

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

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PEMERINTAHAN
DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata-1 (S1)
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



IKRAM ANDESTA

207110200

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

2026

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : IKRAM ANDESTA
NPM : 207110200
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : "Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan
Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah
Kabupaten Kuantan Singingi"

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam Skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penulisan Skripsi, oleh karena itu dinilai layak untuk diterima sebagai Skripsi.

Pekanbaru, 10 Februari 2026

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Ketua



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Pembimbing



Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I., MPA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : IKRAM ANDESTA
NPM : 207110200
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : "Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan
Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah
Kabupaten Kuantan Singingi"

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferchensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

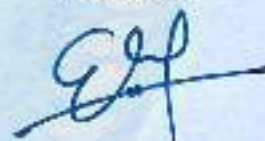
Pekanbaru, 10 Februari 2026

Ketua



Dr. Eyi Zubaidah, S.Sos.I., MPA

Sekretaris



Ema Fitri Lubis S.Sos., M.Si

Wakil Dekan I




Dr. Andriyus, S.Sos., M.Si

Anggota



Drs. Parjiyana, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : IKRAM ANDESTA
NPM : 207110200
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : "Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan
Desa Seherang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah
Kabupaten Kuantan Singingi"

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 10 Februari 2026

Ketua



Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I., MPA

Sekretaris



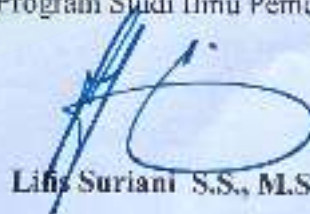
Ema Fitri Lubis S.Sos., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I



Dr. Andriyus, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Lina Suriani S.S., M.Si



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email: fispola@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI PROGRAM STUDI (S1) ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Bismillahirrohmannirohim

Tim Penguji Ujian Skripsi Tahun Akademik 2025/2026 Program Studi (S1) Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dengan susunan sebagai berikut:

NO.	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I.MPA	Ketua	
2.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	Drs. Parjiyana, M.Si	Anggota	

Pada Hari Kamis Tanggal 29 Januari 2026 Jam WIB telah menguji Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik:

NAMA : Ikram Andesta

No. Mahasiswa : 207110200

I.P.K. Sementara : 3,37

Pembimbing : Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I.MPA

Tanda Tangan Peserta :

Setelah Tim Penguji mengadakan Sidang dan menilai hasil ujian yang telah dicapai, maka akhirnya Mahasiswa tersebut dinyatakan :

LULUS

MENGULANG

DENGAN NILAI : A-

Catatan:

Dengan Perbaikan

An. Dekan,

Dr. Andriyus S. Sosa M.Si

Wakil Dekan I Bid. Akademik

Pekanbaru,
Ketua Tim Penguji,

Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I.MPA



KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : /UIR-FISIPOL/KPTS/2026

TENTANG

TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang

- a. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
- b. 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: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan

1. Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

1. KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Ilram Andesta
N P M : 207110200
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Struktur Tim :

1. Dr. Evi Zubaidah, S.Sos, I.MPA
2. Ema Fitri Lubis, S.Sos, M.Si
3. Drs. Parjiyana, M.Si

Sebagai Ketua Merangkap Penguji
Sebagai Sekretaris Merangkap Penguji
Sebagai Anggota Merangkap Penguji

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 : 3 Februari 2026 M

26 Rabiulawal 1447 H
DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

Assoc. Prof. Dr. Kasman Rinaldi, SH., M.Si.
NPK. 110982422

Tembusan :

1. Rektor UIR
2. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Wakil Dekan I FISIPOL UIR
4. Ketua Prodi Administrasi Publik FISIPOL UIR

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb. Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang mana berkat Nikmat Rahmat dan Karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan *SKRIPSI* dengan Judul **“Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”** Yang mana dengan selesainya Skripsi ini penulis juga telah menyelesaikan tugas akhir tahap pertama untuk menyelesaikan mata kuliah magang di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ucapkan ribuan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Assoc Prof Dr. Admiral S.H., M.H selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Kasmanto Rinaldi S.H M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau,
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I., MPA Selaku Dosen pembimbing penulis yang telah bersedia menerima dan memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan SKRIPSI ini.
5. Kepada kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta yang selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan pendidikan penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, yang telah banyak memberikan ilmu selama proses belajar mengajar yang penulis tempuh di Fakultas Hukum Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau,

7. Staff TU dan seluruh karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan banyak bantuan selama proses perkuliahan di laksanakan ini,
8. Kepada seluruh guru-guru yang banyak memberikan ilmu dari penulis menempuh pendidikan ditaman kanak-kanak hingga sekolah menengah atas sehingga penulis bisa mencapai pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
9. Teman-Teman seperjuangan yang telah sama-sama merasakan suka dan duka selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 10 Februari 2026

Penulis



IKRAM ANDESTA

DAFTAR ISI

COVER	
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
SURAT KEASLIAN NASKAH	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A Latar Belakang	1
B Rumusan Masalah	18
C Tujuan Dan Kegunaan	19
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A Studi Kepustakaan	21
1. Konsep Administrasi	21
2. Konsep Organisasi	23
3. Konsep Manajemen	26
4. Konsep Pelayanan Publik	29
5. Konsep Administrasi Desa	39
B Penelitian Terdahulu	40
C Kerangka Pikir	42
D Konsep Operasional	42
E Operasional Variabel	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A Tipe Penelitian	45
B Lokasi Penelitian	46
C Informan Penelitian	46
D Jenis Dan Sumber Data	47
E Teknik Pengumpulan Data	48
F Teknik Analisa Data	49
BAB IV DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Kondisi Desa	51
B. Kondisi Pemerintahan Desa	51
C. Struktur Organisasi Desa	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden	53
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
1. Pelayanan publik di kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan.	55

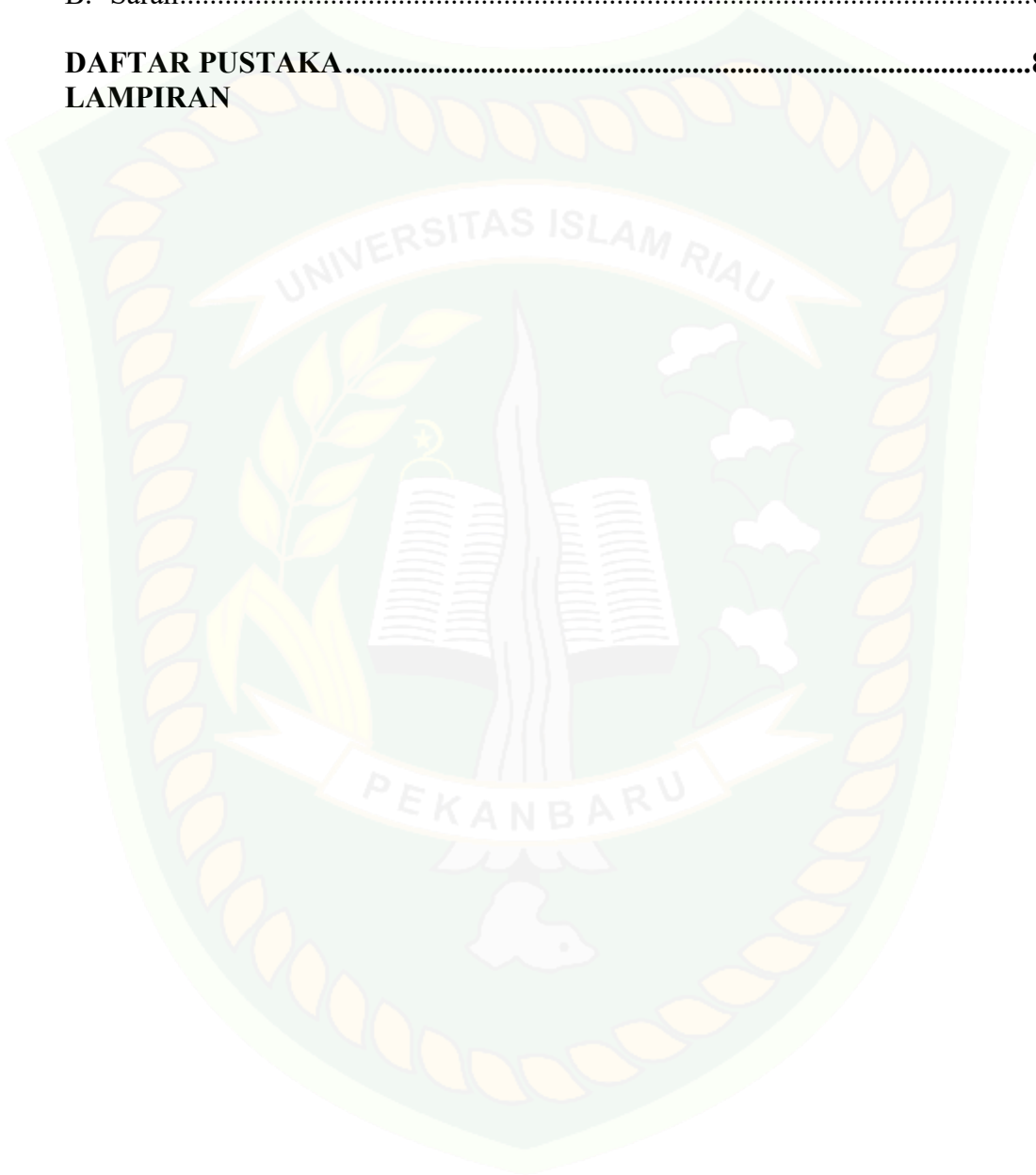
2. Kendala dalam memberikan pelayanan di Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.	77
---	----

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA.....	82
----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis-jenis pelayanan dan syarat-syarat pengurusan surat di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi	5
Tabel. 1.2	Data Pengurusan Surat tahun 2022-2024 Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.....	8
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu.....	40
Tabel 2.2	Oprasional Variabel	43
Tabel 3.1	Informan Penelitian	47
Tabel 4.1	Idientitas Responden.....	53
Tabel 4.2	Idientitas Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Idientitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.4	Idientitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 4.5	Jumlah Pelayana Setiap Tahun.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Alur Pelayanan Administrasi Desa Seberang Taluk	10
Gambar I.2 SOP Pelayanan Pengurusan Surat Di Desa Seberang Taluk	10
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir Dalam Penelitian.....	43



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Seminar Proposal yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IKRAM ANDESTA
NPM : 207110200
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (SI)
Judul Skripsi : "Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Scherang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi"

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian seminar proposal ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada 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 Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif 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 pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 Februari 2026

Pelaku Pernyataan,



Ikram Andesta

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PEMERINTAHAN
DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

ABSTRAK

**Oleh:
IKRAM ANDESTA
207110200**

Pelayanan terdekat yang sering berkaitan dengan masyarakat adalah pelayanan yang dilakukan di kantor Desa. Banyak sekali hal-hal yang menjadi tugas dan tanggung jawab kantor Desa seperti misalnya pembuatan Surat Pengantar Pembuatan KTP dan KK, Surat Izin Menikah, Surat Keterangan Pindah Domisili, Surat Keterangan Usaha atau Surat Izin Usaha Masyarakat dan lain sebagainya. Tujuan penelitian Untuk mengetahui pelayanan publik dan Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan Teori Pelayanan Publik dari Zainal Makaron dan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ialah Standar Operasional Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Seberang Taluk sudah dilaksanakan sesuai dengan Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk perihal persyaratan, waktu pengurusan, biaya serta kewenangan untuk menandatangani surat sudah dilakukan dengan baik. Kendala dalam memberikan pelayanan antara lain sebagai berikut: Kantor desa belum memiliki mesin cetak atau printer yang canggih, Kantor desa belum memiliki mesin fotocopy, kurangnya disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai kantor desa.

