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu. Karena adanya pemersalahan yaitu tentang pelayanan pengurusan administrasi surat keterangan tanah di kantor desa beligan. Adapun permasalahan yaitu dalam memberikan pelayanan petugas kurang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana kurang jelas dalam memberikan pengarahannya prosedur pengurusan, ketepatan waktu dalam penyelesaian, dan kekurangan fasilitas pendukung dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Tipe penelitian yang berlokasi di kantor desa beligan ini adalah penelitian survey deskriptif, yaitu dengan alat pengumpul data dan data yang terkumpul ini kemudian dijadikan bahan untuk menganalisa pelayanan di kantor desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu khususnya pelayanan pengurusan administrasi surat keterangan tanah. Terdapat dua kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu pegawai, berjumlah 8 orang dan masyarakat 43 orang. Dari analisis data yang digunakan dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi. Adapun hasil dari penelitian ini adalah “Cukup Baik” karena sudah dilaksanakan tetapi masih adanya kekurangan dalam hal memberikan pengarahannya prosedur pengurusan pelayanan, kesesuaian waktu penyelesaian, perbaikan fasilitas yang masih memerlukan tambahan agar bisa memenuhi kebutuhan dalam pelayanan kepada masyarakat yang efektif.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Aparatur, dan Desa;

ANALYSIS PUBLIC SERVICE OF CIVIC SERVICES IN BELIGAN VILLAGE SEBERIDA DISTRICT INDRAGIRI HULU REGENCY

ABSTRACT

Nopayana Lestari

This study aims to determine the service of Beligan Village Office in Seberida District, Indragiri Hulu Regency. Because of the problem, which is about the administration of land certificate administration services at the village office in Beligan. The problem is in providing service officers are less effective in providing services to the community where it is less clear in providing direction on management procedures, timeliness in completion, and lack of supporting facilities in meeting service needs to the community. This type of research which is located in the village office in Beligan is a descriptive survey study, which is by means of a data collection tool and the data collected is then used as material for analyzing services in the village offices of Beligan, the sub-districts of Ida, Indragiri Hulu, especially the administration of land certificate administration services. There are two population groups and the sample in this study are employees, numbering 8 people and 43 people. From the analysis of the data used by using the frequency table tool. The results of this study are "Good Enough" because it has already been carried out but there are still shortcomings in terms of providing direction for service management procedures, suitability of completion time, improvement of facilities that still require additional services to meet the needs of effective community services.

Keyword : Public Service, Apparature, and Village

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaniirrohim.....

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian Skripsi ini yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu”. Yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas islam riau .

Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dariberbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafriadi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Bapak Drs. Zulkifli.,M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibuk Evi Zubaidah, S.Sos.I.,MPA yang juga selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktunya, tenaga dan pikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini serta menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Kepada Ayahanda dan Ibunda yaitu Izhar dan Nuricum terimakasih telah berjasa membesarkan, membimbing, serta senantiasa mendoakan penulis untuk keberhasilan dalam menyelesaikan studi. Kepada abang dan adik tersayang Bahono, S.Pd, Santoso Hami Joyo, S.E, Yustri Yuhelma, dan Arisman Wibowo . Serta terimakasih kepada

seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2015 terutama Administrasi Publik kelas AP C serta rekan-rekan yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam segi moril ataupun materil.

Semoga tuhan memberikan pahala atas jasa dan kebaikan mereka semua. Penulis menyadari bahwa Usulan Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis harapan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh dapat berguna bagi nusa dan bangsa. Aamiin Ya Rabbal' Alamin.

Pekanbaru, 16 April 2020

Penulis,

Nopayana Lestari

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFERENSI SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xviii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	19
1. Tujuan Penelitian	19
2. Kegunaan Penelitian.....	20
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN	
A. Studi Kepustakaan	21
1. Konsep Administrasi dan Administrasi Pertanahan.....	21
2. Konsep Organisasi	24
3. Konsep Manajemen.....	25
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	27
5. Konsep Pelayanan Publik.....	28
6. Konsep Desa	31
7. Konep Surat Keterangan Tanah.....	32
B. Kerangka Pikir	34
C. Hipotesis	35
D. Konsep Operasional	36
E. Operasional Variabel.....	38
F. Teknik Pengukuran	39
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Teknik Penarikan Sampel	44
E. Jenis dan Sumber Data.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	46
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	47

BAB IV : DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Keadaan Geografis.....	49
B. Keadaan Penduduk.....	52
C. Visi dan Misi Desa Beligan.....	55
D. Keadaan Pemerintahan.....	55
E. Bagan Struktur Organisasi Desa Beligan.....	58
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	59
B. Hasil dan Pembahasan Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	64
1. Sistem Pelayanan	66
2. Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan.....	73
3. Sarana dan Prasarana Pelayanan	78
C. Hambatan Dalam Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Pada Pelayanan Administrsi Surat Keterangan Tanah	86
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	91
DAFTAR KEPUSTAKAAN	93
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
<u>I.1</u> : Jumlah Desa di Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.....	5
I.2 : Jumlah Dusun di Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	6
I.3 : Daftar Register Surat Keterangan Daftar Register Surat Keterangan Tanah Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	11
I.4 : Daftar Pengawai Kantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	14
I.5 : Jumlah Pelayanan Publik di Kantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.....	16
I.6 : Daftar Pihak yang Menangani Pada Saat Pengukuran Tanah Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	18
<u>II.1</u> : Operasional Variabel Analisis Pelayanan Publik Aparatir Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	38
III.1 : Jumlah Populasi dan sampel Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	44
III.2 : Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Penelitian Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu	47
IV.1 : Nama-nama Kecamatan dan Ibu Kota di Kabupaten Indragiri Hulu	50
IV.2 : Jumlah Penduduk Kabupaten Indragiri Hulu	50

IV.3	: Sarana Pendidikan di Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	54
IV.4	: Jumlah Sarana Peribadatan di Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	54
IV.5	: Jumlah Sarana Kesehatan Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	55
IV.6	: Bagan Struktur Organisasi Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.....	58
V.1	: Tingkat Pendidikan Responden Penelitian dari Unsur Pegawai Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri	60
V.2	: Tingkat Pendidikan Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri.....	60
V.3	: Tingkat Umur Responden Penelitian dari Unsur Pegawai Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	61
V.4	: Tingkat Umur Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	62
V.5	: Jenis Kelamin Responden Penelitian dari Unsur Pegawai Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	63
V.6	: Jenis Kelamin Responden Penelitian dari Unsur Pegawai Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	63
V.7	: Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur Pegawai pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Knator Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sistem Pelayanan.....	67
V.8	: Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan	

tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sistem Pelayanan.....	68
V.9 : <u>Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sistem Pelayanan.....</u>	70
V.10 : <u>Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur Pegawai pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari SDM Pemberi Layanan</u>	74
V.11 : <u>Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari SDM Pemberi Layanan</u>	75
V.12 : <u>Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari SDM Pemberi Layanan</u>	76
V.13 : <u>Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur Pegawai pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sarana dan Prasarana Pelayanan</u>	79
V.14 : <u>Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sarana dan Prasarana Pelayanan</u>	80

V.15	:Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	81
V.16	:Data Sekunder Terkait Sarana dan Prasaran Pelayanan Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	83
V.17	:Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden dari masing-masing Indikator Penelitian pada pelayanan aparatur desa masyarakat pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	34
IV.6 : Bagan struktur Organisasi Desa Beligan kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pertanyaan kuisisioner Pegawai Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Kelayang Kabupaten Indragiri Hulu	96
2. Daftar Pertanyaan kuisisioner Masyarakat Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	103
3. Daftar Pertanyaan Wawancara Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	110
4. Daftar Data Sekunder Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu	114
5. Hasil Rekapitulasi Telly Jawaban Responden Analisis Pelayanan Publik aparatut Desa Beligan kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu.....	115
6. Dokumentasi Foto Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	118
7. SK Dekan Fisipol UIR No. 1012/UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi a/n Nopayana Lestari.....	127
8. Surat Rekomendasi Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik No. 1439/E-UIR/27-FS/2019 Tentang Permohonan Rekomendasi Riset.....	128
9. Surat Rekomendasi Pemerintahan Provinsi Riau Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu No.	

	1439/E-UIR/27-FS/2019 Pelaksanaan Kegiatan Riset dan Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.....	129
10.	Surat Rekomendasi Riset Kantor Desa Beligan No. 32/SK/BLG/XII/2019 Pelaksanaan Kegiatan Riset dan Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi.....	130
11.	Contoh Surat Keterangan Tanah.....	131



PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Konfrehensif Skripsi yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Nopayana Lestari
NPM : 15110317
Program studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan penelitian : Analisis Pelayanan Publik aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat pada penulisan ini maka dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Univeristas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa ternyata melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komperhensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari manapun juga.

Pekanbaru, 26 Maret 2020

Penulis,

Nopayana Lestari

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia menerapkan sistem pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Rakyat bebas untuk menyampaikan pendapatnya secara langsung maupun melalui social media. Pada era reformasi sekarang membuka jalan bagi setiap daerah untuk memajukan daerahnya sendiri. Wujud dari demokrasi dalam pemerintahan adalah adanya asas desentralisasi dan otonomi daerah.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 6 dan 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur sendiri urusan pemerintahan dan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau kelompok orang tertentu. Dalam arti sempit, administrasi diartikan sebagai rangkaian ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat dan

pengelolaan keterangan tertulis lainnya, dalam arti luas, administrasi diartikan sebagai keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia di dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Manusia merupakan makhluk sosial yang sepanjang sejarahnya selalu hidup berkelompok. Kehidupan berkelompok ini didasari karena setiap orang sebagai makhluk mempunyai kebutuhan bersama atau kebutuhan sosial. Kebutuhan manusia meningkat seiring bertambahnya usia dan berkembangnya zaman. Kebutuhan manusia moderen lebih banyak daripada kebutuhan manusia tradisional. Kebutuhan tersebut terdiri dari kebutuhan fisik dan psikologis, baik secara individual maupun kelompok. Jumlah kelompok juga semakin banyak, Setiap orang tidak akan mampu memenuhi kebutuhannya. Agar kebutuhannya terpenuhi. Agar kebutuhan manusia serta kelompok terpenuhi maka manusia membentuk organisasi.

Sementara itu organisasi menurut Siagian (2003;6) dapat didefinisikan sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah di tentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan

Organisasi penyelenggaraan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal,

penyuluhan terhadap masyarakat dan pelayanan konsultasi dan Organisasi itu sendiri tidak akan berjalan lancar tanpa adanya manajemen.

Berbicara masalah organisasi tentunya tidak dapat melepaskan konsep manajemen yang mana manajemen merupakan inti dari administrasi. Menurut Siagian (2003;5) manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Dalam sebuah organisasi kegiatan, manajemen sangatlah penting. Manajemen merupakan suatu cara yang harus dilakukan agar organisasi tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya manajemen, semua kegiatan dan aktivitas kerja yang terjadi di dalamnya menjadi tidak teratur. Aktivitas organisasi pun tidak akan efektif dan efisien. Akibatnya, tujuan yang ingin dicapai dalam organisasi tersebut menjadi sulit terlaksana.

Manajemen berperan penting dalam proses perencanaan yang dilakukan oleh seorang dalam mengatur, mengurus terhadap operasional kerja untuk mencapai apa yang telah direncanakan, atau dapat diartikan sebagai suatu proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar terselesaikan secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan.

Kebijakan otonomi daerah yang memberikan kewenangan terhadap pemerintah daerah tetap harus berpedoman pada undang-undang yang berlaku secara nasional di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah dapat mempercepat perkembangan daerah melalui pelayanan publik yang diberikan. Pemberian pelayanan publik yang maksimal akan menjadikan masyarakat merasakan manfaatnya langsung dari pelaksanaan otonomi daerah yang sedang berlangsung.

Dalam sistem pemerintah Indonesia, selain otonomi daerah terdapat juga otonomi desa. Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hal tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak Sebagai Warga Negara Republik Indonesia. Dimana fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya.

Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satu perangkat desa adalah Sekretaris Desa, yang diisi dari Pegawai Negeri Sipil. Sekretaris Desa diangkat oleh Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota atas nama Bupati atau Walikota. Perangkat Desa lainnya diangkat oleh Kepala Desa dari penduduk desa, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Desa.

Untuk itu diperlukan regulasi yang mengatur pengelolaan pemerintahan desa, mulai dari pemilihan kepala desa, dan pengisian aparatur desa. Sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidupnya. Dalam otonomi daerah ada pembagian klasifikasi desa, terdapat 3 macam klasifikasi desa yaitu: Desa tertinggal, Desa berkembang, Desa maju atau Desa mandiri. Desa Beligan termasuk kriteria desa Berkembang, oleh karena itu jelas memiliki perubahan dalam pelayanan publik kepada masyarakat jika di bandingkan dengan desa tertinggal. Berikut Jumlah desa yang ada di kecamatan seberida kabuptaen indragiri hulu :

Tabel 1.1 : Jumlah Desa di Kecamatan kabupaten indragiri Hulu

No	Kecamatan	Ibukota	Desa/Kelurahan		
			Desa	Kelurahan	Jumlah
1	Peranap	Peranap	10	2	12
2	Batang Peranap	Pematang	10	-	10
3	Kelayang	Simpang Kelayang	16	1	17
4	Rakit Kulim	Petonggan	19	-	19
5	Pasir Penyau	Air Molek	8	5	13
6	Sungai Lala	Kelawat	12	-	12
7	Lubuk Batu Jaya	Lubuk Batu Tinggi	9	-	9
8	Lirik	Lirik	17	-	17
9	Rengat Barat	Pematang Reba	17	1	18
10	Rengat	Rengat	10	6	16

11	Kuala Cinaku	Kuala Cenaku	10	-	10
12	Seberida	Pangkalan Kasai	10	1	11
13	Batang Gansal	Seberida	10	-	10
14	Batang Cenaku	Aur Cina	20	-	20
	Jumlah		178	16	194

Sumber : Kantor Desa Beligan 2019

Kecamatan seberida merupakan salah satu dari (14) kecamatan di kabupaten indragiri hulu, dan Desa Beligan salah satu desa dari 10 desa dan 1 keluraha dalam wilayah Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Desa Beligan berdiri sejak tahun 1961, Berdirinya Desa Beligan ini didapat dari dasar gajah yang telah mati di Galikan tersebut bubur bangkai nya seperti membentuk seperti sebuah sungai mengalir ke sungai cinaku, kata Galikan disempurnakan Begalikan namun beberapa sumber kata Begalikan disempurnakan lagi menjadi Beligan, maka nama Desa Beligan di dominasi oleh sebuah sungai yaitu sungai yang terletak di Dusun 1 Lubuk Bangko. Desa Beligan yang memiliki beberapa Dusun, luas wilayah dan jumlah penduduk. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2 : Jumlah Dusun di Desa Beligan, jumlah penduduk dan Luas wilayah

No	Dusun	Jumlah Penduduk (jiwa)/ KK	Luas wilayah
1	Dusun I	928/246 KK	9.000 Ha
2	Dusun II	470/124 KK	
3	Dusun III	389/67 KK	
	Jumlah	1,787/437 KK	9. 000 Ha

Sumber : Kantor Kepla Desa Beligan, 2019

Desa Beligan memiliki berbagai suku bangsa yaitu, suku melayu, suku jawa, suku batak, berbagai bentuk mata pencaharian penduduk desa Beligan yaitu terdiri dari petani kelapa sawiit, karet, pekerja industri pabrik kelapa sawit dan sebagainya.