Kata Kunci :Desa, Pelayanan Publik, Pemerintahan

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES AT THE SEBANG TALUK VILLAGE
GOVERNMENT OFFICE, KUANTAN TENGAH DISTRICT, KUANTAN
SINGINGI REGENCY**

ABSTRACT

By:
IKRAM ANDESTA
207110200

The closest service that is often related to the community is the service provided at the Village office. Many things are the duties and responsibilities of the Village office such as making a Letter of Introduction to Making KTP and KK, Marriage Permit, Certificate of Change of Domicile, Business Certificate or Community Business Permit and so on. The purpose of the study To determine public services and To identify obstacles faced in providing services at the Seberang Taluk Village office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency in providing services. This study uses the Public Service Theory from Zainal Makaron and qualitative research methods. The results of the Public Service Analysis study at the Seberang Taluk Village Government Office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency are that the Service Operational Standards carried out by the Seberang Taluk Village government have been implemented in accordance with the Decree of the Head of Seberang Taluk Village Number: 140 / 8 / KPTS / SBT / 2020 Date: March 12, 2020 Concerning Standard Operating Procedures in the Seberang Taluk Village Government Environment regarding requirements, processing time, costs and authority to sign letters have been carried out properly. Obstacles in providing services include the following: The village office does not yet have a sophisticated printing machine or printer, the village office does not yet have a photocopy machine, lack of work discipline among village office employees.

Keywords: Village, Public Service, Government

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara yang menganut sistem pemerintahan secara Demokrasi. Dimana pemerinatahan secara demokrasi tentunya merupakan sistem pemerintahan yang dimana semua kekuasaan ada ditangan rakyat. Dengan adanya sistem pemerintahan yang demokrasi ini berarti pemerintah sebagai pemimpin tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berguna demi kemakmuran hidup masyarakatnya.

Dalam suatu negara pemerintah, masyarakat serta swasta tentunya memiliki hubungan yang erat dan terikat antara satu dengan yang lainnya. Hubungan yang dijalin tersebut tentunya bertujuan untuk sama-sama demi kemakmuran bersama. Ketiga elemen tersebut tentunya memiliki tugas dan fungsinya masing-masing agar keberlangsungan hidup berbangsa dan bernegara berjalan dengan baik dan berjalan dengan sebagaimana mestinya. Khususnya pemerintah yang telah diberikan amanah oleh masyarakat untuk menjalankan sistem pemerintahan dengan baik maka tentunya harapan masyarakat pemerintah dapat mencapai tujuannya. Pemerintah memiliki tujuan antara lain diantaranya ialah, memjukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta iku dalam melaksanakan ketertiban dunia yang mana tujuan ini juga telah diamanatkan didalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alenia ke empat. Berarti dengan demikian dapat dikatakan bahwa

memajukan kesejahteraan umum juga merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh para pendiri bangsa.

Untuk memaksimalkan kinerja pemerintah tersebut maka dibentuklah pembagian tugas pemerintah yang terbagi menjadi Pemerintahan Pusat, Pemerintahan Daerah tingkat Provinsi, Pemerintahan Daerah tingkat kabupaten atau kota dan yang terkecil adalah pemerintahan desa. Pembagian tugas pemerintah tersebut awalnya dilegalkan oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah namun seiring perkembangan zaman undang-undang ini dilakukan revisi demi menyempurnakan maksud dan tujuannya sehingga Undang-Undang ini diganti dengan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 1 ayat (6) menyebutkan bahwa:

“Pengertian otonomi Daerah adalah hak, kewajiban, dan wewenang pemerintahan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan Kepentingan Masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”

Maka dengan begitu tentunya di masing-masing pemerintahan daerah memiliki strategi masing-masing dalam memberikan pelayanan dan menjalankan sistem pemerintahannya. Namun dengan adanya kebebasan tersebut juga pemerintahan daerah tidak bisa melaksanakan sistem pemerintahan yang semena-mena karena pelaksanaan sistem pemerintahan tersebut juga harus melihat hierarki sistem pemerintahan dan hierarki perundang-undangan di Indonesia yang mana sistem pemerintahan tersebut tidak boleh bertentangan dengan sistem pemerintahan dan Undang-Undang yang

lebih tinggi. Setelah undang-undang ada juga asas yang dikenal dengan asas desentralisasi asas ini merupakan asas yang bertujuan untuk membuka kesempatan kepada daerah untuk menjalankan otonomi daerah tersebut (Brathakusuma, 2002:1).

Salah satu hal yang membuktikan bahwa otonomi daerah tersebut dijalankan dengan sebaik-baiknya adalah dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat (Syafi'i, 2002:85). Salah satu tugas dan wewenang pemerintah baik itu dari tingkat pusat, Daerah Provinsi, daerah Kabupaten atau kota dan pemerintah desa adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu pelayanan secara administrasi atau pelayanan lainnya dibidang kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Tugas pelayanan ini untuk pemerintahan daerah disebutkan dalam Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dalam pasal 11.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 18 menyebutkan bahwa Kewenangan Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan adat istiadat Desa. Dan kemudian dalam Pasal 23 Pemerintahan Desa diselenggarakan oleh Pemerintah Desa. Serta dalam Pasal 25 Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat Desa atau yang disebut dengan nama lain.

Dengan adanya Kebebasan yang diberikan Kepada pemerintahan Daerah diharapkan dapat membantu masyarakat dengan lebih efektif dan lebih efisien serta pemerintah dapat menjalankan fungsi dan tugasnya dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya otonomi daerah ini diharapkan dapat membuat pelayanan yang diberikan pemerintah daerah dapat mengalami peningkatan dari masa-kemasa. Serta dengan adanya otonomi daerah ini tentulah masyarakat berhak untuk menuntut berbagai hak yang seharusnya mereka didapatkan dari adanya fungsi dan kewajiban yang harus dikerjakan oleh Pemerintah Daerah.

Desa adalah suatu bagian terkecil dari sistem pemerintahan di Indonesia. Desa merupakan bagian terpenting dari NKRI dikarenakan wilayah pedesaan mendominasi pembagian wilayah yang ada di Indonesia. Bahkan wilayah pedesaan ini telah ada dan hidup bahkan sebelum Indonesia merdeka. Masyarakat desa hidup dan berkembang bersama adat dan kebudayaan asli daerah tersebut. Setelah Kemerdekaan Indonesia desa juga menjadi bagian dari sistem pemerintahan. Yang mana Desa juga berhak mengurus sendiri kehidupan rumah tangganya. Rumah tangga disini memiliki arti bahwa desa berhak mengurus masyarakatnya dan masyarakat desa berhak memilih siapa pemimpinnya serta masyarakat desa juga berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari praperangkat desa yang telah mereka pilih dan mereka anggap mampu untuk mampu mewakili mereka dalam urusan kenegaraan.

Dalam hal memberikan pelayanan maka pemerintah diharapkan untuk dapat dapat memberikan pelayanan publik yang baik secara merata pada setiap

masyarakat tanpa melihat drajat dan status sosial masyarakat tersebut. Pelayanan Publik itu sendiri merupakan pelayanan yang diberikan pelaksana pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat membantu dan meringankan urusan masyarakat. Pelayanan publik ini akan memiliki peranan yang sangat besar terhadap citra pemerintah dimata masyarakat, karena melalui hal pelayanan publik itu masyarakat dapat bertemu dan berinteraksi langsung dengan masyarakat dan dari interaksi tersebut mereka akan menilai kinerja yang dilakukan oleh pemerintah terhadap tugas dan tanggung jawabnya terhadap masyarakat.

Pelayanan terdekat yang sering berkaitan dengan masyarakat adalah pelayanan yang dilakukan dikantor Desa. Banyak sekali hal-hal yang menjadi tugas dan tanggung jawab kantor Desa seperti misalnya pembuatan Surat Pengantar Pembuatan KTP dan KK, Surat Izin Menikah, Surat Keterangan Pindah Domisili, Surat Keterangan Usaha atau Surat Izin Usaha Masyarakat dan lain sebagainya.

Beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat dan syarat-syarat pengurusannya antara lain sebagai berikut :

Tabel 1.1

Jenis-Jenis Pelayanan dan Syarat-Syarat Pengurusan Surat Di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Jenis-Jenis	Syarat-Syarat	Waktu Pengurusan
1	Surat Keterangan Tidak Mampu	a) Fotocopy KK dan KTP (Wajib Menunjukkan Yang Asli)	2 hari kerja

		b) Surat pengantar RT setempat c) Surat pernyataan belum terekam pada DTKS (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial) d) Rincian pembiayaan pendidikan atau rumah sakit e) Surat pernyataan tidak mampu dari RT dan 2 orang saksi f) Fotocopy pelunasan PBB g) Foto rumah yang bersangkutan dari posisi depan dan samping rumah masing-masing ukuran 5R	
2	Surat Keterangan Domisili	a) Fotocopy KK dan KTP b) Surat pengantar RT setempat c) Fotocopy kartu vaksin dan kartu sampah d) Fotocopy pelunasan PBB	2 hari kerja
3	Surat Keterangan Campuran	a) Fotocopy KK (Wajib Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi) dan KTP b) Surat pengantar RT setempat c) Fotocopy kartu vaksin dan kartu sampah d) Fotocopy pelunasan PBB e) Surat lain yang mendukung	4 hari kerja
4	Surat Pengantar KK	a) Formulir F1.01 b) Surat pindah dari DISDUK capil (Bagi diluar Kab. Kuansing) c) Fotocopy KK dan KTP d) Fotocopy Surat Nikah (Apabila telah menikah) e) Fotocopy kartu vaksin dan kartu sampah f) Fotocopy pelunasan PBB	3-7 hari kerja
5	Surat Keterangan Nikah	a) Formulir N1-N4 b) Fotocopy KK (Wajib KK Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan	2 hari kerja

		Tengah Kabupaten Kuantan Singingi) dan KTP (yang bersangkutan dan orang tua) c) Pas Foto 2x3 (2 lembar)Laki-Laki=Pakai Peci d) Fotocopy kartu vaksin dan kartu sampah e) Fotocopy pelunasan PBB	
6	Surat Pengantar Pindah	a) Formulir pindah b) Fotocopy KK dan KTP c) Pas foto 3x4 (2 lembar) d) Fotocopy kartu vaksin dan kartu sampah e) Fotocopy pelunasan PBB	2 hari kerja
7	Surat Keterangan Lahir dan Masukan Nama Anak Kedalam KK	h) Fotocopy KK dan KTP (Wajib Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi) i) Surat pengantar RT setempat j) Fotocopy surat nikah k) Fotocopy surat keterangan lahir dari bidan/RS l) Fotocopy kartu vaksin dan kartu sampah m) Fotocopy pelunasan PBB	3-7 hari kerja
8	Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah	a) Fotocopy KK dan KTP (Wajib Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi) b) Surat pengantar RT setempat c) Surat keterangan dari devloper d) Fotocopy kartu vaksin dan kartu sampah e) Fotocopy pelunasan PBB	2 hari kerja
9	Surat Keterangan Usaha	a) Fotocopy KTP b) Surat Pengantar RT setempat c) Foto tempat usaha	2 hari kerja

Sumber : Data Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2025

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

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

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

No	Tahun	Jumlah	Yang belum terselesaikan
1	2022	245	-
2	2023	240	-
3	2024	339	17

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

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

terselesaikan tersebut berupa tiga Surat Keterangan Tidak Mampu dan empat surat keterangan usaha.

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

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

Gambar 1.1 Alur Pelayanan Administrasi Desa Sebrang Taluk



Sumber: Data Desa Sebrang Taluk Tahun 2025

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

No.	Aktivitas	Relevansi				Materi		Kategori
		Pemrosesan	Klasifikasi	Seleksi	Kode	Kejelasan	Waktu	
1	Pemrosesan berdasarkan pengisian dokumen					Surat		
2	Klasifikasi Pemrosesan materi berkas sebagai berkas dan memo atau surat (Surat tidak ditandatangani dan ditampol)					a. Komputer/proporisional b. Klasifikasi c. Surat	15 menit	Print out
3	Membeli dan menjual surat dan memo dari kantor					a. Surat b. Surat	10 menit	Data
4	Membeli dan menjual surat dan memo dari kantor					Surat	5 menit	
5	Klasifikasi yang memisahkan surat dan memo dari surat dan memo					a. Surat b. Surat	10 menit	Agenda kegiatan surat
6	Klasifikasi yang memisahkan surat dan memo dari surat dan memo					Surat		

Sumber: Data Desa Seberang Taluk Tahun 2025

Alur pelayanan administrasi dan Standar Operasional Pelayanan yang dilakukan untuk pengurusan Surat Khususnya Surat Keterangan Tidak Mampu sudah disebutkan didalam PeRaturan Desa Seberang Taluk Nomor 1 Tahun 2020

Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemerintahan Desa Seberang Taluk. Serta disebutkan juga mengenai beberapa tugas perangkat desa antara lain sebagai berikut:

TUGAS POKOK KEPALA DESA

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

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

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

- e) menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

SEKRETARIS DESA

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

Untuk melaksanakan tugasnya, Sekretaris Desa mempunyai fungsi;

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

TUGAS KEPALA SEKSI PEMERINTAHAN

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

1. melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan;
2. penyusunan rancangan regulasi desa;
3. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan keamanan, ketentraman, dan ketertiban masyarakat Desa;
4. perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaksanaan administrasi kependudukan tingkat Desa;
5. perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaksanaan administrasi pertanahan tingkat Desa;
6. penataan dan pengelolaan wilayah;
7. pendataan dan pengelolaan profil Desa;
8. pemantauan kegiatan sosial politik di Desa;
9. penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, Laporan Keterangan Penyelenggaraan Pemerintahan dan pemberian informasi penyelenggaraan Pemerintahan Desa kepada masyarakat;
10. pelayanan kepada masyarakat;
11. penyusunan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya;
12. pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya;
13. pelaksanaan fungsi lain yang akan diberikan Kepala Desa

TUGAS KEPALA SEKSI KESEJAHTERAAN

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

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

TUGAS KEPALA SEKSI PELAYANAN

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

1. penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat;
2. peningkatan upaya partisipasi masyarakat;
3. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan penyandang masalah kesejahteraan sosial dan bidang sosial lainnya;
4. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi kegiatan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat dan ketenagakerjaan;
5. perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan kegiatan keagamaan;
6. penyiapan konsep Rancangan Peraturan Desa sesuai bidang tugasnya;
7. pelayanan kepada masyarakat;
8. penyelenggaraan pengembangan peran serta dan keswadayaan masyarakat;
9. penyusunan laporan pelaksanaan seluruh kegiatan sesuai bidang tugasnya;
10. pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Desa mengenai kebijakan dan tindakan yang akan diambil di bidang tugasnya; dan
11. pelaksanaan tugas lain yang diberikan Kepala Desa.

TUGAS KEPALA URUSAN UMUM

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

dan pelayanan umum, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Sekretaris Desa atau Kepala Desa.

TUGAS KEPALA URUSAN KEUANGAN

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

TUGAS KEPALA URUSAN PERENCANAAN

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

TUGAS KEPALA DUSUN

1. Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsur pelaksana tugas Kepala Desa dalam wilayah kerjanya.

2. Kepala Dusun mempunyai tugas menjalankan kegiatan Kepala Desa dalam kepemimpinan Kepala Desa di wilayahnya.

Fungsi Kepala Dusun

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

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

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

1. Proses pengurusan yang memakan waktu cukup lama padahal didalam ketentuan SOP sudah menyebutksn untuk pengurusan administrasi kependudukan hanya membuthkan waktu lebih kurang 40 sampai 60 menit.

2. Didalam alur pelayanan administrasi sudah jelas di sebutkan proses pelayanan mulai dari pemohon datang melakukan pendaftaran secara pribadi maupun melalui RT/Kadus hingga penyerahan surat kepada pemohon tidak dicantumkan adanya biaya administrasi sementara dalam pelaksanaannya Masyarakat masih dikenai biaya administrasi padahal masyarakat mengurus surat keterangan tidak mampu namun tetap masih dimintai biaya oleh petugas di kantor desa.
3. Masih terdapat beberapa surat permohonan masyarakat yang belum diselesaikan oleh pihak kecamatan sejak bulan Desember tahun 2024 dikarenakan pengurusan surat tersebut pada akhir tahun sehingga di awal tahun 2025 surat tersebut baru dapat diselesaikan.

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

B Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas didalam penelitian ini nantinya adalah sebagai berikut,

1. Bagaimana pelayanan publik di kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan?
2. Apa kendala dalam memberikan pelayanan di Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi?

C Tujuan Dan Kegunaan

1) Tujuan

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui pelayanan publik Dalam Pengurusan Surat di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan
- b) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Dalam Pengurusan Surat di pemerintah Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

2) Kegunaan

Kegunaan dari penelitian ini dapat kita lihat dari dua sisi yaitu sebagai berikut :

a) Kegunaan Secara Teoritis

kegunaan secara teoritis dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Dengan terselesaikannya penelitian ini nantinya diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai Ilmu Pemerintahan yang sedang penulis alami.
- 2) Dengan adanya penelitian penulis harapkan dapat menjadi sumber rujukan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya agar dapat disempurnakan.

b) Kegunaan Secara Praktis

Setelah melihat dari kegunaan teoritisnya selanjutnya akan kita lihat apa kegunaan praktis dari penelitian ini. maka dari itu kegunaan Praktis dari penelitian ini adalah:

- 1) Bagi Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi semoga penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran terkait tentang inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membuat Surat, sehingga hasil penelitian ini mampu mendorong dan memperbarui sistem pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bekerja di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.
- 2) Bagi peneliti sendiri penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan dapat menambah pergaulan serta juga dapat menjaga tali silaturahmi yang telah terjalin dengan berbagai pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 3) Serta dengan terselesaikan penelitian ini nantinya maka berarti penulis juga telah dapat menyelesaikan tugas akhir penulis dalam mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi

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

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

- a) Efisien memiliki arti bahwa tujuan dari administrasi adalah untuk melakukan sebuah pencapaian hasil berdaya guna. Efisien ini merupakan perbandingan antara pendapatan dengan pengeluaran dengan kata lain efisiensi dapat dilihat dari apa yang kita hasilkan setelah kita melakukan sesuatu (Pasolong 2011:3).
- b) Efektifitas merupakan tujuan yang telah dilaksanakan sudah dapat tercapai atau belum. efektifitas merupakan pencapaian sasaran dari upaya bersama derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektifitas dari pencapaian tujuan tersebut (Pasolong, 2013:4).
- c) Rasional merupakan tujuan yang dicapai memiliki manfaat untuk maksud yang berguna yang dilakukan secara sadar dan sengaja.

Yang menjadi penyebab terjadinya administrasi antara lain adalah sebagai berikut:

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

Sebenarnya fokus utama dari ilmu administrasi adalah permasalahan tentang manusia terutama yang berkaitan dengan pengaturan dan keteraturan dalam rangka peningkatan dengan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Secara garis besar ilmu administrasi publik memiliki dua bagian yaitu periode lama dan administrasi periode baru. Adanya administrasi publik tersebut mampu

memberikan pelayanan yang baik bagi semua masyarakat dengan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan.

2. Konsep Organisasi

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

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

Orang-orang yang ada didalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang

konstan didalam keanggotaan mereka meskipun pada saat mereka menjadi anggota orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara teratur.

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

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

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

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

Karakteristik organisasi yang seperti penjelasan diatas memang sangat

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

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

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

secara efektif dan efisien serta bersifat dinamis.

3. Konsep Manajemen

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

Mengenali peran dan pentingnya orang lain merupakan aspek utama dari manajemen yang baik (Daft, 2010). Ahli manajemen awal abad ke-20 Mary Parker dan Follet mendefinisikan manajemen sebagai “seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain”. Selanjutnya ahli manajemen Peter Drucker mengatakan bahwa tugas para manajer/pemimpin adalah memberikan arahan bagi organisasi mereka bagi, memberi kepemimpinan, dan menentukan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan.

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

Mengemukakan prinsip umum manajemen, antara lain(Ermaya2001:2017):

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

Menurut (Hasibuan, 2015: 82) mengatakan, “manajemen adalah ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.” (Darodjat, 2015: 52) menyatakan “ manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. (Nawawi.Z,2013) mengemukakan bahwa, “manajemen hadir dan diperlukan dalam berbagai kegiatan manusia, tidak hanya pada kegiatan privat dalam skala besar atau menengah, pada kegiatan publik dan kegiatan lain yang serupa,tetapi juga diterapkan pada berbagai kegiatan yang

berskala kecil dan perorangan. Pada berbagai keperluan dan kepentingan, teknik-teknik dan prinsip-prinsip manajemen sangat dibutuhkan agar hasil ataupun tujuan yang dicapai dapat lebih baik. Dapat dibayangkan bagaimana hasil suatu kegiatan yang dilaksanakan tanpa menerapkan prinsip-prinsip manajemen, dibandingkan dengan kegiatan yang dilaksanakan dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen, pastikan memberikan hasil yang lebih baik dan optimal". Kemudian, (Handoko T.Hani, 2003) juga mengemukakan prinsip, yaitu:

- a. Pembagian tugas/pekerjaan;
- b. Kewenangan dan tanggungjawab;
- c. Disiplin;
- d. Kesatuan komando;
- e. Kesatuan arah;
- f. Kepentingan pribadi tunduk kepada kepentingan umum organisasi;
- g. Imbalan jasa;
- h. Ketertiban;
- i. Kestabilan organisasi;
- j. Inisiatif;
- k. Sentralisasi;
- l. Rantai skala;
- m. Kebanggaan kesatuan;

(Terry, 2009) juga mengemukakan, "Manajemen mempunyai tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud (intangible), karena tidak dapat terlihat, namun dapat dirasakan hasilnya, yaitu terwujudnya output kegiatan yang optimal, terdapat

kepuasan pribadi, produk dan servisnya lebih baik, serta sampai kesasaran. Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, yang dilakukan oleh individu-individu yang memberikan upaya-upaya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

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

4. Konsep Pelayanan

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

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan memiliki sedikitnya tiga arti yaitu, cara pelayanan atau cara melayani, usaha yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang bertujuan untuk menghasilkan sejumlah uang dan atau kemudahan yang diberikan yang berhubungan dengan memberikan penjualan atau menawarkan jasa. Lovelock mengemukakan bahwa pelayanan pada

dasarnya merupakan kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bertujuan untuk membantu proses suatu produksi(Hardiyansyah, 2011:19-11).