Adanya pertambahan jumlah penduduk tiap tahunnya, namun tak dapat diiringi dengan pertambahan luas tanah memungkinkan setiap orang berupaya untuk memiliki dan menguasai tanah. Dengan demikian muncul berbagai upaya dilakukan oleh manusia untuk dapat memperoleh hak atas tanah dan tentunya mempertahankannya juga dari pihak lain.

Kesenjangan antara pertumbuhan jumlah penduduk dengan luas tanah tersebut memicu munculnya konflik vertikal bahkan horizontal terkait sengketa tanah. Masih banyaknya keluhan masyarakat terus mewarnai penyelenggaraan pelayanan administrasi pertanahan. Administrasi Pertanahan yang dimaksud di sini adalah pengelolaan administrasi pertanahan di tingkat Pemerintah Desa atau Kelurahan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menjalankan pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Pada dasarnya pelayanan yang efisien dan efektif sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti diketahui bahwa pelayanan umum yang diberikan desa beligan kecamatan seberida dapat dilihat didalam memberikan pelayanan oleh aparatur desa kepada masyarakat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan tugasnya. Dimana yang terjadi saat ini, masih dijumpai kelemahan yang secara umum merupakan pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan efektif. Kelemahan tersebut yaitu :

Pelayanan kurang efisien serta belum optimalnya aspek kelembagaan, sumber daya manusia, maupun manajemen pemerintahan desa. kemampuan aparatur desa masih dirasa kurang optimal dalam memberikan pelayanan administrasi khususnya pengurusan administrasi surat

keterangan tanah baik itu peraturan yang diterapkan, fasilitas yang mendukung, serta kemampuan keterampilan dan kemampuan sikap.

Dimana juga terdapat dalam ketentuan penyelesaian pengurusan surat keterangan tanah tidak memenuhi jangka waktu yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Ketentuan lama penyelesaian surat keterangan tanah itu sendiri selama tiga hari tetapi terdapat dilapangan bisa mencapai satu minggu atau lebih. Dari ditetapkan selesainya pada saat pengukuran tanah, dalam bentuk sengketa dilapangan yang memakan waktu dua sampai tiga hari.

Dari penjelasan diatas dilihat bahwa, jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu meliputi pelayanan administrasi. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui dan menjelaskan bagaimana pelayanan yang diberikan aparatur desa dalam pengurusan administrasi pertanahan dalam pengurusan surat keterangan tanah (SKT) di desa beligan kecamatan seberida dimana pengamatan penulis dilapanagn menjumpai beberapa kendala dan pemersalahan.

Pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah tercantum dalam pasal 1 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan adminstratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan (Hardiyansyah;36).

Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang - undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa.

Adanya berbagai inovasi mengenai pelayanan telah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau. Dan juga sebagai jawaban kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari birokrasi pelayanan publik yang selama ini mendapatkan pelayanan kurang memuaskan dari sebagian besar kalangan masyarakat yang mengurus pelayanan baik itu pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan. Untuk mewujudkan hal tersebut, berbagai kebijakan, keputusan dan sederetan formulasi/inovasi baru pun digulirkan dari berbagai instansi publik (Sinambela,2006:116).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa adalah pelayanan dalam administrasi pertanahan dalam pengurusan surat

keterangan tanah. Tanah merupakan suatu benda yang dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup manusia. Dapat dikatakan, hampir semua kegiatan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya berhubungan dengan tanah. Manusia selalu berhubungan dengan tanah, Karena pentingnya tanah bagi kehidupan, manusia selalu berusaha untuk memiliki dan menguasai tanah. Penguasaan tanah diupayakan semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kesejahteraan hidupnya.

Dalam praktek kehidupan masyarakat sehari-hari terhadap masalah pertanahan di Indonesia, Salah satunya didesa beligan kecamatan seberida masih banyak tanah-tanah yang belum terdaftar atau belum memiliki sertifikat, tetapi telah dimiliki oleh warga masyarakat dengan bukti surat keterangan tanah yang dikeluarkan oleh kepala desa.

Tanah-tanah yang belum terdaftar tersebut pada umumnya terdapat di wilayah pedesaan dimana hak kepemilikan atas tanah hanya dibuktikan dengan surat keterangan tanah yang dikeluarkan oleh kepala desa dan pelaksanaan transaksi jual belinya juga dilakukan dengan asas kepercayaan antara pihak penjual dan pihak pembeli dengan membuat suatu akta di bawah tangan yang ditanda tangani oleh pihak pembeli dan pihak penjual serta disaksikan oleh dua orang saksi dan diketahui oleh kepala desa. Pelaksanaan pemberian surat keterangan tanah yang dilakukan oleh Kepala Desa maka sering terjadi permasalahan pada masyarakat khususnya tentang pemberian surat keterangan tanah yang tumpang tindih sehingga menimbulkan sengketa kepemilikan hak atas tanah tersebut.

Adapaun Standar Operasional Prosedur dalam transaksi jual beli tanah didesa beligan diawali dengan kata sepakat antara calon penjual dengan calon pembeli mengenai objek jual belinya yaitu tanah hak milik yang akan dijual dan harganya. Hal ini dilakukan melalui musyawarah di antara mereka sendiri. Setelah mereka sepakat akan harga dari tanah itu, biasanya sebagai tanda jadi, diikuti dengan pemberian uang sebagai jaminan. Pemberian uang sebagai jaminan tidak diartikan sebagai harus dilaksanakan jual beli itu. Dengan demikian pemberian uang sebagai jaminan disini fungsinya adalah hanya sebagai tanda jadi akan dilaksanakannya jual beli. Dengan adanya pemberian uang sebagai jaminan, para pihak akan merasa mempunyai ikatan moral untuk melaksanakan jual beli tersebut.

Tabel 1.3 : Daftar Register Surat Keterangan Daftar Register Surat Keterangan Tanah Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Register	Tanggal	Atas Nama
1	01/SP/593.31/I/2019		Saipul
2	02/SP/593.31/I/2019		M.bawi
3	03/SP/593.31/I/2019	29/01/2019	Tannalif
4	04/SP/593.31/I/2019		Sucipto
5	05/SP/593.31/I/2019		Juserni
6	06/SP/593.31/I/2019		Asmir
7	07/SP/593.31/III/2019		Rahmada
8	08/SP/593.31/III/2019		Nasri
9	09/SKH/BLG/XII/2019	04/05/2019	Almiati
10	10/SKH/BLG/XII/2019		Masgimin
11	11/SKH/BLG/XII/2019		Markam
12	12/SKH/BLG/XII/2019	23/04/20019	Samsudin
13	13/SKH/BLG/XII/2019		Parida
14	14/SKH/BLG/XII/2019	24/04/2019	Sihan
15	15/SKH/BLG/XII/2019	28/05/2019	Marzun
16	16/SKH/BLG/XII/2019	15/05/2019	Sijam
17	17/SKH/BLG/XII/2019	15/06/2019	Masrani

18	18/SKH/BLG/XII/2019		Asmidi
19	19/SKH/BLG/XII/2019		Yusnita
20	20/SKH/BLG/XII/2019		Bakri
21	21/SKH/BLG/XII/2019		Susanto
22	22/SKH/BLG/XII/2019		Dedah
23	23/SKH/BLG/XII/2019		Baharudin
24	24/SKH/BLG/XII/2019	06/08/2019	Asmirudin
25	25/SKH/BLG/XII/2019	06/09/2019	Jarima
26	01/SKH/BLG/IV/2020	05/03/2020	Nilawati
27	02/SKH/BLG/IV/2020	05/04/2020	Kasman

Sumber : Kantor Desa Beligan 2019

Kedudukan Kepala Desa ditinjau dari PP Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, diatur di dalam ketentuan Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 39, dan dalam PP No. 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan PPAT dalam Pasal 5 ayat (3) huruf a bahwa, Kepala Desa sebagai aparat pemerintah yang paling bawah mempunyai tugas-tugas yang sangat strategis di dalam membantu Kepala Kantor Pertanahan dalam melaksanakan pendaftaran tanah termasuk di dalamnya pembuatan akta jual beli tanah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Di sisi lain ada pula masyarakat yang ingin melakukan pengurusan pelayanan administrasi pertanahan yang kesulitan karena kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai tatacara pengurusan, baik itu pengurusan surat keterangan tanah atau hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi lainnya.

Pada kondisi seperti ini, kantor desa diharapkan mampu memberikan solusi agar masyarakat tidak kebingungan, misalnya dengan memasang papan informasi bicara sehingga masyarakat itu sendiri mampu menelaah proses dan alur pelayanan administrasi pertanahan pada saat akan melakukan pengurusan baik itu

pengurusan surat lainnya. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) menyatakan bahwa pembentukan aturan ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Kinerja dan SDM pengelola administrasi pertanahan tingkat Pemerintah Desa atau Kelurahan merupakan factor dominant atas kualitas administrasi pertanahan itu sendiri. Diakui atau tidak sebagian besar Sekretaris Desa atau Kelurahan sebagai penanggung jawab administrasi pertanahan kinerja dan SDM nya dapat dikatakan minim untuk dapat mengikuti tuntutan kebutuhan masyarakat di bidang administrasi pertanahan yang canggih sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan jaman dewasa ini.

Administrasi pertanahan dalam surat keterangan tanah di tingkat Pemerintah Desa atau Kelurahan menjadi obyek pembahasan peneliti di sini. Di satu sisi tentunya tidak lepas dari posisi Pemerintah Desa atau Kelurahan yang merupakan bagian terkecil dari struktur Pemerintahan di Indonesia. Sehingga di wilayah pemerintah desa atau kelurahan itulah penduduk dilahirkan, bertempat tinggal, berinteraksi, sampai meninggal dunia, maka di situlah awal munculnya semua benih permasalahan masyarakat.

Dimana aparatur pelayanan publik adalah paling berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Aparatur secara langsung terlibat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan, menerima keluhan dan menjadi pusat

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Aparatur yang menjadi ujung tombak pelayanan dalam suatu lembaga pemerintahan.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk menganalisis permasalahan tersebut dengan judul “ Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu”, dan diharapkan agar kita lebih memahami tentang Pelayanan Publik Daerah tersebut sehingga dapat digunakan sebagai alur pelayanan publik yang sesuai dengan good governance.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dan berbagai aktivitas dan untuk itu maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dengan demikian aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan. Berikut daftar pegawai kantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

Tabel 1.4 : Daftar Pegawai Kantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Drs. H.ABD.Hayat, M.Si	S3	Kepala Desa
2	Suhendri	SMA	Sekretaris Desa
3	Willi ardian sari s	SMA	BPD
4	Munawir Sadsali, S,Pd.I	S.1	Kaur Perencanaan
5	Nuraini	SMA	Kaur Keuangan
6	Yasnidar	SMA	Kaur Tata Usaha
7	Andriadi S,Pd	S.I	K.Pemerintahan
8	Muliadi	SMA	K.Pelayanan Umum
9	M.Sunardi	SMA	K.Kesejahteraan

Sumber : Kantor Desa Beligan,2019

Dalam undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah disebutkan sebagai bahwa pemerintah mempunyai kewenangan, tanggungjawab, dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini menjadi tuntutan pada kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang profesional telah menjadi bagian dari tugas pemerintah pusat maupun daerah.kita ketahui semua bahwa orintasi utama kelembagaan pemerintah dalam pelayanan masyarakat.

Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya. Karena itu, peranan mereka demikian penting dan banyak menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Oleh sebab itu

diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Selama ini kinerja pemerintah sektor desa di wilayah Kabupaten Indragiri Hulu khususnya Desa Beligan dalam menangani pelayanan publik belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan administrasi pertanahan dalam pengurusan surat pernyataan tanah dan surat lainnya belum optimal sesuai harapan masyarakat.

Selain itu kinerja aparat pemerintah desa tersebut masih kurang disiplin. Dimana masih belum dipatuhinya aturan jam kerja secara jelas sehingga menyebabkan para aparat desa seperti seenaknya sendiri dalam menentukan kapan waktunya datang dan pergi dari kantor. Hal tersebut dapat kita dapati kantor desa masih lengang di pagi hari, masih untung kalau kita dapati satu atau dua orang, bahkan di beberapa tempat tidak ada sama sekali, padahal jam kerja sudah dimulai pada pukul 07.30 -12.00. Pegawai desa akan mulai berdatangan baru sekitar pukul 08. 30 pagi. Sehingga terkadang masyarakat yang membutuhkan pelayanan lalu datang di pagi hari, mereka harus bersabar menunggu untuk dilayani hingga pukul 08.30 pagi. Hal inipun ditambah penanganan berbagai urusan, misalnya dalam pengurusan surat izin lainnya sering aparat desa yang tidak terkait masalah tersebut pun ikut campur tangan menanganinya. Dan pegawai aparatur desa selalu pulang kerja lebih awal dari jam kerja yang telah ditentukan dengan alasan bahwa masyarakat tidak ada yang mengurus keperluan serta pekerjaannya dianggap telah selesai.