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

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

Menyimpulkan dari semua pendapat diatas bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan baik itu pelayanan publik maupun pelayanan pemerintahan serta jasa publik merupakan sebuah tanggung jawab yang diberikan oleh instansi pemerintahanbaik itu ditingkat pemerintahan pusat, pemerintahan daerah serta dilingkungan BUMN,BUMD, yang telah diatur dan disebutkan didalam perundang-undangan(Ratminto, 2007:176-177).

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan,sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas danfungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

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

1. Transparan Pelayanan

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

2. Akuntabilitas Pelayanan

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

3. Kondisional Pelayanan

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

4. Partisipatif Pelayanan

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

5. Kesamaan Hak Pelayanan

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

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan

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

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

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (responsiveness), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. (Waktu berkairan dengan surat yang belum terselesaikan)

3. Keyakinan (confidence), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau“assurance”.
4. Empati (emphaty), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagipelanggan.
5. Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

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

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

Menurut fitzsimons dalam sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

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

5. Empaty yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

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

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

Dimensi Responsiveness beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan

pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai pelayanan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan.

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

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

1. Prosedur pelayanan

Tahapan-tahapan yang pasti serta cara-cara yang harus dilakukan untuk dapat menerima dan menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh penerima dan pemberi pelayanan mulai dari awal memberikan pelayanan

hingga akhir termasuk semua kendala yang dihadapi didalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan.

2. Waktu pelayanan

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

3. Biaya pelayanan

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

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

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

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

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

a) Klasifikasi Pelayanan Publik

1. Pelayanan kebutuhan dasar

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

2. Pelayanan umum

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

b) Asas-asas Pelayanan Publik

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

- 1) Transparansi, Asas Transparansi ini merupakan asas yang bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi tersebut serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, asas ini merupakan asas yang dapat pertanggung jawaban berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang telah mengaturnya.

- 3) Kondisional, asas ini berpegang pad prinsip efisiensi dan efektivitas baikitu dari pihak pemberi maupun pihak penerima pelayanan tersebut.
- 4) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang baik yaitu berupa aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak memberikan pelayanan tidak memandang derajat manusia baik itu, suku, ras, agama, status sosial, ekonomi, gender dan golongan masyarakat.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajibandari asas ini menyebutkan bahwa baik si pemberi maupun sipenerima pelayanan publik harus sama-sama memperhatikan hak dan kewajibannya masing-masing.

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

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kesamaan hak
- 3) Profesionalitas
- 4) Partisipasi
- 5) Memperhatikan hak dan kewajiban
- 6) Kepastian hukum
- 7) Tidak ada diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Pelayanan dan fasilitas khusus untuk kelompok yang rentan
- 10) Kecepatan

11) Ketepatan waktu

12) Akuntabilitas

13) Kemudahan

14) Terjangkau

5. Konsep Administrasi Desa

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

Menurut (F. Lembong dkk, 2017) dalam (Kencana, 2006:5) administrasi memiliki pengertian luas yang dikemukakan oleh Sondang P.Siagian : “Keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengelolaan Administrasi Desa Supaya tercipta penyelenggaraan pemerintah desa yang baik, maka pemerintah desa harus didukung oleh adminitrasi

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

B Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian sebaiknya kita melihat dan menjadikan penelitian terdahulu sebagai acuan dalam penulisan penelitian ini penulis ini nantinya. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dan dapat menjadi acuan dalam penelitian ini nantinya adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
penelitian Terdahulu

No	Nama Judul dan Tahun Penelitian	Metode	Teori Yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Singingi (Studi Terhadap Pengurusan Akta Kelahiran). Penelitian ini dilakukan oleh Rizki Donar Pratama pada tahun 2019.	Deskriptif dan analisis data Kualitatif	Obeservasi dan wawancara	Menunjukkan bahwasannya pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singing terhadap pengurusan akta kelahiran dapat di katakan cukup baik. Faktor penghambat dalam pelaksanaan dalam dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singing terhadap pengurusan akta kelahiran adalah sumber daya aparatur dan sarana dan prasarana yang memadai.

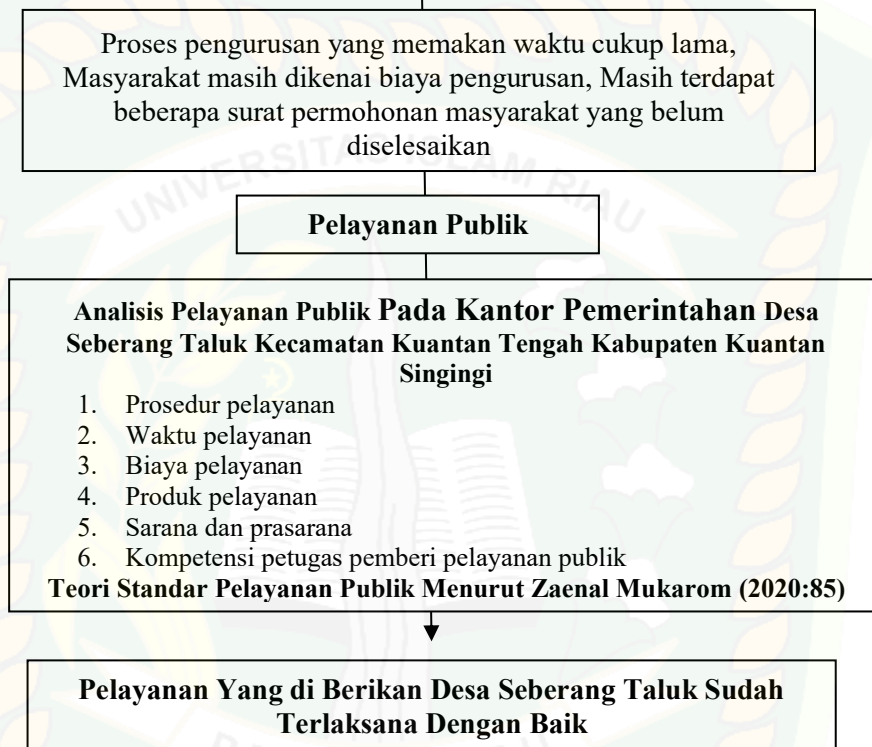
2	Inovasi Pelayanan Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi yang dilakukan oleh Andre Nurhlis pada tahun 2021	Deskriptif dan analisis data Kualitatif	Obeservasi dan wawancara	Inovasi yang ada sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal karena masih memiliki kendala seperti kurangnya sosialisasi yang masih banyak masyarakat yang tidak paham teknologi. Persamaan penelitian adalah Sama-sama mengkaji tentang inovasi pelayanan pemerintah dan Sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.
3	Inovasi Pegurusan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dikabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini dilakukan oleh Rudi Irfandi pada tahun 2016	Deskriptif dan analisis data Kualitatif	Obeservasi dan wawancara	Hasil dari penelitian adalah melihat tentang inovasi yang dilakkan oleh dinas dukcapil ialah melakukan kerjasama dengan bidan dan rumah sakit dalam pengurusan akta kelahiran untuk bayi yang baru lahir ditempat mereka. Dengan demikian usaha cukup efektif karena para orang tua sangat terbantu dan tidak lagi repot untuk mengurus sendiri akta kelahiran untuk anak mereka

Perbedaan penelitian yang akan penulis lakukan nantinya dengan penelitian terdahulu yang telah disebutkan diatas dapat dilihat yang pertama pada lokasi penelitiannya. Penelitian yang akan penulis laksanakan nantinya ialah di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi sedangkan penelitian terdahulu dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan singingi serta di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten kuantan singingi, walaupun sama-sama tinjauan terhadap pelayanan yang diberikan namun lokasi dan unit analisisnya berbeda. Maka dengan demikian penelitian penulis bisa menjadi rujuka

terbaru serta sumber informasi bagi para pembaca tentang analisis pelayanan publik di Kantor Desa khususnya Desa Seberang Taluk.

C Kerangka Pikir

Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pikir Dalam Penelitian



Sumber : Modifikasi Penulis tahun 2025

D Konsep Oprasional

Dalam penelitina ini penulis memberikan batasan-batasan terkait pengertian tentang kata-perkata yang terkandung didalam judul yang akan menjadi sebuah ruang lingkup dalam penellitian ini adapun pembatasan masalah tersebut antara lain :

Menurut Zaenal Mukarom (2020:85) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh penerima dan pemberi pelayanan mulai dari awal memberikan pelayanan hingga akhir termasuk semua kendala yang dihadapi didalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan.
2. Waktu pelayanan yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

E Oprasional Variabel

Untuk minimalisasi kesalahan dalam penelitian ini nantinya penulis membuat oprasional variabel yang mengacu pada teori yang kemukakan oleh Zaenal Mukarom (2020:85)

Tabel 2.2
Oprasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder	Pelayanan Publik	Prosedur pelayanan	Pemberian pelayanan yang tepat dan benar sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan.
		Waktu pelayanan	Waktu pelaksanaan pelayanan publik sesuai

lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang di bukukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berdasarkan indikator standar pelayanan publik (Zaenal Mukarom 2020:85)			dengan jam kerja dan proses pelayanan publik dilakukan dengan seefektif mungkin
		Biaya pelayanan	Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan.
		Produk pelayanan	Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
		Sarana dan prasarana	Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
		Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik	Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU



BAB III

METODE PENELITIAN

A Tipe Penelitian

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

Sementara itu jika dilihat berdasarkan jenis penelitiannya maka penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang melakukan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi lapangan atau kejadian langsung yang dialami oleh subjek penelitian adapun hal-hal yang nantinya akan diamati berupa Perbuatan, Perilaku serta Pandangan dari subjek penelitian kemudian nantinya akan dilakukan perbandingan terhadap fenomena tersebut dengan bahasa, teori atau konteks keilmuan yang telah ada sebelumnya. Penelitian kualitatif ini akan memfokuskan pada analisa fakta dan fenomena dibandingkan dengan grafik dalam bentuk angka atau persentase dalam bentuk penilaian (Moleong, 2006:6).