Oleh sebab itu aparat pemerintah desa senantiasa meningkatkan kerja dan profesionalisme agar tercipta suatu kinerja yang baik, sehingga menciptakan kinerja aparat yang baik di dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi, kewenangan, dan tanggung jawabnya, utamanya dalam memberikan pelayanan publik. Maka kita akan melihat bagaimana pelaksanaan penanganan pelayanan publik di Desa Beligan ini dalam tabel yang tertuang dibawah ini

Tabel 1.5 : Jumlah pelayanan publik di Kantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

No	Jenis pelayanan	Pengurusan		Jumlah/Hari
		Baru	Perpanjangan	
1	Surat pengantar KTP	Baru	Perpanjangan	4
2	Kartu keluarga	Baru	Perpanjangan	3
3	Surat akte kelahiran	baru		4
4	Surat pernyataan tanah (SKT)			3
5	Surat pindah			1
6	Surat keterangan tidak mampu (SKTM)			4
	Jumlah	-	-	19

Sumber : kantor Desa Beligan 2019

Kepala Desa sebagai pemimpin harus bisa menjadi pemimpin yang demokratis dengan menstimulasi para perangkat desa lainnya serta masyarakat agar bekerja secara kooperatif untuk mencapai tujuan bersama. Untuk merespon hal-hal demi terciptanya pelayanan yang baik tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik dan bersih.

Salah satu bentuk persyaratan untuk mengurus Surat Keterangan Tanah (SKT) ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat di Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut:

1. Melampirkan peta tabah
2. Sudah berusia 17 tahun keatas
3. Melampirkan fotokopy ktp
4. Menyediakan materai 6.000 sebanyak 2 (dua) lembar

Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh.

Tabel 1.6 : Daftar Pihak yang Menangani Pada Saat Pengukuran Tanah Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

No	Nama	Jabatan
1	Kepala Desa	Kepala Desa
2	Sekretaris	Sekretaris Desa
3	RW	RW
4	RT	RT
5	4 Orang saksi sempadan	Saksi

Sumber : Kantor Desa Beligan 2019

Dengan demikian pemerintahan Desa Beligan ini diharapkan oleh masyarakat mengalami adanya perubahan kearah yang lebih baik, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi pengurusan surat keterangan tanah (SKT) Tetapi pada kenyataan dilapangan terdapat pemersalahan-pemersalahan yang dari masyarakat yang menilai bahwa pelayanan administrasi yang diberikan aparat desa kepada masyarakat masih terdapat beberapa kendala dalam

pelaksanaan tugas pemerintahan. Hal ini dilihat dari fenomena-fenomena dilapangan yaitu :

1. Standar pelayanan yang digunakan tidak mencantumkan persyaratan, biaya dan waktu tidak ditentukan serta kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai tatacara pengurusan
2. Didapati dilapangan bahwa dalam pemberian surat keterangan tanah yang dilakukan oleh Kepala Desa sering terjadi permasalahan pada masyarakat khususnya tentang pemberian surat keterangan tanah yang terjadi kekeliruan, kesalah pahaman dalam pengurusan sering terjadi kesalahan sehingga menimbulkan sengketa kepemilikan hak atas tanah tersebut.
3. Kurangnya sarana dan prasarana yang masih belum memadai menyebabkan pelayanan kepada masyarakat kurang optimal, seperti ruang tunggu yang nyaman, tempat ruang tunggu, lahan parkir yang kurang memadai, dan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan.
4. Tidak adanya pegawai yang menangani urusan yang diperlukan masyarakat yang menangani suatu urusan yang diperlukan masyarakat di tempat kerjanya sehingga masyarakat harus menunggu.

Berdasarkan dari uraian permasalahan diatas yang terjadi pada kantor desa beligan kecamatan seberida peneliti menganggap bahwa pemersalahan diatas menunjukkan bahwa pihak desa belum optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya . Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “ *Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dipaparkan oleh peneliti dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yakni tentang “ **Bagaimanakah pelayanan publik aparatur desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu dalam pelayanan pengurusan administrasi surat keterangan tanah?**”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemersalahan yang telah dirumuskan diatas, adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan publik yang diberikan aparatur desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu dalam pengurusan administrasi surat keterangan tanah.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut

- a. Guna teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memeperkaya khasanah kajian tentang pelayanan publik apa aparatur desa
- b. Guna akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi peneliti-peneliti lainnya, dengan konteks pemersalahan yang sama
- c. Guna praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada kabupaten indragiri hulu dalam mewujudkan pelayanan aparatur desa yang baik, bagi aparatur desa hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada aparat desa guna meningkatkan

pelayanan hingga tercipta pelayanan publik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sebagai acuan untuk menjawab tujuan penelitian ini, peneliti mengembangkan beberapa studi kepustakaan yang relevan dengan masalah penelitian. Berikut ini peneliti mengemukakan konsep-konsep yang mendukung berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan pemersalahan yang terjadi, antara lain :

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Pertanahan

Konsep administrasi selalu dikaitkan dengan kegiatan kerjasama, maka jelas bahwa setiap orang yang terlibat atau melakukan kegiatan kerja sama dengan orang lain maka orang itu berhubungan dengan administrasi dan akan mengalami beberapa masalah administrasi. Administrasidalam pengertian modren mensyaratkan bahwa kerja sama yang dilakukan dalam organisasi dalam usaha mendapatkan sasaran dan tujuan.

Menurut Leonard D. White administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil (Administration is a proces common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale) (dalam Syafri, 2012;9).

Menurut Syafri (2012;11) administrasi adalah rangkaian kegiatan (proses) usaha kerja sama sekelompok orang dalam wadah organisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efesien.

Menurut Siagian (2003:2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

Siagian (dalam Wirman 2012; 9) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Tarmizi (2015;10) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi memiliki beberapa unsur yang karena adanya unsur ini menjadikan administrasi itu ada. Adapun unsur-unsur administrasi dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Dua orang manusia atau lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak dilaksanakan
4. Peralatan dan perlengkapan

George R. Terry dalam (Zulkifli,2009;18) mendefinisikan administrasi sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan *Planning, organizing, actuating, dan controlling* dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti dan diikuti secara beruntutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Murad (1997:1) Menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pertanahan adalah:” suatu kebijakan yang digariskan oleh pemerintah di dalam mengatur hubungan-hubungan hukum antara tanah dengan orang sebagaimana yang ditetapkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 dan dijabarkan dalam Undang-Undang No 5 Tahun 1960 yang dikenal dengan Undang-Undang pokok agraria (UUPA).

Administrasi Pertanahan menurut Murad (1997:1) adalah “ Suatu usaha dan kegiatan suatu organisasi dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan pemerintah di bidang pertanahan dengan menggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Herman Hermit (2008:4) administrasi pertanahan adalah pemberian hak, perpanjangan hak, pembaruan hak, peralihan hak, peningkatan hak, penggabungan hak, pemisahan hak, pemecahan hak, pembebanan hak, izin lokasi, izin perubahan penggunaan tanah, serta izin penunjukan dan penggunaan tanah.

Dari definisi sebagaimana dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa, administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan kerja sama manusia untuk mencapai suatu tujuan atau kerja sama dua manusia atau lebih yang bekerjasama untuk memudahkan mencapai suatu tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Administrasi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari karena dibutuhkan untuk mengidentifikasi waktu, dengan adanya administrasi membuat suatu tujuan yang akan dicapai menjadi lebih terarah dan tepat sasaran serta lebih terstruktur, terarah efektif dan efisien.

2. Konsep Organisasi;

Banyak macam dan ragam bentuk suatu organisasi mulai dari yang berbentuk kecil hingga organisasi yang bentuknya besar dan mempunyai suatu tujuan yang berbeda pula, begitu pula tentang pengertian organisasi itu sendiri.

Menurut Siagian (2003;6) Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terkait dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang/kelompok orang yang disebut bawahan.

Definisi organisasi menurut Massie (dalam Zulkifli 2009;78) adalah merupakan suatu kerjasama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya ke arah pencapaian tujuan bersama.

Jhon d. Millet, organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama (dalam Syafie, 2003;113).

Menurut Robbins, organisasi adalah suatu entitas social yang terkoordinasi secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih dengan batasan yang relative teridentifikasi, yang berfungsi secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan seperangkat sasaran bersama (dalam Torang. 2013;4).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah disepakati sebelumnya dan atau

merupakan tempat/wadah yang mempunyai sistem dan struktur baik secara formal dan informasi sebagai lembaga yang mempunyai kegiatan sesuai dengan tujuan dari organisasi itu sendiri, yang terdiri dari pinjaman anggota yang mempunyai fungsi dan kedudukan.

Dalam melaksanakan fungsi dan tugas dari organisasi dalam pelaksanaan operasional kerja tersebut tentu tidak lepas dari manajemen, demikian juga dengan pelayanan publik yang diberikan tidak lepas dari manajemen yang baik dan benar.

3. Konsep Manajemen

Menurut Siagian (2003;5) didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Hasibuan (2017;1) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Manajemen menurut George R. Terry (2009;9) yakni manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyabungkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya Menurut Siswanto. H.B (2005;2) bahwa manajemen adalah suatu seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

Menurut Siswanto. H.B (2005;2) bahwa manajemen adalah suatu seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

Menurut Stoder dan Freeman (dalam Sitorus 2009;3) mengemukakan Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sarana lain-lain sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut Terry dan Franklin (dalam Musfah 2014; 2) Manajemen adalah proses yang terdiri dari aktivitas perencanaan, pengaturan, pengerakan, dan pengendalian, yang dilakukan untuk menentukan dan memenuhi sasaran dan hasil yang diwujudkan dengan penggunaan manusia dan sumber lainnya (Management is the proces of desining andmaintaining an environment in which individuals, working together in groups, 7efficiently accomplish selected aims).Werihrich dan Koonts (dalam Musfah 2014;2)

Dari defenisi sebagaimana dikemukakan diatas maka dapat diambil kesimpulan, manajemen merupakan suatu proses perencanaan yang dilakukan oleh seorang dalam mengatur, mengurus terhadap operasiaonal kerja untuk mencapai apa yang telah direncanakan, atau dapat diartikan sebagai suatu proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar terselesaikan secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu tujuan. Efektif disini diartikan sebagaimana melakukan pekerjaan secara tepat sasaran, sedangkan efesien yaitu melakukan pekerjaan dengan benar. Pekerjaan yang tidak dilakukan secara efektif dan efesien tidak akan bisa mencapai hasil yang memuaskan.

Adapun manajemen dalam penelitian ini adalah manajemen kantor kepala desa beligan kecamatan seberida dalam memberikan pelayanan publik atau

kepada masyarakat pada umumnya khususnya pelayanan publik aparatur desa beligan.

4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Rachmawati (2007;2) merupakan konsep luas tentang filosofi, kebijakan, prosedur, dan praktik yang digunakan untuk mengelola individu atau manusia melalui organisasi.

Menurut Melayu (2017;10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut siagaian (2003;5) adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan berbagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui orang lain.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menurut Hasibuan (2006;14) adalah suatu bagian dari bidang manajemen yang khusus untuk mempelajari hubungan manusia dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan, serta memfokuskan mengenai peraturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal.

Menurut Moses N. Kiggundu, Menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapinya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa, dan internasional yang efektif (dalam Hartatik.2014;14).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai sebuah ilmu atau cara untuk mengatur bagaimana hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien. Sehingga dengan demikian dapat dimaksimalkan untuk mencapai tujuan bersama, baik dalam suatu perusahaan, karyawan maupun masyarakat

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa Manajemen sumber daya manusia digunakan untuk mengatur manusia dalam suatu komunitas yang ada didalamnya agar menjadi penggerak roda utama. Apabila semuanya tidak dapat bekerja sama dengan maksimal maka tidak mungkin akan dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai yang diharapkan.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya

Menurut Pandji Santosa (2008:56), mendefinisikan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama

pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006 :140), pelayanan publik dapat dinilai dari beberapa aspek, yaitu :

- a. Sistem pelayanan adalah sistem pelayanan yang baik memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti dan mekanisme kontrol didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.
- b. Sumber Daya Manusia pemberi layanan adalah sumber daya manusia yang dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan publik yang baik
- c. Sarana dan Prasarana pelayanan yaitu yang mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan.

Senada dengan pendapat diatas, Roth dalam Istianto (2011:106), mengatakan bahwa “pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik oleh pemerintah.

Menurut Nugroho (2016;22) Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2013:132) “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut mulyandi (2016;188), Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang dan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Meenir (dalam Mulyadi,2016;1992), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Rasyid (Hardiyansyah, 2015;23) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Saefullah (Hardiyansah, 2001;14) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tat cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat semakin baik,merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Hardiyansyah, 2001; 15).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik adalah proses pemenuhan kebutuhan atau keinginan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat, dimana bertujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada dasarnya pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana kebutuhan masyarakat harus dipahami sesuai yang diharapkan oleh masyarakat dan kebutuhan tersebut kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

6. Konsep Desa

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang No.23 Tahun 2014).

Desa adalah wilayah yang penduduknya saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadat yang sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupannya. Selain itu tinjauan tentang desa juga banyak ditemukan dalam undang-undang maupun peraturan-peraturan pemerintah sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan penjelasan mengenai pengertian desa yang dikemukakan bahwa:

Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa :

“Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa :

“Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa :

“Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai administrasi penyelenggara pemerintahan desa”.

Dari definisi sebagaimana dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa, desa merupakan sebuah wilayah yang ditempati oleh sejumlah masyarakat dan dijadikan sebagai tempat tinggal yang didalamnya terdapat pemerintahan desa serta bentuk kehidupan sosialisasi yang khas dan mata pencahariannya yang masih bergantung pada alam sekitar tempat tinggal mereka, dan desa adalah suatu pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan yang dipimpin oleh kepala desa.