Analisa penelitian kualitatif ini melihat hubungan dari teori yang telah ada sebelumnya dengan fakta yang dijumpai lapangan pada saat ini. Dari waktu ke waktu pergeseran akan terus terjadi hingga dikhawatirkan teori lama yang telah ada akan terjadi kesenjangan maka dari itu penelitian ini harus dilakukan.

Serta jenis penelitian ini adalah penelitian deksriptif yang menjabarkan secara keseluruhan tentang fakta dan fenomena yang terjadi.

B Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dilapangan yang akan melihat inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan surat Maka dengan demikian penelitian ini akan dilakukan di kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dan akan melihat bagaimana inovasi terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam membantu masyarakat dalam pengurusan surat masyarakat Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

C Informan Penelitian

Key Informan adalah narasumber yang menjadi tokoh utama dalam penelitian yang merupakan pelaku yang memberikan pelayanan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Sedangkan Informan adalah narasumber yang terlibat langsung namun dia yang terlibat langsung dalam proses pelayanan.

Maka adapun populasi dan responden dalam penelitian ini antara lain:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Narasumber	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Desa	1	Key informan
2	Pegawai kantor desa	1	Informan
3	Masyarakat	3	Informan

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun 2025

D Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data dalam penelitian ini nantinya adalah:

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh penulis dari lokasi penelitian. Dengan kata lain data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh penulis tanpa adanya perantara dari pihak lain. Menurut Nawawi Data primer adalah data *Up to date* untuk memperoleh data primer ini langsung kelokasi penelitian data ini berupa data dalam bentuk peraturan perundang-undangan (Perdes, Perda dan lain sebagainya)(Nawawi, 2011:117).

Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian penulis ini nantinya adalah hasil wawancara yang penulis lakukan dengan kepala desa dan pegawai kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dan kusioner yang nantinya akan penulis sebar kepada masyarakat yang melakukan pengurusan di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Data Skunder

Data skunder merupakan data yang diperoleh peneliti melalui sumber lain yang telah memiliki atau menyimpan data yang penulis butuhkan. Data skunder merupakan data yang diperoleh dari perantara atau data yang diperoleh dari pihak kedua dapat berupa arsip kantor, laporan, dan sejarah yang dimiliki oleh suatu instansi (Bungin, 2013:128).

Serta yang menjadi data skunder dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari arsip dan penyimpanan Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi seperti (daftar nama masyarakat yang mengurus surat dan data inovasi yang dilakukan pegawai kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan di Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi).

E Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpuln data didalam penelitian ini dengan cara antara lain sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan interaksi komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih yang mana pihak pertama disebut pewawancara dan pihak kedua disebut sebagai narasumber. Wawancara ini biasanya dilakukan melalui janji temu terlebih dahulu diantara kedua belah pihak

dan dilakukan berdasarkan kesepakatan antara keduanya(Herdianssa, 2013:131).

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan penulis sebagai pewawancara dan pihak Kepala Desa serta para pegawai kantor desa sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Teknik Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengamati dan merekam suatu proses, kegiatan ataupun perilaku yang dilakukan secara sistematis yang bertujuan untuk mengamati dan mendapatkan hasil tertentu dan menjawab pertanyaan-pertanyaan didalam penelitian ini(Herdianssa, 2013:131).

Observasi juga merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan guna untuk mendapatkan data tertentu yang digunakan untuk menarik suatu kesimpulan.

F Teknik Analisa Data

1. Reduksi

Reduksi data merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan untuk melakukan analisa data dalam penelitian kualitatif yang mana dibagian reduksi ini dilakukan pengurangan, penyederhanaan dan pengelompokan sebuah data yang berguna untuk mendapatkan data yang akurat dan data yang paling penting digunakan dalam suatu penelitian.

2. Display Data

Display data merupakan suatu penyajian data setelah data direduksi atau di kelompokkan kemudian di sajikan dalam bentuk naratif, diagram, tabel, persentasi dan lain sebagainya yang berguna untuk mendapatkan suatu kesimpulan.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan suatu hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan ini berarti penelitian telah terjawab dan didapatkannya sebuah hasil dari penelitian tersebut. Dengan demikian berarti keabsahaan sebuah penelitian tersebut dapat dikatakan benar dan telah diverifikasi.

BAB IV

DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah

Desa Seberang Taluk dulunya adalah sebuah kerajaan bernama Kerajaan Sin Tuo, yang kemudian menjadi pusat wilayah Teluk Kuantan atau dulu dikenal sebagai Teluk Juar Pinang Bercabang, dan kini menjadi bagian dari Kabupaten Kuantan Singingi di Provinsi Riau. Asal-usul Nama: Dulu, sebelum dikenal sebagai Teluk Kuantan, wilayah ini bernama Teluk Juar Pinang Bercabang dan berpusat di Koto Taluk. Wilayah ini kemudian dikenal sebagai Desa Seberang Taluk, yang dulunya adalah lokasi berdirinya Kerajaan Sin Tuo. Perubahan nama dari Teluk Juar Pinang Bercabang menjadi Teluk Kuantan sudah terjadi setidaknya saat perayaan Ratu Belanda Welmena pada tahun 1903. Saat ini, wilayah yang dulunya merupakan pusat kerajaan ini menjadi bagian dari Kabupaten Kuantan Singingi, sebuah pemekaran dari Kabupaten Indragiri Hulu. Informasi ini memberikan gambaran umum tentang sejarah Desa Seberang Taluk, yang menunjukkan perannya sebagai pusat kerajaan dan asal-usul nama Teluk Kuantan, yang kini menjadi bagian dari Kuantan Singingi.

B. Kondisi Desa

a) Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin

1. Kepala Keluarga	: 598 KK
2. Laki-laki	: 964 Orang
3. Perempuan	: 1011 Orang
4. Jumlah penduduk	: 1975 Orang
5. jumlah rumah	: 482 rumah

C. Struktur Organisasi Desa
NAMA-NAMA APARAT DESA :

Kepala Desa	: Kuswanto, A.Md
Sekretaris Desa	: Yudiko Ariando, SE
Kepala Urusan Keuangan	: Nurni Mona Lisa, S.Pt
Kepala Seksi Pemerintahan	: Ridho Rinaldi, S.Sos
Kepala Kesejahteraan	: Juprianto

Kepala Dusun :

1. Dusun Dusun Tebing Tara	: Nopri Herdion
2. Dusun Dusun Pulau Ambacang	: Wibby Pratama Putra
3. Dusun Dusun Tengah	: David Yandriko Putra
4. Dusun Dusun Genting Raya	: Wiwit Okmalika, S.PdI
5. Dusun Dusun Tuo	: Yodi Mardion

Nama-Nama Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD)

Ketua	: Indra Sukri, ST
Wakil Ketua	: Dahliani
Sekretaris	: Nopi Saputra
Anggota	: 1. Pramudiah
	2. Sri Dea Komala
	3. Monica Vivilanda, S.Sos
	4. Dodi Epice, A.Md

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Identitas Responden

Responden atau narasumber yang menjadi informan dan key informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel V.1: Identitas Responden

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Kuswanto A.Md	Kepala Desa Seberang Taluk	Key informan
2	David Yandriko Putra	Seksi Pelayanan	Informan
3	Herlin Marlinda	Masyarakat	Informan
4	Jufri Arifin	Masyarakat	Informan
5	Mutiara	Masyarakat	Informan

Sumber: Data Modifikasi Penulis Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ada lima orang narasumber dengan latar belakang yang berbeda-beda dan dijadikan informan berdasarkan peran dan kedudukan mereka masing-masing. Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk informan ialah, David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) dan Herlin Marlinda, Jufri Arifin, Mutiara (Sebagai Masyarakat).

1 Usia

Tabel V.2: Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah	Persentase %
1	25-35	1	20
2	36-45	2	40
3	46-55	2	40

Sumber: Data Modifikasi Penulis Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ada lima orang narasumber dengan latar belakang yang berbeda-beda dan dijadikan informan berdasarkan

peran dan kedudukan mereka masing-masing. Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk informan ialah, David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) dan Herlin Marlinda, Jufri Arifin, Mutiara (Sebagai Masyarakat). Memiliki rentan usia 25-35 sebesar 20 %, rentan usia 36-45 sebesar 40 %, serta 46-56 sebesar 40 %,jadi keseluruhan nara sumber ditotal menjadi 100%

2 Jenis Kelamin

Tabel V.3: Idientitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-laki	3	60
2	Perempuan	2	40

Sumber: Data Modivikasi Penulis Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ada lima orang narasumber dengan latar belakang yang berbeda-beda dan dijadikan informan berdasarkan peran dan kedudukan mereka masing-masing. Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk informan ialah, David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) dan Herlin Marlinda, Jufri Arifin, Mutiara (Sebagai Masyarakat).. Keseluruhan narasumber memiliki jenis kelamin laki-laki dengan total 100% yangmana 60% nya laki-laki dan 40% perempuan.

3 Pendidikan

Tabel V.4: Idientitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tungkat Usia	Jumlah	Persentase %
1	D3	1	20
2	SMA	3	60
3	SMP	1	20
4	SD	-	0

Sumber: Data Modivikasi Penulis Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ada lima orang narasumber dengan latar belakang yang berbeda-beda dan dijadikan informan berdasarkan peran dan kedudukan mereka masing-masing. Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk informan ialah, David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) dan Herlin Marlinda, Jufri Arifin, Mutiara (Sebagai Masyarakat). Memiliki tamatan D3 sebanyak sebesar 20% , tamatan SMA sebesar 60% serta tamatan SMP sebesar 20 %, dan terakhir tamatan SD tidak ada jadi keseluruhan narasumber ditotal menjadi 100%.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

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

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

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

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

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

Tabel IV.5 Jumlah Pelayanan Setiap Tahun

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

Sumber: Data Desa Seberang Taluk Tahun 2025

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

a) Prosedur pelayanan

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

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

1. Surat Keterangan Kelahiran
2. Surat Keterangan Izin Tempat Usaha
3. Surat Keterangan Kematian
4. Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan
5. Surat Keterangan Domisili
6. Surat Keterangan Izin Keramaian

7. Surat Keterangan
8. Surat Keterangan Izin Berpergian
9. Surat Keterangan Belum Menikah
10. Surat Keterangan Izin Penerbangan
11. Surat Keterangan Nikah
12. Surat Keterangan Pendidikan
13. Surat Keterangan Status
14. Surat Keterangan Tidak Mampu
15. Surat Keterangan Pindah Penduduk
16. Surat Keterangan Penghasilan
17. Surat Keterangan Kepemilikan / hak milik
18. Surat Keterangan Penelitian
19. Surat Keterangan Kehilangan
20. Surat Rekomendasi Proposal
21. Surat Keterangan Alih Waris
22. Surat Rekomendasi Lamaran Kerja dll
23. Surat Keterangan Izin Usaha

Persyaratan

- a. Pengantar RT dan RW
- b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- c. Fotokopi Kartu Keluarga (KK).
- d. Fotokopi Buku Nikah.
- e. Fotokopi Akta Kelahiran.