7. Surat Keterangan tanah

Surat keterangan tanah seperti ditentukan pada Pasal 18 PP Nomor 10 tahun 1961 tentang Pendaftaran Tanah (selanjutnya disebut PP No.10/1961) adalah surat keterangan yang dibuat oleh Kepala Desa/Lurah berdasarkan berita acara pemeriksaan tanah dan pernyataan tokoh-tokoh masyarakat, kemudian dikuatkan oleh Camat yang berisikan keterangan tentang pembuktian hak atas tanah adat yang belum terdaftar, sehubungan tanah tersebut akan dialihkan atau akan diajukan permohonan haknya. Jadi sahnya surat keterangan tanah adalah sejak dikuatkan dengan ditandatangani oleh Camat sebagai kepala kecamatan

yang menurut PP Nomor 41 tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Camat sebagai perangkat daerah yang diangkat berdasarkan Surat Keputusan Walikota/Bupati, bukan kedudukan Camat sebagai PPAT yang diangkat berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Propinsi.

Adapun landasan hukum mengenai surat keterangan tanah berdasarkan Pasal 76 ayat (3) Permenag No.3/1997 yang menjelaskan bahwa :

(3) Dalam hal bukti-bukti mengenai kepemilikan tanah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak ada maka permohonan tersebut harus disertai dengan:

a. surat pernyataan dari pemohon yang menyatakan hal-hal sebagai berikut:

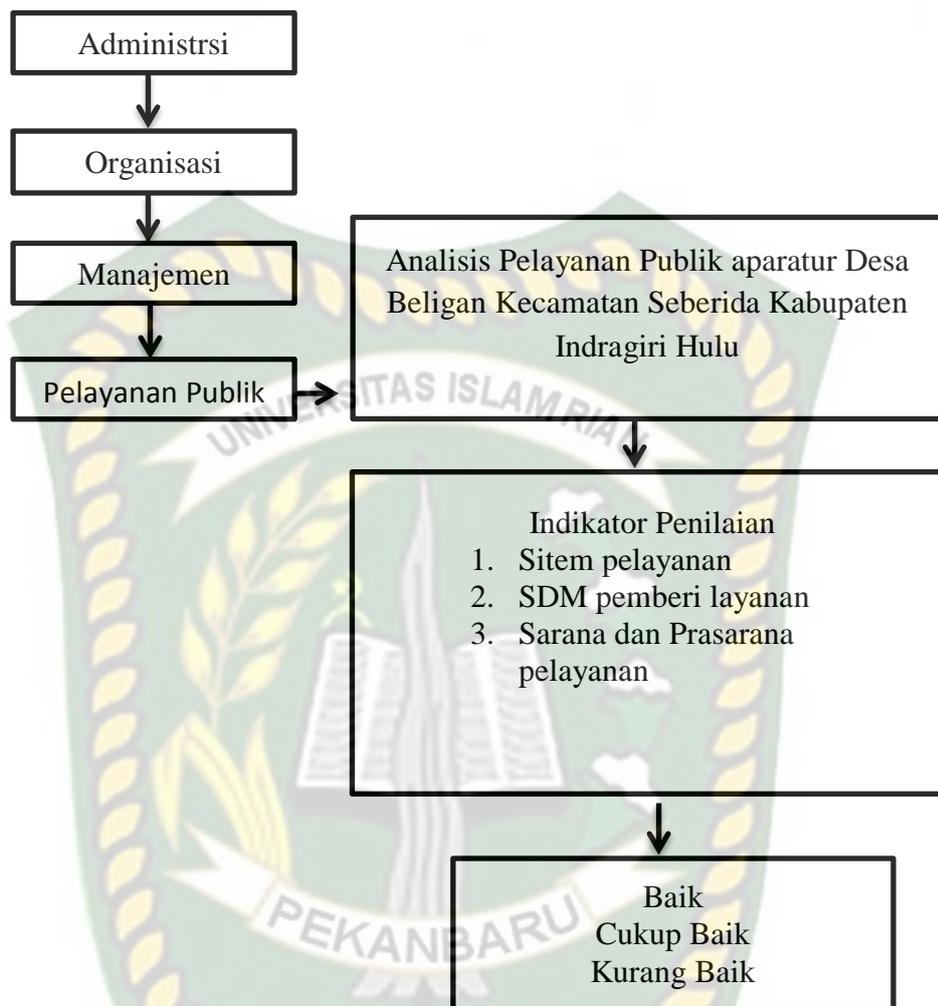
- 1) bahwa pemohon telah menguasai secara nyata tanah yang bersangkutan selama 20 tahun atau lebih secara berturut-turut, atau telah memperoleh penguasaan itu dari pihak atau pihak-pihak lain yang telah menguasainya, sehingga waktu penguasaan pemohon dan pendahulunya tersebut berjumlah 20 tahun atau lebih;
- 2) bahwa penguasaan tanah itu telah dilakukan dengan itikad baik;
- 3) bahwa penguasaan itu tidak pernah diganggu gugat dan karena itu dianggap diakui dan dibenarkan oleh masyarakat hukum adat atau desa/kelurahan yang bersangkutan;
- 4) bahwa tanah tersebut sekarang tidak dalam sengketa;
- 5) bahwa apabila pernyataan tersebut memuat hal-hal yang tidak sesuai dengan kenyataan, penandatanganan bersedia dituntut di muka Hakim secara pidana maupun perdata karena memberikan keterangan palsu.

b. keterangan dari Kepala Desa atau Lurah dan sekurang-kurangnya 2 (dua) orang saksi yang kesaksiannya dapat dipercaya, karena fungsinya sebagai tetua adat setempat dan/atau penduduk yang sudah lama bertempat tinggal di desa/kelurahan letak tanah yang bersangkutan dan tidak mempunyai hubungan keluarga pemohon sampai derajat kedua baik dalam kekerabatan vertikal maupun horizontal, yang membenarkan apa yang dinyatakan oleh pemohon dalam surat pernyataan di atas, sesuai bentuk sebagaimana tercantum dalam lampiran 14.

Berdasarkan peraturan-peraturan yang memuat tentang surat keterangan tanah maka dapat disimpulkan bahwa surat keterangan tanah merupakan surat yang menjelaskan tentang riwayat tanah seseorang yang berisi tentang identitas yang menguasai tanah, batas-batas tanah, saksi-saksi dan diterbitkan oleh dari Kepala Desa atau Lurah atas permohonan dari pemohon.

B. Kerangka Pikir

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.



Sumber : Modifikasi Penulis 2019

C. Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut : “Diduga Analisis Pelayanan Publik aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Dalam Memberikan Pelayanan oleh Aparatur Desa Beligan masih Terdapat Beberapa Kendala Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah”, dengan indikator sebagi berikut :

- a. Sistem pelayanan
- b. SDM pemberi layanann
- c. Sarana dan Prasarana pelayanan

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalahan pemahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional untuk lebih jelasnya penelitian memberi batasan berupa konsep operasional.

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendeskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut)

- d. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya
- e. Organisasi adalah suatu tempat atau wadah dimana dua orang manusia atau lebih yang melakukan segala aktifitas kerjasama untuk mencapai serangkaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya
- f. Manajemen adalah sebuah seni untuk mengatur sesuatu baik orang maupun pekerjaan. Dalam penerapannya, manajemen memiliki subyek dan objek. Subjek adalah orang yang mengatur, sedangkan obyek adalah yang diatur
- g. Analisis adalah kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami

- h. Pelayanan Publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- i. Desa adalah wilayah yang penduduknya saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadat yang sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan masyarakatnya.
- j. Pemerintah Desa adalah kepala desa perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa
- k. Surat keterangan tanah adalah penegasan riwayat tanah. Surat keterangan riwayat tanah tersebut merupakan salah satu bukti alat tertulis untuk menunjukkan kepemilikan guna kepentingan proses pendaftaran tanah.
- l. Sistem pelayanan adalah sistem pelayanan yang baik memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti dan mekanisme kontrol didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.
- m. Sumber Daya Manusia pemberi layanan adalah sumber daya manusia yang dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan publik yang baik
- n. Sarana dan Prasarana pelayanan yaitu yang mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang

kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan.

E. Operasional variabel

Operasional Variabel penelitian tentang analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu :

Tabel II 11: Analisis Pelayanan publik aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

Konsep	Variabel	Indikator variable	Item penilaian	Skala
1	2	3	4	5
Pelayanan Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. (Dwiyanto, Agus, Dkk 2006 : 136)	Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu	1. Sitem pelayanan	a. Keterbukaan informasi pelayanan b. Kejelasan prosedur pelayanan c. Prosedur yang diberikan tidak membebani masyarakat e. Waktu penyelesaian	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. SDM pemberi layanan	a. Pegawai bertanggung jawab terhadap pelayanan pengurusan administrasi skt b. Pegawai dapat menyelesaikan keluhan pemohon c. Ketelitian pegawai dalam pelayanan e. Kedisiplinan petugas pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

		3.Sarana dan Prasarana pelayanan	a. Adanya petunjuk pelayanan b. Ketersedian alat elektronik c. Ruang tunggu yang nyaman d. Fasilitas parkir	Baik Cukup Baik Kurang Baik
--	--	----------------------------------	--	-----------------------------------

Sumber. Modifikasi Peneliti 2019

F. Teknik Pengukuran

Teknik Pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan tiga (3) kategori yaitu : Baik, Cukup Baik, Kurang Baik.

Ukuran Variabel

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu 34-66%

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu 1-33%

Ukuran Indikator Variabel

1. Sitem Pelayanan

Baik : Apabila peresentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator Sistem Pelayanan yang telah ditetapkan berada pada skala 67-100%

Cuku Baik : Apabila peresentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator Sitem Pelayanan yang telah ditetapkan berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Apabila peresentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator Sistem Pelayanan yang telah ditetapkan berada pada skala 1-33%

2. SDM Pemeberi Layanan

Baik : Apabila peresentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator SDM Pemberi Layanan yang telah ditetapkan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila peresentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator SDM Pemberi Layanan yang tela ditetapkan berada pada skala 34-66%

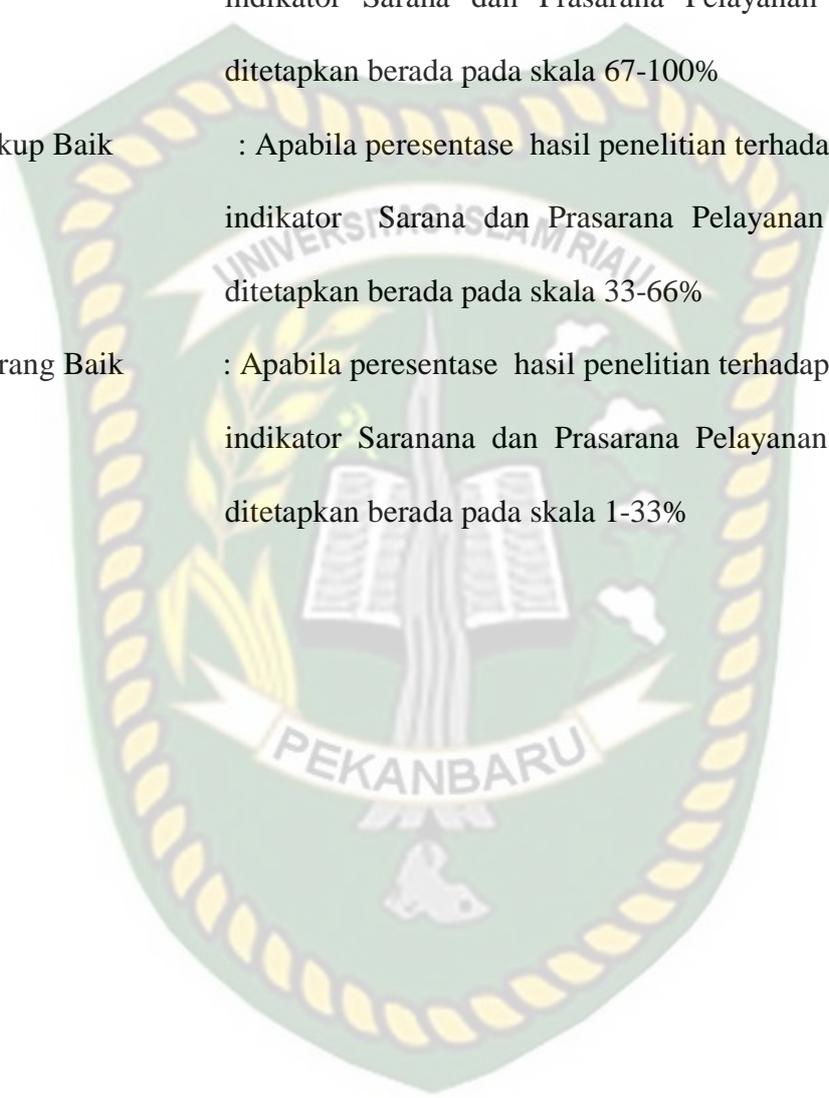
Kurang Baik : Apabila peresentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator SDM Pemberi Layanan yang telah ditetapkan berada pada skala 1-33%

3. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan yang telah ditetapkan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan yang telah ditetapkan berada pada skala 33-66%

Kurang Baik : Apabila presentase hasil penelitian terhadap seluruh sub indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan yang telah ditetapkan berada pada skala 1-33%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Untuk mengetahui tentang Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu, penulis menggunakan tipe penelitian Survey Deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan fenomena dan kejadian yang berlangsung dilapangan pada saat tertentu, metode pengambilan data memperoleh data dengan mengemukakan dan mengamburkan gejala-gejala secara lengkap tentang aspek yang diteliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

Metode Kuantitatif menurut Sugiono (2012;8) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/stastik dengan tujuan untuk mengkaji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah kantor desa beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu. Alasan penulis memilih Desa beligan Kecamatan Seberida adalah karena penulis menemukan fenomena pelayanan publik di kantor desa dalam pelayanan administrasi pengantar surat keterangan tanah (SKT) serta pelayanan surat administrasi lainnya dengan alasan di kantor desa beligan dalam melayani masyarakat, melakukan pengurusan,

kedisiplinan pelayanan kurang efektif sertabelum optimalnya aspek kelembagaan, maupun sumber daya manusia yang ada di kantor desa beligan sebagai penunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat terutama masyarakat yang mengurus administrasi surat keterangan tanah serta surat lainnya di kantor desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu.