- f. Foto berwarna 3 x 4 dan
- g. Dokumen lain yang diperlukan

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

Untuk mendapatkan informasi yang lebih lanjut maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber sebagai berikut: Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB yang dilaksanakan di kantor desa maka terkait dengan prosedur pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Prosedur pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang sudah saya tetapkan dalam Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk dalam hal ini saya sebagai kepala desa tente akan selalu mengawasi semua pegawai dilingkungan pemerintahan desa agar memerikan pelayanan yang terbaik.sehingga terciptalah pelayanan yang baik serta mampu memberikan masyarakat kepuasan dengan pelayanan yang kami berikan.”

Wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 16:00 WIB bersama David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) maka terkait dengan prosedur pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kami memberikan pelayanan dengan baik kepada seluruh masyarakat desa seberang taluk tanpa terkecuali serta pelayanan tentunya kami laksanakan dengan mematuhi SOP yang sudah di buat oleh kepala desa, kami sebagai petugas pelayanan pertama-tama akan memeriksa berkas persyaratan permohonan yang di ajukan oleh masyarakat berdasarkan jenis surat yang di urus kemudian setelah seluruhnya lengkap surat yang dimohonkan akan segera kami proses dan sipa dalam satu hari yang sama namun jika surat tersebut tidak selesai dalam satu hari yang sama itu biasanya dikarenakan kepala desa atau sekdes yang memiliki kewenangan untuk memberikan tanda tangan sedang tidak berada di tempat, kemudian untuk biaya kami tidak pernah memungut biaya apapun kepada masyarakat”

Masyarakat masuk kedalam kategori informan dikarenakan masyarakatlah yang menerima atau merupakan pihak yang diberikan pelayanan oleh kantor desa adapun perwakilan masyarakat yang di wawancara dengan menggunakan rumus random sampling ialah ibu Herlin Marlinda wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB maka terkait dengan prosedur pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kami tidak mengetahui perihal sop tetapi kami mengurus surat harus memenuhi syarat yang mereka minta barulah mereka memproses surat dan surat selesai dalam hari yang sama namun menunggu jika mengurus pagi selesainya siang dan jika di urus siang akan selesai sore sebelum kantor desa tutup. Untuk biaya itu seiklasnya”

Bapak Jufri Arifin masyarakat desa seberang taluk memberikan keterangan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 11:00 WIB maka terkait dengan prosedur pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor desa tentunya sesuai dengan sop yang sudah di berikan oleh kepala desa dan mereka tidak berani memungut biaya pengurusan karena jika di ketahui kepala desa maka mereka akan di berikan sanksi dan jika ada pelayanan yang kurang baik maka masyarakat dapat melaporkan kepada kepala desa”

Wawancara terakhir dilaksanakan bersama ibu Mutiara Sebagai Masyarakat wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 13:00 WIB maka terkait dengan prosedur pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Pelayanan diberikan sesuai dengan syarat yang telah di sebutkan di papan pengumuman namun terkadang pegawai desa agak kurang acuh kepada masyarakat yang meminta bantuan dengan alasan mereka sedang ada kerjaan sehingga saya menunggu sedikit lama dan setelah surat selesai maka ada uang untuk mengeprint tetapi itu tidak di tetapkan diberikan seiklasnya kepada pegawai yang bertugas”

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

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

Berdasarkan prosedur pelayanan yang disebutkan oleh Zainal Makarom menjelaskan tentang bagaimana tahapan dan proses yang dilalui dalam memberikan sebuah pelayanan dimana proses pelayanan awalnya dimulai dengan menentukan Standar Operasional Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan Desa Seberang Taluk dimana dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang tertuang dalam Keputusan Kepala

Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020

Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk perihal persyaratan, waktu pengurusan, biaya serta kewenangan untuk menandatangani surat sudah dilakukan dengan baik. Dari mulai penerimaan dan pemeriksaan persyaratan pengurusan surat, pembuatan surat, penandatanganan surat hingga penyerahan surat kepada pemohon yang dilakukan dalam waktu lebih kurang 40 hingga 45 menit. Dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah Desa Seberang Taluk akan memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan senyum sapa dan salam namun ada kendala yang terlihat dalam memberikan pelayanan seperti Para pegawai terkadang menggunakan bahasa yang tidak baku seperti bahasa daerah, Pegawai atau petugas pelayanan kurang disiplin terlihat meja pelayanan sering di tinggalkan dengan alasan ada kerjaan yang masih harus diselesaikan sehingga proses pelayanan akan berjalan sedikit lambat.

b) Waktu pelayanan

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

Berdasarkan Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor : 140 / 8/ KPTS / SBT / 2020 Tanggal : 12 Maret 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk, Pengaturan Disiplin Kerja di

Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk, meliputi : Waktu kerja, Izinan, Hari libur, Pakaian dinas, Bahasa dan Laporan. Waktu Kerja Waktu kerja adalah jumlah efektif jam kerja selama 6 (Enam) hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

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

Pelaksanaan waktu kerja meliputi kewajiban untuk :

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

Untuk mendapatkan informasi yang lebih lanjut maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber sebagai berikut: Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB yang dilaksanakan di kantor desa maka terkait dengan Waktu pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Waktu pelayanan pada hari senin sampai Kamis dimulai dari jam 08:00-15:00 jam istirahat mulai dari pukul 12 hingga pukul 13:30 dan hari jumat pada jam 08:00-11:00”

Wawancara berikutnya dilaksanakan bersama David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 16:00 WIB maka terkait dengan Waktu pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Waktu pelayanan akan di berikan sesuai dengan jam kerja yaitu hari senin sampai Kamis dimulai dari jam 08:00-15:00 dan hari jumat pada jam 08:00-11:00 dan untuk pengurusan surat akan diselesaikan dalam waktu satu hari”

Berikutnya ibu Herlin Marlinda juga megemukakan pendapat mengenai Waktu pelayanan wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Pelayanan agak sedikit terlambat dimana pada papan pengumuman di sebutkan hari senin sampai Kamis dimulai dari jam 08:00-15:00 dan hari jumat pada jam 08:00-11:00 namun terkadang dimulai pada jam 09:00 bahkan jam 10:00 karena di kantor desa belum ada pegawainya”

Bapak Jufri Arifin masyarakat desa seberang taluk memberikan keterangan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 11:00 WIB maka terkait dengan Waktu pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Berhubungan dengan waktu pelayanan seharusnya dimulai pada hari senin sampai Kamis dimulai dari jam 08:00-15:00 dan hari jumat pada jam 08:00-11:00 namun di kantor desa sering dijumpai bahwa pegawai kantor desa yang datang jam 10 siang dan pulang sebelum zuhur”

Wawancara terakhir dilaksanakan bersama ibu Mutiara Sebagai Masyarakat wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 13:00 WIB maka terkait dengan Waktu pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Pelayanan yang di sebutkan di dedapan kantor desa dimulai pada jam 08:00 sampai jam 15:00 namun pada pelaksanaannya dimulai jam 10:00 dan selesai jam 12:00”

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

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

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

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

c) Biaya pelayanan

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

Untuk mendapatkan informasi yang lebih lanjut maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber sebagai berikut: Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB yang dilaksanakan di kantor desa maka terkait dengan biaya pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat gratis tanpa dipungut biaya apapun jika ada yang meminta bayarkan laporkan saja kepada saya selaku kepala desa saya akan menindak tegas oknum tersebut”

Mengenai biaya pelayanan bapak David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) menyampaikan pendapat melalui wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 16:00 WIB maka terkait dengan biaya pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Tidak ada biaya pelayanan yang diminta kepada masyarakat dan dalam pengurusan surat juga tidak dikenakan biaya apapun dan jika ada akan ditindak tegas”

Mengenai biaya menurut pendapat ibu Herlin Marlinda yang disampaikan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB maka terkait dengan biaya pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kalau biaya pelayanan itu gratis tetapi jika mengurus surat ada uang untuk mencetak tetapi jumlahnya tidak di sebutkan hanya seiklasnya saja biasanya masyarakat memberikan rata-rata 20-50 ribu rupiah”

Bapak Jufri Arifin masyarakat desa seberang taluk memberikan keterangan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 11:00 WIB maka terkait dengan biaya pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Tidak ada biaya apapun yang dipungut oleh kantor desa kepada masyarakat kecuali jika masyarakat itu yang memberikan maka akan di terima sebagai ucapan terimakasih ”

Wawancara terakhir dilaksanakan bersama ibu Mutiara Sebagai Masyarakat wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 13:00 WIB maka terkait dengan biaya pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Perihal biaya yang di berikan untuk pengurusan surat tidak ditentukan hanya sukarela berapapun yang diberikan masyarakat tetapi kalau mau lebih cepat atau lebih mudah biasanya dikenakan biaya 50.000,-”

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

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

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

d) Produk pelayanan

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

Untuk mendapatkan informasi yang lebih lanjut maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber sebagai berikut: Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang

Taluk wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB yang dilaksanakan di kantor desa maka terkait dengan produk pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Ada 23 jenis surat yang di terbitkan olehkantor desa yang mana surat,surat tersebut memiliki fungsi dan kegunaan masing-masing dan masing-masing surat tersebut memiliki syarat dan ketentuannya masing-masing”

Mengenai Produk pelayanan informasi yang didapat dari bapak David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) pada wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 16:00 WIB maka terkait dengan produk pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Banyak surat yang diberikan sepeti surat pengantar nikah, SKTM, SKU serta banyak jenis lainnya ada sekitar 23 jenis surat yang di terima di layanan yang tentunya berguna untuk kepentingan administrasi masyarakat”

Prosuks layanan menuurt ibu Herlin Marlinda selaku informan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB maka terkait dengan produk pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Banyak biasanya kmi mengurus surat SKTM, Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Pembuatan KTP atau KK dan banyak lagi yang lainnya yang di butuhkan untuk masyarakat desa seberang taluk”

Bapak Jufri Arifin masyarakat desa seberang taluk memberikan keterangan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 11:00 WIB maka terkait dengan produk pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Suratnya banyak apapun bantuan yang di perlukan masyarakat kantor desa akan senang hati memberikan bantuan terutama surat yang berhubungan dengan administrasi pemerintahan masyarakat”

Wawancara terakhir dilaksanakan bersama ibu Mutiara Sebagai Masyarakat wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 13:00 WIB maka terkait dengan produk pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Banyak surat-surat yang di urus biasanya buat surat keterangan usaha, surat ahliwaris surat pengantar untuk pendidikan dan banyak lagi yang lainnya”

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

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

Berdasarkan pendapat yang di sampaika oleh Zainal Makarom hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang dapat digunakan oleh pihak penerima layanan tersebut begitupula Produk layanan yang dihasilkan dari pelayanan kantor Desa Seberang Taluk ada 23 jenis surat sebagai produk yang di hasilkan dalam pelayanan yaitu Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Izin Tempat Usaha, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Izin Mendirikan Bangunan, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Izin Keramaian, Surat Keterangan, Surat Keterangan Izin Berpergian, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Izin Penerbangan, Surat

Keterangan Nikah, Surat Keterangan Pendidikan, Surat Keterangan Status, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Penduduk, Surat Keterangan Penghasilan, Surat Keterangan Kepemilikan / hak milik, Surat Keterangan Penelitian, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Rekomendasi Proposal, Surat Keterangan Alih Waris , Surat Rekomendasi Lamaran Kerja dll, Surat Keterangan Izin Usaha sudah dapat diterima oleh masyarakat dengan baik.

e) Sarana dan prasarana

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

Untuk mendapatkan informasi yang lebih lanjut maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber sebagai berikut: Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB yang dilaksanakan di kantor desa maka terkait dengan sarana dan prasarana hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana desa sudah baik namun tetap harus dilengkapi seperti jaringan internet bangunan yang layak serta ATK yang lengkap karena selama ini memang belum lengkap”

Sarana dan prasarana yang di sampaikan oleh bapak David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 16:00 WIB maka terkait dengan sarana dan prasarana hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Sarana dan Prasarana juga memiliki peran dalam memperbaiki pelayanan jika alat yang digunakan untuk membuat dan mencetak surat tidak ada maka pelayanan juga akan lambat, maka dengan demikian kantor desa membutuhkan laptop, printer baru serta mesin fotocopy sehingga pelayanan akan lebih optimal dan lebih cepat”

Ibu Herlin Marlinda wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB maka terkait dengan sarana dan prasarana hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana masih banyak yang harus dilengkapi dan di perbaiki agar Desa Seberang Taluk lebih terkemuka dan tidak tertinggal di bandingkan desa lainnya”

Bapak Jufri Arifin masyarakat desa seberang taluk memberikan keterangan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 11:00 WIB maka terkait dengan sarana dan prasarana hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Sarana dan Prasarana desa harus dilengkapi agar pelayanan lebih maksimal dan pegawai bekerja lebih baik dan meningkatkan kinerja mereka sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan kantor”

Wawancara terakhir dilaksanakan bersama ibu Mutiara Sebagai Masyarakat wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 13:00 WIB maka terkait dengan sarana dan prasarana hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana desa kurang baik jika di bandingkan dengan desa lain yang ada di taluk kuantan maka dengan demikian harapan Desa Seberang Taluk juga memiliki hak yang sama.”

Selain melakukan wawancara penulis juga melakukan observasi dilokasi penelitian yang mana hasil observasi terkait dengan struktur pelayanan atau sarana dan prasarana antara lain sebagai berikut: Fasilitas sarana dan prasaran yang ada di

desa seberang taluk masih harus dilengkapi agar pelaksanaan pelayanan dapat lebih maksimal lagi.

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

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

f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

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

- a. melaksanakan pemberdayaan hak dan kewajiban masyarakat,

- b. peningkatan partisipasi masyarakat,
- c. pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan dan ketenagakerjaan

Untuk mendapatkan informasi yang lebih lanjut maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber sebagai berikut: Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB yang dilaksanakan di kantor desa maka terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Pegawai yang memberikan pelayanan merupakan pegawai yang sudah biasa untuk memberikan pelayanan dengan baik dan juga beberapa orang pegawai pernah mengikuti pelatihan pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan pemerintahan desa”

David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) menyampaikan pendapat dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 16:00 WIB maka terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kami memberikan pelayanan sesuai SOP dan sesuai dengan ilmu yang kami dapatkan dalam pelatihan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat dilingkungan pemerintahan desa yang dilaksanakan di Kabupaten Kuantan Singingi”

Mengenai dengan sarana dan prasarana pelayanan ibu Herlin Marlinda wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Pegawai memberikan pelayanan dengan baik dengan senyum sapa dan salam namun sedikit lambat dengan alasan sedang mengerjakan tugas yang lainnya”

Bapak Jufri Arifin masyarakat desa seberang taluk memberikan keterangan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 11:00 WIB maka terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Pelayanan yang di berikan dengan baik mencerminkan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai kantor desa sehingga dengan demikian diharapkan pegawai kantor desa untuk tetap melaksanakan pelayanan dengan baik agar kinerja mereka juga ternilai baik.”

Wawancara terakhir dilaksanakan bersama ibu Mutiara Sebagai Masyarakat wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 13:00 WIB maka terkait dengan sarana dan prasarana pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Pelayanan sudah dilakukan dengan baik dan petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga dengan demikian diharapkan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut ”

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

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

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

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

Dalam memberikan pelayanan tentunya masih dijumpai kendala-kendala yang menghambat proses pelayanan atau kendala yang membuat kualitas pelayanan menjadi berkurang. Untuk mendapatkan informasi yang lebih lanjut maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang narasumber sebagai berikut: Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB yang dilaksanakan di kantor desa maka terkait dengan Kendala dalam memberikan pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kendala dalam pelaksanaan pemberian pelayanan hanyalah kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor desa seperti belum adanya mesin fotocopy dan mesin printer yang belum di perbarui”

Sehubungan dengan kendala yang di hadapi dalam proses layanan bapak David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) menyampaikan pendapat dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 16:00 WIB maka terkait dengan Kendala dalam memberikan pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kendalanya hanyalah kurangnya alat-alat kantor yang dimiliki oleh kantor Desa Seberang Taluk dan di harapkan perhatian pemerintah daerah untuk menambahkan sarana dan prasaran yang dibutuhkan oleh kantor Desa Seberang Taluk”

Menurut pendapat ibu Herlin Marlinda wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB maka terkait dengan Kendala dalam memberikan pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Proses pelayanan yang harus lebih di tingkatkan dan berjalan dengan secepat mungkin sehingga masyarakat tidak lama menunggu dan juga perihal kedisiplinan karyawan harus lebih di tingkatkan agar kinerja meningkat.”

Bapak Jufri Arifin masyarakat desa seberang taluk memberikan keterangan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 11:00 WIB maka terkait dengan Kendala dalam memberikan pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Kelengkapan kantor desa yang masih minim sebaiknya kantor desa melengkapi fasilitas dan ATK pegawai harus lebih disiplin dan pelayanan tetap diberikan dengan sebaik mungkin”

Wawancara terakhir dilaksanakan bersama ibu Mutiara Sebagai Masyarakat wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 13:00 WIB

maka terkait dengan Kendala dalam memberikan pelayanan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Proses pelayanan yang cukup lama harus di perbaiki dan waktu pelayanan harus sesuai dengan jam kantor yang telah di tetapkan jangan waktu buka lebih lama dan tutup lebih cepat”

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

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

1. Kantor desa belum memiliki mesin cetak atau printer yang canggih,
Kantor desa belum memilikimesin fotocopy
2. Kurangnya kedisiplinan kerja yang dimiliki oleh pegawai kantor desa.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Analisis pelayanan publik dalam pengurusan Surat menyurat di Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, dapat ditinjau berdasarkan prosedur pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Zainal Makarom. Menurut Makarom, prosedur pelayanan publik merupakan rangkaian tahapan dan proses yang harus dilalui secara sistematis dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, mulai dari penetapan standar pelayanan hingga pelaksanaan pelayanan secara nyata di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa Seberang Taluk telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. SOP tersebut tertuang dalam Keputusan Kepala Desa Seberang Taluk Nomor: 140/8/KPTS/SBT/2020 tanggal 12 Maret 2020 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintahan Desa Seberang Taluk. Dalam implementasinya, pelayanan pengurusan Surat telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan SOP, baik dari aspek persyaratan administrasi, jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan, maupun kewenangan pejabat yang menandatangani surat keterangan.

Pelayanan administrasi di Kantor Desa Seberang Taluk juga menunjukkan adanya kejelasan jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat, di mana terdapat sebanyak 23 jenis surat yang dapat diurus oleh masyarakat sebagai produk

pelayanan desa. Hal ini mencerminkan adanya upaya pemerintah desa dalam memberikan kepastian layanan serta transparansi kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra (2018) dan Sari (2020) yang menyatakan bahwa keberadaan SOP yang jelas dan diterapkan secara konsisten dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat. Penelitian tersebut menegaskan bahwa SOP berfungsi sebagai instrumen pengendalian pelayanan agar berjalan efektif, efisien, dan akuntabel.

Namun demikian, meskipun prosedur pelayanan telah dilaksanakan dengan baik, masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan pengurusan Surat di Kantor Desa Seberang Taluk. Kendala tersebut antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti belum tersedianya mesin cetak (printer) yang memadai serta tidak adanya mesin fotokopi di kantor desa. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien karena masyarakat harus mencari fasilitas pendukung di luar kantor desa.

Selain itu, faktor sumber daya manusia juga menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya terkait dengan kurangnya disiplin kerja sebagian aparatur desa. Kurangnya disiplin ini berdampak pada ketepatan waktu pelayanan dan konsistensi kehadiran petugas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahman (2019) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh regulasi dan SOP, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh disiplin dan profesionalisme aparatur pemerintah desa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan Surat di Kantor Desa Seberang Taluk secara prosedural telah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, namun masih memerlukan peningkatan, khususnya pada aspek sarana prasarana dan disiplin kerja aparatur desa agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

B. Saran

Saran yang penulis berikan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Kepada Kantor Desa Seberang Taluk sebaiknya melengkapi fasilitas yang dimiliki seperti mesin cetak atau printer yang canggih dan memiliki mesin fotocopy sehingga proses penerbitan surat dapat berlangsung lebih cepat dan proses pelayanan juga akan lebih maksimal.
2. Kepada kantor desa sebaiknya membuat kotak saran masyarakat untuk menampung masukan dari masyarakat sehingga pemerintah desa dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan.
3. Kepada kepala Desa Seberang Taluk sebaiknya mengawasi dan memberikan sanksi kepada pegawai yang kurang disiplin terhadap jam kerja yang telah ditetapkan.
4. Kepada pegawaikantor desa sebaiknya meningkatkan disiplin terhadap jam kerja sesuai dengan SOP yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Aminah, S. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kalitaturf Ilmu Politik*. Jakarta: Kencana.
- Arifin, Z. (2014). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Badrudin. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Brathakusuma, D. S. (2002). *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana
- Prenada Media Grup.Efendi, K. (2010). *Penguatan Pemerintah Desa*. Bandung: Indrapaharsita.
- Hafis, R. I. (2015). *Teori Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publisher.
- Hamzah, U. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdianssa, H. (2013). *Wawancara Observasi dan Focus Groups : Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Wali Press.
- Inu Kencana Syafie. 2006. *Ilmu Administrasi Publik* Ed. Revisi. Cet. 2. Jakarta : Rineka Cipta.
- Muchsin, dkk. 2010. *Hukum Agraria Indonesia Dalam Perspektif Sejarah*. Cetakan Kedua. Refika Aditama. Bandung
- Munaf, Y. (2015). *Hukum Administrasi Negara* . Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing .
- Muslim, S. (2021). PEMBERDAYAAN UMKM MELALUI LEGALITAS USAHA. “*Geliat Investasi Dalam Pusaran Pandemi: Membaca Celah Pemulihan Ekonomi Nasional Di Era New Normal*” , 247.
- Moleong, L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda.