Dimana juga masih banyaknya terdapat pelaksanaan transaksi jual beli tanah dibawah tangan yang terdapat didesa beligan dengan alas hak surat keterangan tanah yang dikeluarkan oleh kepala desa serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat bahwa pada dasarnya pemegang hak atas tanah agar melakukan jual beli tanah di hadapan PPAT bukan dihadapan Kepala Desa karena surat keterangan tanah yang dikeluarkan kepala desa bukan merupakan bukti kepemilikan hak atas tanah sesuai ketentuan UUPA No. 5 Tahun 1960 namun hanya sekedar bukti penguasaan fisik hak atas tanah oleh seseorang.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penerbit untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2007:90) menurut sugiono (2007:90) sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sekretaris desa, BPD, kaur perencanaan, kaur keuangan, kaur tata usaha, k.pemerintahan, k.pelayanan umum dan k.kesejahteraan dan masyarakat. Untuk masyarakat

penulis mengambil di dusun I, dusun II, dusun III yang ada diwilayah desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu.

Tabel III.I : Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan di Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Peresentase
1	Sekretaris Desa	1	1	100%
2	BPD	1	1	100%
3	Kaur Perencanaan	1	1	100%
4	Kaur Keuangan	1	1	100%
5	Kaur Tata Usaha	1	1	100%
6	K.Pemerintahan	1	1	100%
7	K.Pelayanan Umum	1	1	100%
8	K.Kesejahteraan	1	1	100%
9	Masyarakat per kaka	437	35	8%
Jumlah		446	43	10%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2019

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun teknik penarikan atau Teknik Penarikan Sampling adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik Sampling merupakan pengambilan sampel dalam penelitian untuk menentukan sampel yang akan diteliti. Adapun penarikan sampel dalam Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

Dalam melakukan Penelitian Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu ini penulis menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) dan teknik insidental.

Menurut Sugiyono (2012;85), Sampling Jenuh (sensus) merupakan teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam hal ini, penulis menetapkan untuk menggunakan teknik sampling jenuh Sekretaris Desa, BPD, Kaur Perencanaan, Kaur Keuangan, Kaur Tata Usaha,

K.Pemerintahan, K.Pelayanan Umum, K.Kesejahteraan dan Kadus. Hal ini dikarenakan jumlah populasi yang sangat sedikit sehingga mudah dijangkau oleh karena itu, peneliti menjadikan seluruh anggota populasi menjadi sampel.

Selain itu, penulis juga menggunakan teknik *Sampling Insidental* Menurut Sugiyono (2007;124) *sampling insidental* adalah teknik penarikan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa-siapa saja yang bertemu secara kebetulan dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel yang diperoleh oleh peneliti secara kebetulan tanpa ada perencanaan terlebih dahulu dan peneliti meyakini bahwa orang tersebut layak dijadikan sumber informasi karena kebetulan orang tersebut sedang melakukan pengurusan di Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer Adalah Data yang diambil langsung oleh peneliti dari responden meliputi kuesioner berkenaan dengan Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida dan pihak-pihak yang terkait meliputi data kualitas pelayanan public serta dilengkapi dengan hasil wawancara dengan *key informan* untuk melengkapi dan memperjelas data hasil kuesioner.
2. Data Sekunder Adalah data pendukung data yang telah ada atau tersedia seperti catatan-catatan dan dokumen-dokumen lainnya yang mendukung penelitian, berupa data monografi, demografi dan data sekunder lain yang dianggap perlu seperti (Gambaran umum wilayah Desa Beligan, Sejarah singkat Desa Beligan, Visi dan Misi Desa

Beligan, Keadaan Pegawai Berdasarkan (usia, jenis kelamin, pendidikan, pangkat/golongan) Tugas dan fungsi Desa Beligan, dan struktur organisasi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, maka peneliti menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Kuisisioner, yaitu dengan membagikan angket yang berisi daftar pertanyaan sesuai permasalahan penelitian
2. Wawancara (*inreview*) yaitu dengan melakukan wawancara langsung kepada informan penelitian
3. Pengamatan langsung (*observasi*) yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung dilokasi penelitian guna mengetahui penjelasan keadaan di kantor Kepala Desa Beligan
4. Dokumentasi adalah Pengumpulan data melalui usaha pengumpulan data sejumlah dokumen, arsip, foto, video, dan file lainnya yang diperoleh dari lokasi penelitian

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dalah dengan menggunakan Metode Deskriptif yaitu cara yang menguraikan dan menganalisa data pada teori-teori yang mendukung pembahasan masalah untuk mengambil keputusan yang kemudian memberiakn Saran Altenatif untuk memecahkan masalah yang dihadapi untuk menganalisis data dan mendekripsikan atau menggambarkan data yang

terjadi pada obyek penelitian sebagaimana adanya suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 Jadwal Waktu Krgiatan Penelitian Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Jeniskegiatan	Bulan dan minggu Ke																			
		Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan up																				
2	Seminar up																				
3	Perbaikan up																				
4	Revisikuisioner																				
5	Rekomendasisurvey																				
6	Survaylapangan																				
7	Analisis data																				
8	Penyusunanlaporanhasilpenelitian(skripsi)																				
9	Konsultasirevisiskripsi																				
10	Ujiankonfrehensif																				
11	Revisiskripsi																				
12	Penggandaanskripsi																				

Sumber : Modifikasi Peneliti 2019



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Geografis

1. Letak Wilayah dan Geografis Kabupaten Indragiri Hulu

Kabupaten Indragiri Hulu merupakan salah satu dari dua belas (12) kabupaten atau kota di Provinsi Riau. Kabupaten Indragiri Hulu adalah salah satu daerah yang mempunyai potensi sumber daya minyak dan gas bumi di Provinsi Riau. Dalam beberapa dekade terakhir daerah ini mengalami perubahan yang signifikan untuk menjadi sebuah daerah sentra baru bagi pengembangan sektor perkebunan dan pertanian.

Wilayah Kabupaten Indragiri Hulu terletak di bagian selatan Provinsi Riau yang secara geografis terletak pada posisi $00^{\circ} 03' 00''$ Lintang Utara - $01^{\circ} 07' 45''$ Lintang Selatan dan $101^{\circ} 46' 22''$ - $102^{\circ} 42' 23''$ Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Indragiri Hulu lebih kurang $8.198,26 \text{ Km}^2$ atau 819.826 Ha dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara dengan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Selatan dengan Kabupaten Bungo Tebo (Propinsi Jambi)
- Sebelah Barat dengan Kabupaten Kuantan Singingi
- Sebelah Timur dengan Kabupaten Indragiri Hilir

Ibu Kota Kabupaten Indragiri Hulu adalah Kota Rengat tetapi aktivitas administrasi berlangsung di Pematang Reba dengan jarak 18 km dari Kota Rengat. Kabupaten Indragiri Hulu dibagi ke dalam 14 daerah kecamatan, 178 desa dan 16

kelurahan. Berikut nama-nama Kecamatan dan Ibu Kota di Kabupaten Indragiri

Hulu :

Tabel IV.1 : Nama-nama Kecamatan dan ibu Kota di Kabupaten Indragiri Hulu

No	Nama Kecamatan	Ibu Kota
1	Peranap	Peranap
2	Batang Peranap	Pematang
3	Kelayang	Simpang Kelayang
4	Rakit Kulim	Petonggan
5	Pasir Penyau	Air Molek
6	Sungai Lala	Kelawat
7	Lubuk Batu Jaya	Lubuk Batu Tinggi
8	Lirik	Lirik
9	Rengat Barat	Pematang Reba
10	Rengat	Rengat
11	Kuala Cinaku	Kuala Cenaku
12	Seberida	Pangkalan Kasai
13	Batang Gansal	Seberida
14	Batang Cenaku	Aur Cina

Tabel IV.2 : Jumlah Penduduk Kabupaten Indragiri Hulu.

No	Nama Kecamatan	Ibu Kota	Jumlah Penduduk
1	Peranap	Peranap	43.713
2	Batang Peranap	Pematang	13.938
3	Kelayang	Simpang Kelayang	8.534
4	Rakit Kulim	Petonggan	30.481
5	Pasir Penyau	Air Molek	54.010
6	Sungai Lala	Kelawat	8.007
7	Lubuk Batu Jaya	Lubuk Batu Tinggi	27.208
8	Lirik	Lirik	28.333
9	Rengat Barat	Pematang Reba	58.278
10	Rengat	Rengat	55.356
11	Kuala Cinaku	Kuala Cenaku	10.595
12	Seberida	Pangkalan Kasai	121.340
13	Batang Gansal	Seberida	56.375
14	Batang Cenaku	Aur Cina	41.490
	Jumlah	-	557.655

Penduduk Kabupaten Indragiri Hulu pada Tahun 2018 tercatat sebanyak 557.655 jiwa. Kecamatan yang paling banyak penduduknya adalah Kecamatan Seberida yaitu sebanyak 121.340 jiwa dan Kecamatan yang paling sedikit penduduknya adalah kecamatan Sungai Lala yaitu 8.007.

2. Letak wilayah dan geografis Kecamatan Seberida

Kecamatan Seberida merupakan salah satu dari 14 Kecamatan di Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Kecamatan seberida

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Rengat Barat dan Rengat
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Batang Gangsal
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Batang Gangsal dan Kuala Cenaku
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Batang Cenaku

3. Letak Wilayah dan Geografis Desa Beligan

- Batas-batas dan Luas Wilayah

Desa Beligan merupakan salah satu Desa dari 11 Desa/kelurahan yang ada diwilayah Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu. Adapun batas-batas wilayahnya yaitu sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan desa bandar pandang
- Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan batang gansal
- Sebelah selatan berbatasan dengan desa pejangki dan desa kuala kilan
kec.Batang cenaku

- Sebelah barat berbatasan dengan desa talang maju kecamatan rakit kulim

- **Iklm**

Desa Beligan memiliki iklim tropis yaitu musim kemarau dan musim penghujan dengan suhu 30 C. Berdasarkan bentuk dan kultur tanah dataran yang merupakan dari tanah liat dan gambut, yang mana memiliki keadaan tanah yang sangat subur dan bagus untuk tanah pertanian.

- **Luas Wilayah**

Desa Beligan adalah salah satu desa yang terletak di kecamatan seberida kabupaten Indragiri Hulu, yang mana merupakan desa yang berbatasan dengan desa talang maju kecamatan rakit kulim dan desa pejangki kecamatan batang cinaku, kecamatan batang gangsal dan desa bandar padang. Desa Beligan memiliki luas wilayah 9.000 Ha.

B. Keadaan Penduduk

Desa Beligan merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu. Jika dilihat dari jenisnya desa Beligan termasuk dalam jenis desa campuran karena masyarakatnya terdiri dari beberapa jenis suku, Luas wilayah desa Beligan 9.000 Ha dan jumlah penduduk 1.779 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki-laki dan perempuan.

1. Tingkat Pendapatan dan Mata Pencaharian

Mata pencaharian masyarakat Desa Beligan adalah Petani, Buruh tani, Peternak, pedagang dan lain sebagainya. Hal ini ditunjukkan dengan banyak penduduk yang memiliki mata pencaharian sebagai petani .

Suatu masyarakat selalu dikaitkan dengan pendapatan dan mata pencaharaan dimana mereka bertempat tinggal. Kehidupan sosial maupun perekonomian adalah salah satu proses pembangunan maju atau tidaknya suatu wilayah atau desa tersebut.

2. Pendidikan Penduduk

Pendidikan merupakan sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan juga memberikan kemajuan yang begitu besar terhadap kemajuan terhadap perekonomian masyarakat dan pembangunan suatu daerah. Dengan melalui pendidikan, daerah dapat mengembangkan sumber daya manusia yang lebih baik dan bersaing dengan sumber daya manusia lainnya yang ada di negara maupun daerah. Dengan tingginya kualitas penduduk dalam bidang pendidikan maka lebih cepat dalam menciptakan kemajuan dan pengembangan yang lebih baik disegala aspek kehidupan.

Selain itu sarana pendidikan juga menjadi salah satu faktor yang menunjang lancarnya proses belajar mengajar. Berikut mengenai pendidikan yang ada di Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu sebagai berikut:

Tabel IV.3 : Sarana Pendidikan di Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Sarana Pendidikan	Jumlah	Peresentase
1	SD	2	50%
2	TK	1	25%
3	SMPN 1 Atap	1	25%
	Jumlah	4 Buah	100%

Sumber data : Kantor Kepala Desa Beligan, 2019

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pendidikan sDn (Sekolah Dasar Negeri) di Desa Beligan berjumlah 2 buah, TK (Taman Kanak-kanak) berjumlah 1 buah dan SMPN Satu Atap berjumlah 1buah. Menjadi jumlah keseluruhan 4 buah.

3. Agama dan Budaya Masyarakat

Mayoritas penduduk Desa Beligan adalah Melayu, jawa, dan batak,yang sakat kental dengan memeluk agama islam dan selebihnya adalah beragama kristiani. Penduduk yang ada di Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu memeluk agama Islam, adapun jumlah sarana yang ada di Desa Beligan dapat dilihat pada tabel dibaah ini:

Tabel IV.4 : Jimlah Sarana Peribadatan di Desa Beligan

No	Sarana Pribadatan	Jumlah	Peresentase
1	Mesjid	3 Unit	33%
2	Mushola	6 Unit	66%
	Jumlah	9 Unit	100%

Sumber : Kantor Desa Beligan 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah tempat ibadah yang berada di Desa Beligan menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu adalah beragam islam

4. Kesehatan

Tabel IV.5: Jumlah Sarana Kesehatan Desa Beligan

No	Sarana Kesehatan	Jumlah
1	Pustu	1 Unit
2	Posyandu	3 Unit
	Jumlah	4 Unit

Sumber : Kantor Desa Beligan 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sarana kesehatan di desa Beligan cukup memadai dikarenakan adanya terdapat puskesmas dan posyandu untuk membantu dan menjaga kesehatan masyarakat desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu.

C. Visi dan Misi Desa Beligan

1. Visi

Membangun kesejahteraan masyarakat yang bermatabat demi menuju sumber daya manusia seutuhnya

2. Misi

- Mengembangkan dan meningkatkan hasil perkebunan masyarakat
- Pembuatan sarana jalan usaha pertanian dan perkebunan
- Peningkatan sarana air bersih bagi masyarakat
- Perbaikan dan peningkatan layanan sarana kesehatan dan umum
- Peningkatan sarana dan prasarana pendidikan
- Peningkatan sarana ibadah
- Meningkatkan sarana dan prasarana olah raga
- Peningkatan kapasitas aparat desa dan BPD
- Peningkatan sarana dan prasarana kerja aparat desa dan BPD

D. Keadaan Pemerintahan

Pemerintah desa sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa Pasal 1 ayat (5) Desa adalah Desa atau yang disebut dengan nama lain,

selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan prakarsa setempat, hak asal-usul dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Republik Indonesia berada di kabupaten Indragiri Hulu.

Sistem pemerintah desa Beligan tetap menganut sistem pemerintah sesuai dengan Undang-undang kepala desa dipilih oleh masyarakat melalui proses demokrasi. Struktur organisasi pemerintahan desa Beligan dan tugas fungsinya dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kepala Desa

Berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa tentang pasal 8 ayat 1 Kepala desa berkedudukan sebagai kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintah Desa, dan fungsi dalam pemerintah desa adalah Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan, Pembinaan kemasyarakatan, pemberdayaan masyarakat, dan menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat.

2. Sekretaris Desa

Berdasarkan Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa tentang pasal 10 ayat 1 Sekretaris desa bertugas membantu kepala desa dalam tertib administrasi

pemerintahan desa dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat desa lainnya untuk menjalankan tugas tersebut sekretaris desa mempunyai fungsi:

- Penyusunan kebijakan pemerintah desa
- Pengkoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat desa lainnya
- Pemberian pelayanan umum
- Pengelolaan keuangan dan aset desa
- Penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa
- Penyusunan perencanaan pembangunan desa
- Pengelola administrasi kepegawaian
- Pengelolaan informasi Desa

3. Kepala Urusan (Kaur)

- Kepala urusan bertugas membantu sekretaris desa dalam penatausahaan
- Dalam melaksanakan tugasnya kepala urusan tata usaha dan umum yaitu mencatat dan menginventarisir aset desa, memelihara aset desa, mengelola administrasi kepegawaian, menyiapkan bahan pelaksanaan rapat dan musyawarah desa, melakukan administrasi surat masuk surat keluar, melakukan penataan arsip desa, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

4. Kepala Dusun (kadus)

- Kepala dusun adalah kewilayahan yang membantu tugas kepala desa

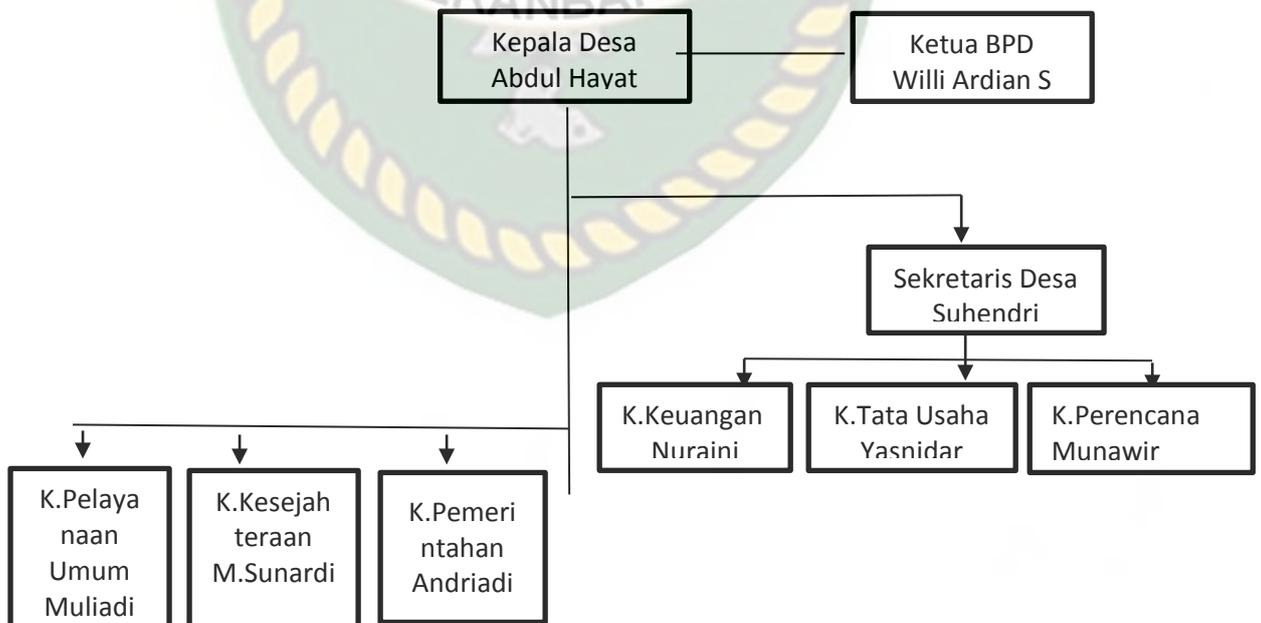
- Kepala dusun melaksanakan tugas pelaksanaan pemerintahan desa di wilayah kerjanya
- Pelaksanaan pembangunan desa di wilayah kerjanya
- Pelaksanaan pembinaan kemasyarakatan desa di wilayah kerjanya
- Pelaksanaan pemberdayaan masyarakat desa di wilayah kerjanya

Di desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu terdapat 3 dusun Yaitu :

1. Dusun Lubuk Bangko
2. Dusun Benuang
3. Dusun Paya Balam

E. Bagan struktur Organisasi Desa Beligan

Secara terperinci bagan organisai desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu dapat dilihat pada gambar IV.6 Berikut:



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebelum pembahasan mengenai pelayanan publik aparatur desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu, terlebih dahulu penulis uraikan tentang beberapa identitas responden.

Identitas responden ini diperlukan guna memberikan gambaran tentang signifikasi antara data dari responden dengan analisis yang dilakukan guna menjawab tujuan penelitian dimaksud dalam pelaksanaan penyebaran kusioner. Maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas responden, yang dijadikan responden pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda dan diskriminasi oleh pegawai yang disajikan sebagai sampel.

1. Tingkat Pendidikan

Dari hasil penelitian tentang analisis pelayanan publik aparatur desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu, Dengan cara penyebaran kusioner yang dilakukan oleh peneliti, maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang jenjang pendidikan berdasarkan tabel berikut ini.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan di desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu, maka dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden di desa beligan adalah sebagai berikut.

Tabel V.1 : Tingkat Pendidikan Responden Penelitian dari Unsur Pegawai Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	2	3	4
1	SD/Sederajat	-	-
2	SLTP/Sederajat	-	-
3	SLTA/Sederajat	6	75%
4	D.III	-	-
5	Sarjana(s.1)	2	25%
Jumlah		8	100%

Sumber : Hasil Penelitian lapangan, Tahun 2019

Dari tabel V.1 diatas, maka dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden penelitian di desa Beligan untuk pegawai desa yaitu terdiri atas 8 orang responden,yaitu untuk responden yang berpendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 6 orang atau sekitar 75%, kemudian berpendidikan Sarjana(S1) sebanyak 2 orang atau sekitar 25%. Dan tidak ada responden penelitian yang berpendidikan SLTP/Sederajat, D.III.

Selanjutnya dapat dilihat pula tingkat pendidikan responden penelitian dari unsur masyarakat desa beligan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel V.2 : Tingkat Pendidikan Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	2	3	4
1	SD/Sederajat	15	43%
2	SLTP/Sederajat	11	31%
3	SLTA/Sederajat	7	20%
4	D.III	-	-
5	Sarjana(S.1)	2	6%
Jumlah		35	100%

Sumber : Hasil Penelitian lapangan, Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden pendidikan SD/Sederajat sebanyak 15 orang atau 43%. Kemudian untuk responden SLTA/Sederajat sebanyak 11 orang atau 31% sedangkan responden Sarjana(S1) sebanyak 2 orang atau 6%. Dan tidak ada responden penelitian yang berpendidikan D.III dan Magiste(S2).

2. Tingkat Umur

Dari hasil penelitian tentang Analisis pelayanan publik pada pelayanan SKT aparatur desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu, Usian dapat menjadi tolak ukur bagi tingkat kematagn dalam berfikir dan bertindak, sehingga tingkat umur yang produktif dan aktif sangat berpegaruh dalam melakukan sebuah pekerjaan. Dan hal ini dapat dilihat pada tingkat analisis yang akan diberikan pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di kantor desa beligan. Adapun identitas responden penelitan di desa beligan berdasarkan tingkat umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.3 : Tingkat Umur Responden Penelitian dari Unsur Pegawai Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	20-30	2	25%
2	31-40	2	25%
3	41-50	4	50%
4	>50	-	-
Jumlah		8	100%

Sumber : Hasil Penelitian lapangan, Tahun 2019

Dari tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa tingkat umur responden penelitian dari unsur pegawai desa beligan yang terdiri dari 8

orang responden, yaitu yang berumur 21-30 tahun sebanyak 2 orang atau sekitar 25%, untuk responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 2 orang atau sekitar 25%, kemudian untuk responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 4 orang atau sekitar 50%.

Selanjutnya dapat pula dilihat dari tingkat umur responden penelitian dari unsur masyarakat desa beligan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.4 : Tingkat Umur Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	20-30	7	20%
2	31-40	11	31%
3	41-50	15	43%
4	>50	2	6%
Jumlah		35	100%

Sumber : Hasil Penelitian lapangan, Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat umur responden penelitian dari unsur masyarakat desa beligan yang terdiri dari 35 orang responden, yaitu responden yang berumur 20-30 tahun sebanyak 7 orang atau sekitar 20%, kemudian responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 11 orang atau sekitar 31%, sedangkan responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 15 orang atau sekitar atau sekitar 43% dan untuk responden yang berumur >50 tahun sebanyak 2 orang atau sekitar 6%.

3. Jenis Kelamin

Sebagai data pelengkap penelitian, maka dapat dilihat jenis kelamin dari responden penelitian di desa beligan kecamatan seberida. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel V.5 : Jenis Kelamin Responden Penelitian dari Unsur Pegawai Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	2	3	4
1	Laki-Laki	6	75%
2	Perempuan	2	25%
Jumlah		8	100%

Sumber : Hasil Penelitian lapangan, Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden penelitian dari unsur pegawai desa beligan berjumlah 8 orang responden penelitian berjenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang atau sekitar 75%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 2 orang atau sekitar 25%.

Selanjutnya dapat pula dilihat jenis kelamin responden penelitian dari unsur masyarakat desa beligan sebagai berikut :

Tabel V.6 : Jenis Kelamin Responden Penelitian dari Unsur Masyarakat Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	2	3	4
1	Laki-Laki	25	71%
2	Perempuan	10	22%
Jumlah		35	100%

Sumber : Hasil Penelitian lapangan, Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata jenis kelamin responden penelitian dari unsur masyarakat berjumlah 35 orang,

responden peneliiian berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 orang atau sekitar 71%, sedangkan dari responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 10 orang atau sekitar 22%.

B. Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu

Pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah tercantum dalam pasal 1 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan adminstratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang - undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa adalah pelayanan dalam administrasi pertanahan dalam pengurusan surat keterangan tanah. Tanah merupakan suatu benda yang dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup manusia. Dapat dikatakan, hampir semua

kegiatan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya berhubungan dengan tanah.

Manusia selalu berhubungan dengan tanah, Karena pentingnya tanah bagi kehidupan, manusia selalu berusaha untuk memiliki dan menguasai tanah. Penguasaan tanah diupayakan semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kesejahteraan hidupnya.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa adalah pelayanan dalam administrasi pertanahan dalam pengurusan surat keterangan tanah. Tanah merupakan suatu benda yang dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup manusia. Dapat dikatakan, hampir semua kegiatan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya berhubungan dengan tanah. Manusia selalu berhubungan dengan tanah, Karena pentingnya tanah bagi kehidupan, manusia selalu berusaha untuk memiliki dan menguasai tanah. Penguasaan tanah diupayakan semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kesejahteraan hidupnya.

Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan penjelasan mengenai pengertian desa yang dikemukakan bahwa:

Pasal 1 angka 2 disebutkan bahwa :

“Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa :

“Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai administrasi penyelenggara pemerintahan desa”.

Fungsi pemerintah desa yaitu menyelenggarakan pemerintahan, seperti: pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan (layanan kepada masyarakat). Dalam hal ini pemerintah desa harus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi hak Sebagai Warga Negara Republik Indonesia. Dimana fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya.

Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan di desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu, maka dapat dilihat dari beberapa indikatornya sebagai berikut :

- a. Sistem Pelayanan
- b. Sumber manusia pemberi layanan
- c. Sarana dan Prasarana Pelayanan

1. Sistem Pelayanan

Sistem Pelayanan adalah sistem pelayanan yang baik memiliki serta menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti dan mekanisme kontrol didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Sistem pelayanan yang diberikan

oleh penyelenggara dalam hal ini indikator Desa Beligan yang meliputi sistem pelayanan.

Berikut jawaban responden penelitian dari Unsur Pegawai Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu dari Indikator Sistem Pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel V.7 : Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Pegawai) pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Knator Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sistem Peyanan

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Kejelasan dalam memberikan informasi	7 (87,5%)	1 (12,5)	-	8 (100%)
2	Kesesuaian Prosedur	6 (75%)	2 (25%)	-	8 (100%)
3	Prosedur yang diajukan tidak sulit atau memberatkan masyarakat	5 (62,5%)	3 37,5)	-	8 (100%)
4	Tepat waktu pembuatan surat keterangan tanah	6 (75%)	2 (25%)	-	8 (100%)
Jumlah		24	8	-	32
Rata-rata		6	2	-	8
Peresentase		75%	25%	-	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil penyebaran kusioner dengan responden pegawai Desa yang berjumlah 8 orang tersebut, adapun responden yang menjawab Baik sebanyak 6 orang atau sekitar 75%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 2 orang atau sekitar 25%, dan yang menjawab Kurang Baik atau 0.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai Desa dapat dianalisa dan ditarik kesimpulan bahwasananya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu dalam pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) dapat dilihat dari sistem Pelayanan berada pada kategori **“Baik”** dengan peresentase 75%.