Nawawi, H. (2011). *Metode Penelitian di Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.

Ndraha, T. (2011). *Kybernologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Cetakan Pertama. Erlangga. Jakarta.

Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rauf, R., & Maulida, S. (2015). *Pemerintahan Desa*. Pekanbaru: Zanafala.

Rusby, & Zulkifli. (2017). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Refika Aditama.

Subarsono. (2013). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah mada Press.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sondang, S. (1985). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Mas agung.

Syafi'i, I. K. (2002). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Zaenal Mukaom (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung CV. Pustaka Setia

Zainudin, A. (2014). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah,

Undang-Undang 6 Tahun 2014 tentang Desa

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

JURNAL/PENELITIAN TERDAHULU

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

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

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

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

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

LAMPIRAN FOTO WAWANCARA



Key informan dalam penelitian ini adalah bapak Kuswanto A.Md sebagai Kepala Desa Seberang Taluk wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB yang dilaksanakan di kantor desa



Informan ialah, David Yandriko Putra (Seksi Pelayanan) wawancara dilaksanakan pada tanggal 21 Juli tahun 2025 pada pukul 16:00 WIB



Narasumber ialah ibu Herlin Marlinda wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 09:00 WIB



Bapak Jufri Arifin masyarakat desa seberang taluk memberikan keterangan dalam wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 11:00 WIB



Wawancara terakhir dilaksanakan bersama ibu Mutiara Sebagai Masyarakat wawancara dilaksanakan pada tanggal 22 Juli tahun 2025 pada pukul 13:00 WIB

WAWACARA PENELITIAN

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PEMERINTAHAN DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

A. IdentitasPeneliti

1. Nama : Ikram Andesta
2. NPM :207110200
3. ProgramStudi : Administrasi Publik
4. JenjangPendidikan :Strata1 / S1
5. Fakultas :Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

KeteranganWawancara

1. Wawancara penelitian ini hanya dimaksudkan untuk karya ilmiah (penulisan skripsi). Oleh karena itu diharapkan kepada Bapak/Ibuk untuk dapat kiranya memberikan informasi/data sesuai dengan fakta yang ada.
2. Identitas Bapak/Ibu sebagai key dan informan dijamin kerahasiaanya sesuai dengan etika penulisan karya ilmiah.
3. Untuk pertanyaan yang membutuhkan penjelasan Bapak/Ibuk mohon ditulis secara singkat.
4. AtaskerjasamadanbantuanBapak/Ibukberikantidaklupasaya

ucapkan terimakasih

C. Identitas Key Informan

- KeyInforman

1. Nama :
2. Umur :
3. JenisKelamin :
4. TingkatPendidikan:
5. Jabatan :

Daftar Petanyaan

1 Prosedur pelayanan

Pertanyaan :

- a. Apakah Pemberian pelayanan di desa Seberang taluk sudah dilakukan dengan tepat dan benar sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan?

Jawaban :

- b. Apa saja syarat dan ketentuan pengurusan surat di Kantor Desa Seberang Taluk?

Jawaban :

2 Waktu pelayanan

Pertanyaan :

- a. Berapa lama Waktu pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan jam

kerja dan proses pelayanan publik dilakukan dengan seefektif mungkin?

Jawaban :

- b. Apakah pengurusan tersebut tepat waktu atau pernah terjadi keterlambatan dalam proses penyelesaian surat? (Jika pernah tanyakan alasannya)

Jawaban :

3 Biaya pelayanan

Pertanyaan :

- a. Apakah ada biaya yang diperlukan untuk pelayanan?

Jawaban :

- b. Jika ada bisakah saudara jelaskan rincian yang ditetapkan dengan proses pemberian pelayanan?

Jawaban :

4 Produk pelayanan

Pertanyaan :

- a. Bagaimana Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?

Jawaban :

- b. Apakah masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kantor Desa Seberang taluk?

Jawaban:**5 Sarana dan prasarana****Pertanyaan:**

- a. Apakah Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan public?

Jawaban :

- b. Apa harapan pemerintahn desa Seberang taluk terhadap sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah pusat?

Jawaban:**6 Kompetensi petugas pemberi pelayanan public**

Pertanyaan:

- a. Apakah Kompetensi petugas pemberi pelayanan ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan?

Jawaban :

- b. Apa hambatan dalam memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan harapan masyarakat?

Jawaban :



**KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR: 1104 / UIR-FISIPOL/ KPTS/ 2025**

TENTANG

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu fasilitatori oleh Dosen Pembimbing;
 - b. Bahwa Dosen Pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan.
- Mengingat** :
1. Undang – Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang – Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 5. Peraturan Presiden Nomor 08 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia;
 6. Permennristek & DIKTI 50 tahun 2014 tentang Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi;
 7. Peraturan Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Nomor 001/Per/YLPI-DX/2018 Tentang Statuta Universitas Islam Riau;
 8. SK Rektor No. 344/UIR/Kpts/2015 tentang Kurikulum Fisipol UIR;
 9. SK Rektor No. 258/UIR/ Kpts /2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** :
- Rekomendasi Ketua Program Studi dan Wakil Dekan I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini :

Nama	: Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I., MPA
NIP/NPK	: 1015098902
Pangkat/Jabatan	: Lektor
Kedudukan	: Pembimbing

2. Sebagai Pembimbing pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama	: IKRAM ANDESTA
NPM	: 207110200
Program Studi	: Administrasi Publik
Juridiksi	: ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PEMERINTAHAN DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

3. Pelaksanaan tugas Pembimbingan berpedoman kepada Peraturan Akademik Universitas Islam Riau Nomor 1 Tahun 2018 Pasal 39 tentang Kualifikasi Dosen Pembimbing dan Penguji Program Diploma dan Sarjana dan Pasal 42 tentang Tugas Dan Tanggung Jawab Dosen Pembimbing.
4. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
5. Keputusan ini mulai berlaku selama 6 bulan terhitung dari tanggal 10 Desember 2025 s/d 10 Juni 2026, akan ditinjau kembali apabila melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Kutipan : Surat Keputusan ini disampaikan Kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.



Assoc. Prof. Dr. Kasmanto Rinaldi, SH., M.Si

Tembusan :

1. Rektor UIR
2. Ka. Biro Kelengkapan UIR
3. Wakil Dekan I FISIPOL UIR
4. Ketua Prodi Fisipol UIR



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62 761-674674 Fax. +62 761-674634 Email: fakultas@iisr.ac.id Website : www.iisr.ac.id

SURAT RISET

Nomor : 1972/E-UIR/27-FS/2025

Hai : Mohon Rekomendasi Riset
Kepada Yth : Bapak / Ibu Pimpinan / 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 : Ikram Andesta
NIM : 207110200
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : S 1
Semester : X (sepuluh)
Alamat : Kabupaten Kuantan Singingi Kecamatan Kuantan Tengah

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

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

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 20 mei 2025 an.
Dekan


Indra Safri S. Sos., M.Si
Wakil Dekan 1





PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
KECAMATAN KUANTAN TENGAH
KANTOR KEPALA DESA SEBERANG TALUK

Komplek Kantor Desa - Jalan Lingkar Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah

Seberang Taluk, 25 Mei 2025

Nomor : 241A/PEMDES-SBT/III/2026
Lampiran : -
Perihal : Izin Riset

Kepada,
Yth. Dekan Universitas Islam Riau
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
di

Tempat

Dengan Hormaat,

Berdasarkan Surat Nomor : 1972/E-UIR/27-FS/2025, Tanggal 20 Mei 2025, Perihal Rekomendasi Riset, dalam hal ini untuk Pelaksanaan Riset mahasiswa pada program studi Strata Satu (S1) Prodi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, kepada Mahasiswa:

Nama : IKRAM ANDESTA
NIM : 207110200
Prodi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima untuk melaksanakan penelitian (Penulisan Skripsi) dengan Judul : Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian Surat ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di: Seberang Taluk
Pada Tanggal : 25 Mei 2025

An. Kepala Desa Seberang Taluk
SEKRETARIS DESA




RIDHO RINALDI, S.Sos



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DIREKTORAT DAKWAH ISLAM KAMPUS

الجامعة الإسلامية الريوية

Dengan ini memberikan

SERTIFIKAT

NO/KOR : 19192/M-SY/BBQ/DDIK-UIR/2024

Berdasarkan

Peraturan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 11 Tahun 2022

Pasal 2 tentang Kewajiban Bisa Membaca Al-Qur'an bagi Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa Universitas Islam Riau

Kepada :

IKRAM ANDESTA

NPM. 207110200

Lahir di Asmil Yonif 121 Mk. Galang, 05/02/2002

Pada Prodi Administrasi Publik Fakultas FISIPOL

LULUS Tes Baca Al-Qur'an Dengan Predikat **Baik**

Pekanbaru, 11 Oktober 2024

Direktur,



Anton Afrizal Candra

Dr. Anton Afrizal Candra, S.Ag., M.Si

MIDN. 1013047704



Dikaji Pada: 09.09.21



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الرياوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28264
Telp. +62761674674 Fax: +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : /A_UIR/5-FS/2025

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Ikram Andesta
NPM : 207110200
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
PEMERINTAHAN DESA SEBERANG TALUK KECAMATAN
KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
Persentase Plagiasi : 19%
Jumlah Halaman : 87 (Abstrak s/d Daftar Pustaka)
Status : Lulus

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi,
dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 24 Desember 2025

Hormat Kami,
Wakil Dekan/Bid. Akademik

Dr. Andriyus, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025018104

SURAT KETERANGAN
Nomor : 001/JPAR/FS-UIR/2026

Bersama ini saya,

Nama : Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

NPK : 980602272

Jabatan : Editor In Chief

Dengan ini menerangkan bahwa artikel yang berjudul:

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

Penulis : Ikram Andesta

Institusi : Universitas Islam Riau

Telah diterima dan dalam proses review untuk diterbitkan pada *Journal Public Administration Review* Edisi Juli Volume 1 Nomor 1 Tahun 2026.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Pekanbaru, 5 Januari 2026
Journal Public Administration Review
Editor in Chief



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

MATRIK REVISI SKRIPSI

Nama : IKRAM ANDESTA

NPM : 207110200

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Judul UP : "Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Seberang Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi"

TANGGAL UJIAN : 29 Januari 2026

No	Penguji	Saran	Perbaikan	Paraf
1	Ena Fitri Lubis S.Sos., M.Si	1. Sesuaikan informan dengan bab 3 2. Ubah bahasa wawancara menjadi bahasa baku 3. Analisa kaitkan dengan penelitian terdahulu 4. Perbaiki saran 5. Tambahkan daftar wawancara 6. Lengkapi lampiran 7. Perbaiki abstrak	1. Sudah diperbaiki 2. Sudah diperbaiki 3. Sudah diperbaiki 4. Sudah diperbaiki 5. Sudah diperbaiki 6. Sudah diperbaiki 7. Sudah diperbaiki 8. Sudah diperbaiki	
2	Drs. Parjiyana M.Si	Perdalam analisa dalam hasil penelitian	Sudah diperbaiki	

Pembimbing

Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I., MPA

Peneliti

Ikram Andesta