Selanjutnya dapat dilihat pula jawaban dari responden penelitian dari unsur masyarakat Desa Beligan mengenai Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan mengenai pelayanan administrasi surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan sebagai berikut :

Tabel V.8 :Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Masyarakat) pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Knator Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sistem Pelayanan

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Kejelasan dalam memberikan informasi	9 (26%)	21 (60)	5 (14%)	35 (100)
2	Kesesuaian Prosedur	10 (31%)	16 (46%)	9 (23%)	35 (100%)
3	Prosedur yang diajukan tidak sulit atau memberatkan masyarakat	8 (23%)	21 (60%)	6 (17%)	35 (100%)
4	Tepat waktu pembuatan surat keterangan tanah	9 (26%)	18 (51%)	8 (23%)	35 (100%)
Jumlah		36	76	28	140
Rata-rata		9	19	7	35
Peresentase		26%	54%	20%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari hasil penyebaran kusioner dari unsur masyarakat yang berjumlah 35 orang, adapun responden yang menjawab Baik sebanyak 9 orang atau sekitar 26%, sedangkan responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 19 orang atau sekitar 54%%, dan tidak ada responden yang menjawab Kurang Baik atau 0 %.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat dapat dianalisa dan ditarik kesimpulan bahwasananya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu dalam pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) dapat dilihat dari sistem Pelayanan berada pada kategori “ **Cukup Baik**” dengan peresentase 54%.

Adapun rekomendasi jawaban seluruh responden dari unsur pegawai desa dan masyarakat mengenai pelayanan publik aparatur desa mengenai pelayanan administrasi surat keterangan tanah (SKT) di kantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu pada tahap Sistem Pelayanan dapat dilihat pada tabel V,9 dibawah ini :

Tabel V.9 : Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sistem Pelayanan :

Tabel V.9 : Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sistem Pelayanan :

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Kejelasan dalam memberikan informasi	16 (37%)	22 (51%)	5 (12%)	43 (100%)
2	Kesesuaian Prosedur	16 (37%)	18 (42%)	9 (21%)	43 (100%)
3	Prosedur yang diajukan tidak sulit aau memberatkan masyarakat	14 (33%)	23 (53%)	6 (14%)	43 (100%)
4	Tepat waktu pembuatan surat keterangan tanah	15 (35%)	20 (46%)	8 (19%)	43 (100%)
Jumlah		61	83	28	172
Rata-rata		15	21	7	43
Peresentase		35%	49%	16%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Dari tabel V.9 diatas dapat dilihat bahwa hasil penyebaran kusioner dengan keseluruhan responden yang berjumlah 43 orang tersebut, adapun responden yang menjawab Baik sebanyak 15 orang atau sekitar 35%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 21 orang atau sekitar 49%, dan responden yang menjawab Kuran Baik sebanyak 7 orang atau sekitar 16%.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai desa dan masyarakat desa dapat dianalisa dan ditarik kesimpulan bahwasananya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu dalam

pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) dapat dilihat dari sistem Pelayanan berada pada kategori “ **Cukup Baik**” dengan peresentase 49%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis Desember 2019 dengan Bapak kepala Desa Beligan mengatakan:

“ Sebagai aparat Desa sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat apabila terdapat kesalahan dalam pelayanan itu tak lepas dari kehilafan kita sebagai manusia. untuk prosedur pengurusan pelayanan administrasi surat keterangan tanah (SKT), kami lakukan dengan cara memberitahukan secara langsung kepada masyarakat sewaktu mengurus urusan tersebut. Dan kami menjelaskan seperti apa sajakah prosedur yang harus dilakukan masyarakat dalam pengurusan administrasi surat keterangan tanah. Untuk waktu penyelesaian kami mengakui kurang kejelasan dalam menetapkan waktunya karena terkadang mungkin juga tidak menentu, sedikit kami jelaskan keadaan bahwa juga ada kendala lain seperti masyarakat yang mengurus administrasi surat keterangan tanah itu sedikit mungkin bisa ditunggu dngan waktu yang cepat dan ada juga kedala lain seperti kita tidak selalu ada ditempat. “

Dari hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik aparat desa beligan mengenai pelayanan administrasi surat keterangan tanah, dari hasil wawancara yang telah disampaikan diatas, pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa sudah melaksanakan dengan sebaik mungkin untuk masyarakat, diperoleh informasi bahwasanya dalam menyelesaikan pelayanan pengurusan

kadang kadang ada kendala atau hambatan habis belanko dan lain sebagainya, hal itu juga yang membuat penyelesaian dokumen tidak tepat waktu, namun jika ada terjadi kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan kami selaku pihak desa beligan yang memberikan pelayanan siap untuk menyelesaikan pemersalahan ataupun kendala-kendala tersebut secara baik dan musyawarah.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan yang penulis lakukan pelayanan pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan mengenai Sistem Pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan dimana masyarakat masih kurang mengetahui prosedur maupun persyaratan. Penulis tidak melihat adanya informasi mengenai kejelasan prosedur pada kantor desa beligan seperti informasi yang terpampang dipapan dan spanduk sehingga masyarakat kurang mengetahui kelaengkapan apa saja persyaratan yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan menenai pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) di kantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu.

Dengan hasil diatas maka kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil diatas adalah “Cukup Baik” hal ini dikarenakan masyarakat dimana masih belum dapat memahami dan mengetahui secara keseluruhan mengenai prosedur pada pelayanan surat keterangan tanah (SKT) itu sendiri tidak ada dicantumkan dipapan informasi dengan jelas mengenai tahapan pelayanan di desa beligan yang ditetapkan sehingga masih

banyak masyarakat merasa bingung dengan prosedur yang harus dienkapai, masyarakat hanya dapat pengarahannya secara lisan oleh pegawai tidak prosedur pelayanan yang akurat terpampang jelas untuk memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan.

2. Sumber Daya Manusia Pemberi Layanan

Sumber Daya Manusia pemberi layanan adalah sumber daya manusia yang dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan publik yang baik. Untuk itu agar memudahkan masyarakat dalam pelayanan SKT di kantor Desa Beligan harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat agar masyarakat tidak komplain atau mengeluh dengan pelayanan yang ada.

SDM Pemberi Layanan yang bertanggung jawab, dapat menjelaskan keluhan pemohon, ketelitian pegawai dan kedisiplinan dalam bertugas akan membantu masyarakat merasa mudah dan cukup puas dengan pelayanan tersebut. Maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Berikut hasil jawaban responden penelitian dari unsur Pegawai Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT). dilihat dari indikator SDM Pemberi Layanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.10 : Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Pegawai) pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari SDM Pemberi Layanan

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Bertanggung jawab terhadap masyarakat dalam pengurusan administrasi SKT	7 (87,5)	1 (12,5)	-	8 (100%)
2	Perangkat dapat menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat	7 (75%)	1 (25%)	-	8 (100%)
3	Tingkat ketelitian dalam memberikan pelayanan	6 (75%)	2 (25%)	-	8 (100%)
4	Kedisiplinan waktu pegawai	5 (62,5%)	3 (37,5%)	-	8 (100%)
Jumlah		25	7		32
Rata-rata		6	2		8
Peresentase		75%	25%		100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Dari tabel V.10 diatas dapat dilihat hasil penyebaran kusioner responden yang berjumlah 8 orang, ada responden yang menjawab Baik sebanyak 6 orang atau sekitar 75%, kemudian responden yang menjawab Cuku Baik sebanyak 2 orang atau sekitar 25%, dan tidak ada responden yang menjawab Kurang Baik atau 0%.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai desa dapat dianalisa dan ditarik kesimpulan bahwasanya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu dalam pengurusan administrasi surat

keterangan tanah (SKT) dapat dilihat dari SDM Pemberi Layanan berada pada kategori “ **Baik**” dengan presentase 75%.

Tabel V.11 : Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Masyarakat) pada pelayanan aparat desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari SDM Pemberi Layanan

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Bertanggung jawab terhadap masyarakat dalam pengurusan administrasi SKT	9 (26%)	20 (57%)	6 (17%)	35 (100%)
2	Perangkat dapat menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakat	11 (31%)	15 (43%)	9 (26%)	35 (100%)
3	Tingkat ketelitian dalam memberikan pelayanan	9 (26%)	16 (46%)	10 (28%)	35 (100%)
4	Kedisiplinan waktu pegawai	7 (20%)	21 (60%)	7 (20%)	35 (100%)
Jumlah		36	72	32	140
Rata-rata		9	18	8	35
Peresentase		26%	51%	23%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil penyebaran kusioner dari insur masyarakat yang berjumlah 35 orang, adapun responden yang menjawab Baik sebanyak 9 orang atau sekitar 26%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 18 orang atau sekitar 51%, dan untuk responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 8 orang atau sekitar 23%.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat dapat dianalisa dan ditarik

kesimpulan bahwasanya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu dalam pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) dapat dilihat dari SDM Pemberi Layanan berada pada kategori “**Cukup Baik**” dengan peresentase 51%.

Adapun rekomendasi jawaban seluruh responden dari unsur pegawai dan masyarakat mengenai pelayanan aparatur desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu pada pelayanan admiistasi SKT pada tahap SDM Pemberi Layanan dapat dilihat pada tabel V.12 berikut :

Tabel V.12 : Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari SDM Pemberi Layanan

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Bertanggung jawab terhadap masyarakat dalam pengurusan administrasi SKT	16 (37%)	21 (49%)	6 (14%)	43 (100%)
2	Perangkat dapat menyelesaikan keluhan-keluhan masyarakt	18 (42%)	16 (37%)	9 (21%)	43 (100%)
3	Tingkat ketelitian dalam memberikan pelayanan	15 (35%)	18 (42%)	10 (23%)	43 (100%)
4	Kedisiplinan waktu pegawai	12 (28%)	24 (56%)	7 (16%)	43 (100%)
Jumlah		61	79	32	172
Rata-rata		15	20	8	43
Peresentase		35%	46%	19%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Dari tabel V.12 diatas dapat dilihat bahwasanya hasil penyebaran kusiner dengan keseluruhan responden yang berjumlah 43 orang, adapun responden yang menjawab Baik sebanyak 15 orang atau sekitar 35%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 20 orang atau sekitar 46%, dan untuk responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 8 orang atau sekitar 19%.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai desa dan masyarakat desa dapat dianalisa dan ditarik kesimpulan bahwasanya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu dalam pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) dapat dilihat dari tahap SDM Pemberi Layanan sistem Pelayanan berada pada kategori **“Cukup Baik”** dengan peresentase 46%

Kemudian berdasarkan hasil wawancara penulis pada Desember 2019 Kepala desa Beligan diperoleh informasi bahwasanya:

“Sebagai aparat desa sudah bertanggung jawab dengan memberikan pelayanan yang baik, kami sangat bekerja dengan semestinya dengan kemampuan yang bisa melayani masyarakat, jika terjadi kendala yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan kami selaku pihak desa beligan yang memberi pelayanan siap untuk menyelesaikan pemersalahan ataupun kendala-kendala tersebut secara baik dan musyawarah, bila ada masyarakat yang mengeluh mungkin semua itu hanya keteledoran kami sebagai perangkat dan kami akan terus belajar dan meningkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat dan andai ada kesalahan kami perbaiki kembali”.

Dari hasil wawancara di atas, dapat ditarik kesimpulannya bahwa pemerintah desa beligan yang selama ini belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka diharapkan agar masyarakat bersabar, karena kebijakan tidak dapat dilakukan sekaligus hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah desa beligan kecamatan seberida.

Berdasarkan hasil observasi pengamatan lapangan yang penulis lakukan dilokasi penelitian mengenai SDM Pemberi Layanan masih banyak masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada, kemudian masyarakat menyampaikan secara lisan keluhan atau ketiaktepuasan dalam memberikan pelayanan seperti adanya kesalahan dalam pengurusan dan disiplin pegawai pada saat jam kerja. Dimana masyarakat tidak sepenuhnya mendapatkan pelayanan yang baik pada sumber daya manusia pemberi layanan oleh aparat desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu.

Dengan hasil diatas maka kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil diatas adalah “Cukup Baik” hal ini dikarenakan masih terdapat masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang ada, Dimana masyarakat tidak sepenuhnya mendapatkan pelayanan yang baik pada sumber daya manusia pemberi layanan.

3. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan Prasarana pelayanan yaitu yang mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauh

mana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna pelayanan. Sarana dan prasarana guna untuk memberi rasa kenyamanan bagi masyarakat bagi masyarakat yang akan mengurus keperluan administrasi di kantor desa salah satunya pada pelayanan pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT).

Berikut jawaban responden penelitian dari unsur Pegawai Desa Beligan mengenai pengurusan administrasi surat keterangan tanah dilihat dari indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan pada tabel berikut ini :

Tabel V.13 : Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Pegawai) pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sarana dan Prasarana pelayanan

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Ketersediaan tempat pemberitahuan prosedur pelayanan	3 (37,5%)	5 (62,5%)	-	8 (100%)
2	Tersedianya fasilitas kantor yang memadai	6 (75%)	2 (25%)	-	8 (100%)
3	Tersedianya kursi ruang tunggu	6 (75%)	2 (25%)	-	8 (100%)
4	Ketersediaan sarana parkir	5 (62,5%)	3 (37,5%)	-	8 (100%)
Jumlah		20	12	-	32
Rata-rata		5	3	-	8
Peresentase		62,5%	37,5%	-	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Dari tabel V.13 diatas dapat dilihat bahwa hasil penyebaran kusioner dengan responden yang berjumlah 8 orang, adapuan yang menjawab Baik sebanyak 5 orang atau sekitar 62,5%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 3 orang atau sekitar 37,5%, dan tidak ada responden yang menjawab Kurang Baik atau 0%.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur masyarakat dapat dianalisa dan ditarik kesimpulan bahwasanya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu dalam pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) dapat dilihat dari Sarana dan Prasarana Pelayanan berada pada kategori “Baik” dengan peresentase 62,5%.

Tabel V.14 : Tanggapan Responden Penelitian dari Unsur (Masyarakat) pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Ketersediaan tempat pemberitahuan prosedur pelayanan	10 (29%)	13 (37%)	12 (34%)	35 (100)
2	Tersedianya fasilitas kantor yang memadai	8 (23%)	18 (51%)	9 (26%)	35 (100%)
3	Tersedianya kursi ruang tunggu	12 (34%)	15 (43%)	8 (23%)	35 (100%)
4	Ketersediaan sarana parkir	13 (37%)	14 (40%)	8 (23%)	35 (100%)
Jumlah		43	60	37	140
Rata-rata		11	15	9	35
Peresentase		31%	43%	26%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwasanya hasil penyebaran kusioner dari unsur masyarakat yang berjumlah 35 orang, adapun responden yang menjawab Baik sebanyak 11 orang atau sekitar 31%, kemudian responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 43 orang atau sekitar 43 %, dan responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 9 orang atau sekitar 26%.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai dan masyarakat dapat dianalisa dan ditarik kesimpulan bahwasanya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida dapat dilihat dari Sarana dan Prasarana berada pada kategori “**Cukup Baik**” dengan peresentase 43% . :

Tabel V.15: Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden Penelitian pada pelayanan aparatur desa mengenai pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Item Penilaian	Skala Ukuran			Jumlah
		B	CB	KB	
1	Ketersedian tempat pemberitahuan prosedur pelayanan	13 (30%)	18 (42%)	12 (28%)	43 (100%)
2	Tersedianya fasilitas kantor yang memadai	14 (32%)	20 (46%)	9 (21%)	43 (100%)
3	Tersedianya kursi ruang tunggu	18 (42%)	17 (39%)	8 (19%)	43 (100%)
4	Ketersedian sarana parkir	18 (42%)	17 (39%)	8 (19%)	43 (100%)
Jumlah		63	72	37	172
Rata-rata		16	18	9	43
Peresentase		37%	42%	21%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Dari tabel V.15 diatas dapat dilihat bahwa hasil penyebaran dengan keseluruhan responden yang berjumlah 43 orang, adapun responden yang menjawab Baik sebanyak 16 orang atau sekitar 37%, kemudian responden yang menjawab Cukup Baik sebanyak 18 orang atau sekitar 42%, sedangkan responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 9 orang atau sekitar 21%.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan jawaban responden penelitian dari unsur pegawai desa masyarakat desa dapat dianalisa dan ditarik kesimpulan bahwasanya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu dalam pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) dapat dilihat dari Sarana dan Prasarana Pelayanan berada pada kategori “ **Cukup Baik**” dengan peresentase 42%

Kemudian berdasarkan hasil wawancara penulis Desember 2019 kepada Bapak Kepala Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu mengatakan :

“dengan pemersalahan sarana dan prasarana pelayanan yang ada kami sudah mempersiapkann dengan baik, walaupun masih ada beberapa yang kurang kami akan usahankan lagi untuk kenyamanan dan perlayanan sebaik mungkin untuk masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis sajikan diatas, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa pemerintah desa beligan memiliki perlengkapan kantor pendukung pelayanan di kantor desa

beligan, sebagian besar sudah mulai mencukupi untuk pelayanan. beberapa terdapat kekurangan dan memerlukan tambahan agar bisa memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis sajikan diatas penulis juga melakukan observasi dilapangan untuk memastikan kondisi dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, adapun data sekunder yang penulis dapatakan dilapangan terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan Desa Beligan dapat dilihat dibawah ini:

Tabael V.16 Data Sekunder Terkait Sarana dan Prasarana Pelayanan Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu

No	Uraian jenis Sarana dan Prasarana Pelayanan	Jumlah Barang	Kondisi Barang	
			Baik	Rusak
1	Bangunan Gedung Kantor	1 Unit	1	-
2	Lemari Kayu	3 Buah	2	1
3	Meja Rapat	1 Buah	1	-
4	Kursi Kerja Model Putar	4 Buah	4	-
5	Kursi Sofa	1 Buah	1	-
6	Kursi Pelastik	30 Buah	23	7
7	Kursi Panjang Ruang Tunggu	1 Buah	1	-
8	Kumputer	3 Unit	2	1
9	Laptop	2 Buah	2	-
10	Printer	2 Buah	2	-
11	Jam Dinding	3 Buah	2	1
12	Papan Tulis	1 Buah	1	-
13	Kamar Mandi(WC)	2 Buah	2	-
14	Meteran pengukur	1 Buah	1	-

Sumber :Kantor Desa Beligan 2019

Pada tabel diatas dapat dilihat jumlah dan jenis sarana dan prasarana yang tersedia di kantor desa beligan kecamatan seberida

kabupaten indragiri hulu hal ini juga telah disampaikan oleh kepala desa beligan bahwa kondisi yang tersedia dikantor desa beligan masih terdapat beberapa kekurangan pasilitas.

Dengan hasil diatas maka kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil diatas adalah “Cukup Baik” hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa peralatan kantor yang kurang memadai dan kekurangan masih perlu memerlukan tambahan agar bisa memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan uraian dan ditarik kesimpulan bahwasanya Pelayanan Aparatur Desa Beliagan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu mengenai pelayanan administrasi surat keterangan tanah (SKT) dapat dijelaskan melalui tabel rekapitulasi tanggapan keseluruhan responden berdasarkan masing-masing indikator yaitu dapat dilihat pada tabel V.18 dibawah ini :

Tabel V.17 : Rekapitulasi Tanggapan Keseluruhan Responden dari masing-masing Indikator Penelitian pada pelayanan aparatur desa masyarakat pelayanan surat keterangan tanah (SKT) di Kantor Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri Hulu dilihat dari SDM Pemberi Layanan

No	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sistem Pelayanan	15 (35%)	21 (49%)	7 (16)	43 (100%)
2	SDM Pemberi Layanan	15 (35%)	20 (46%)	8 (19%)	43 (100%)

3	Sarana dan Prasarana Pelayanan	16 (37)	18 (42%)	9 (21%)	43 (100%)
Jumlah		46	59	24	129
Rata-rata		15	20	8	43
Peresentase		35%	46%	19%	100%

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban keseluruhan responden penelitian dari masing-masing Indikator penelitian mengenai Analisis Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu pada Pelayanan Administrasi SKT, dapat disimpulkan responden yang menjawab **Baik** sebanyak 15 orang atau sekitar 35%, kemudian responden yang menjawab **Cukup Baik** sebanyak 20 orang atau sekitar 46%, dan responden yang menjawab **Kurang Baik** sebanyak 8 orang atau sekitar 19%.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban keseluruhan jawaban responden penelitian dari masing-masing Indikator penelitian tersebut unsur masyarakat dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Pelayanan Publik Aparatur Desa Kecamatan Seberida kabupaten Indragiri Hulu dalam pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT) berada pada kategori “Cukup Baik” dapat dilihat dari sistem Pelayanan berada pada kategori “**Cukup Baik**” atau dengan peresentase 46%

Adapun analisa penulis dari hasil rekapitulasi jawaban keseluruhan responden berdasarkan masing-masing indikator diatas mengenai Pelayanan Publik aparaturnya Desa Beligan Kecamatan Seberida

Kabupaten Indragiri Hulu pada pengurusan surat keterangan tanah (SKT) penulis menilai belum terlaksana dengan baik. Hal ini penulis melihat dari hasil penyebaran kusioner dan observasi/pengamatan langsung yang penulis lakukan pada lokasi penelitian,serta didukung dengan hasil wawancara dengan bapak kepala desa, yang mana masyarakat masih bingung dengan arahan yang diberikan petugas karena tidak semua masyarakat mengerti dengan persyaratan yang disampaikan.

Selanjutnya penulis tidak menemukan adanya informasi mengenai kejelasan prosedur dipapan informasi dengan jelas mengenai tahapan pelayanan surat keterangan tanah di desa beligan yang ditetapkan sehingga masih banyak masyarakat merasa bingung dengan prosedur yang harus diengkapai masyarakat pelayanan yang ada di Dikantor Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu hal ini yang membuat masyarakat masih bingung dengan tahapan prosedur yang ada. Kemudian dalam proses penyelesaian pengurusan juga tidak tepat waktu.

C. Hambatan Dalam Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Pada Pelayanan Pengurusan Administrasi Surat Keterangan Tanah

Adapun yang menjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik aparatur desa beligan kecamatan seberida kabupaten indragiri hulu pada penyelesaian pengurusan surat keterangan tanah antara lain :

1. Petugas Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indagiri Hulu pada pegurusan surat keterangan tanah (SKT) memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang dalam memberikan arahan sehingga masyarakat bingung dengan kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi, dimana masyarakat masih belum dapat memahami dan mengetahui secara keseluruhan mengenai prosedur pada pelayanan surat keterangan tanah (SKT) itu sendiri tidak ada dicantumkan dipapan informasi dengan jelas mengenai tahapan pelayanan di desa beligan yang ditetapkan sehingga masih banyak masyarakat merasa bingung dengan prosedur yang harus diengkapai, masyarakat hanya dapat pengarahan secara lisan oleh pegawai tidak prosedur pelayanan yang akurat terpampang jelas untuk memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan.
2. Petugas dalam menyelesaikan pengurusan tidak tepat waktu dan masyarakat belum memperoleh pelayanan secara efektif, dan petugas juga tidak mengutamakan disiplin dalam bekerja sehingga menghambat masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik.
3. kurangnya beberapa peralatan kantor yang kurang memadai dan kekurangan masih perlu memerlukan tambahan agar bisa memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan mengenai Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri Hulu pada pengurusan surat keterangan tanah (SKT), maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan penulis akan mengemukakan saran untuk bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan dan pihak yang berkepentingan.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Paratur Desa Beligan Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiru Hulu, mengenai pelayanan pengurusan surat keterangan tanah yang dinilai dari responden aparatur desa serta responden masyarakat desa Beligan dapat dinilai telah berjalan dengan “Cukup Baik”.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebagaimana yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Setelah dilakukan penelitian maka penulis dapat menyimpulkan jawaban yang membahas tentang Indikator yang pertama yaitu “Sistem Pelayanan” yang berada pada kategori “Cukup Baik”
Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan masyarakat masih belum dapat memahami dan mengetahui secara

keseluruhan mengenai prosedur pada pelayanan surat keterangan tanah (SKT) itu sendiri, tidak ada dicantumkan dipapan informasi dengan jelas mengenai tahapan pelayanan di desa beligan yang ditetapkan sehingga masih banyak masyarakat merasa bingung dengan prosedur yang harus diengkapai, masyarakat hanya dapat pengarahannya secara lisan oleh pegawai tidak prosedur pelayanan yang akurat terpampang jelas untuk memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan.

2. Sementara itu untuk pembahasan indikator yang ke 2 (dua), yaitu Sumber Daya Manusia Pemberi layanan berada pada kategori “Cukup Baik”. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan Petugas dalam menyelesaikan pengurusan tidak tepat waktu dan masyarakat belum memperoleh pelayanan secara efektif, dan petugas juga tidak mengutamakan disiplin dalam bekerja sehingga menghambat masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik.
3. Pembahasan indikator ketiga yang membahas tentang Sarana dan Prasarana, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa jawaban berada pada kategori “Cukup Baik”. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan masih kurangnya beberapa peralatan kantor yang kurang memadai dan kekurangan masih perlu memerlukan tambahan agar bisa memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat secara efektif.

B. Saran

Adapun saran penulis dari hasil penelitian mengenai Pelayanan Publik Aparatur Desa Beligan Kecamatan seberida Kabupaten Indragiri hulu, khususya dalam pelayanan administrasi pengurusan surat ketrengan tanah maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Petugas diharapkan dapat menjalankan prosedur dengan sebaik mungkin dan masyarakat bisa mengetahui seperti apa prosedur yang ada di desa beligan, dan perlu ditingtktan tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan surat keterangan tanah.
2. Diharapkan kepada petugas desa beligan agar bisa melakukan pelayanan secara cepat dan memberikan kepastian penyelesaian dalam urusan administrasi yang ada di desa beliagan khususya pada pelayanan pengurusan administrasi surat keterangan tanah (SKT).
3. Diharapkan kepada perangkat desa beligan adanya perbaikan fasilitas yang ada di kantor desa beligan,harus menyadari akan kenyamanan dan kebersihan kantor desa beligan dan menjaga sarana dengan sebaik mungkin



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, Dkk. 2006, *Reformasi Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Hasibuan, Melayu S.P, 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Melayu S.P, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2015, *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Hermid, herman. 2008, *Cara Memperoleh Sertifikat tanah Hak Milik, Tanah Negara dan Tanah Pemda*. Bandung ,CV Mandar Maju.
- Hartantik, Indah Puji. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta: Laksana
- Istianto, Bambang. 2011, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Jejen Musfah. 2014, *Manajemen Pendidikan (Teori, Kebijakan, Publik)*, Bogor: Prenadamedia Group.
- Monang Sitorus. 2009, *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung, Unpad Press.
- Mulyadi, Deddy. 2016, *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi, Proses Kebijakan Publik, Berbasis Analisis Bukti, Untuk Pelayanan Publik*. Bandung, Alfabeta
- Murad, Rusmadi. 1997, *Administrasi Pertanahan Pelaksanaannya dalam Praktek*, Edisi Soft Cover, Mandar maju.
- Pasolong, Harbani. 2013, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogtakarta, Andi
- Syafiie, Inu Kencana. 2003, *Sistem administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Santosa, Panji. 2008, *Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Siswanto, H.B, 2005. *Pengantar manajemen (Edisi pertama)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, dan Kebijakan*, Bumi Aksara : Jakarta

Sugiyono. 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.

Siagian, P. Sondang. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Torang, Syamsir. 2013, *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Terry, R. George. 2009, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta : Bumi Aksara

Torang, Syamsir. 2013, *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Tarmizi Yussa & Hendry Andry. 2015, *Perilaku Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru :Marpoyan Tujuh Publishing.

Wirman, Syafri. 2012 , *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.

Zulkifli & Moris A Yogia. 2009. *Fungsi-Fungsi Manajemen (Suatu Bacaan Pengantar)*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.

Dokumen:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Susunan

Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa