

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

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA PADANG
SAWAH KECAMATAN KAMPAR KIRI KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

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



Oditia

NPM : 147110688

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2019

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberi saya kesehatan, kenikmatan. Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk skripsi dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar”** ini penulis tulis dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab usulan penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan menyelesaikan Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.H.Morris Adidi Yogia,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

2. Bapak Hendry Andry, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi dan jajaran Dosen pada jurusan Ilmu Administrasi yang telah memfasilitasi serta membagi ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
3. Bapak Drs. Zulkifli, M.Si, sebagai pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberi arahan serta masukan kepada penulis selama proses bimbingan berlangsung.
4. Bapak Arief Rifai S.Sos., M.Si sebagai pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan arahan serta masukan kepada penulis selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
6. Teristimewa dengan ucapan terima kasih yang tiada terhingga penulis persembahkan kepada kedua orang tua yang terkasih Ayahanda Zulkifli dan ibunda Kasmawati selalu memberikan do'a dan dukungan kepada saya.
7. Untuk seluruh keluarga besar yang selalu memberikan nasihat kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Dan tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada Fineza Heriaty dan sahabat Rio Herian Saputra, Sureza Pratama, Abdul Azim, Riadi Chandra, Desriandi Beserta Teman-Teman Seangkatan 2014 Ilmu Administrasi Publik Kelas E lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang senantiasa

memberikan dukungan dan doa serta memberika masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.

Naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang tela membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan Skripsi Penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wabillahittaufik wal hidaayah, wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 2 Oktober 2019

Penulis,

Ttd.

Oditia

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONPERENHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Kegunaan Penelitian	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	15
A. Studi Kepustakaan.....	15
1. Konsep Teori Administrasi	15
2. Konsep Teori Organisasi	17
3. Konsep Teori Manajemen	19
4. Konsep Pelaksanaan	21
5. Konsep Teori Manajemen Sumber Daya Manusia	22
6. Konsep Teori Administrasi Kependudukan	24
7. Konsep Teori Pelayanan.....	26
B. Kerangka Pikir.....	27
C. Hipotesis.....	28
D. Konsep Operasional	28
E. Operasionalisasi Variabel.....	31
F. Teknik Pengukuran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Tipe Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Teknik Penarikan Sampel.....	39
E. Jenis dan Sumber Data	40
F. Teknik Pengumpulan Data	40

G. Teknik Analisis Data	42
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	42
BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	44
A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar	44
1. Keadaan Geografis Kabupaten Kampar	44
2. Visi dan Misi Kabupaten Kampar	44
B. Keadaan Geografis Daerah Penelitian	45
C. Pendidikan Penduduk	46
D. Mata Pencarian Penduduk	47
E. Pemerintah	48
F. Agama Dan Budaya Masyarakat	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Identitas Responden	54
1. Jenis Kelamin	54
2. Umur Responden	55
3. Pendidikan Responden	56
B. Hasil Penelitian Tentang Pelaksanaan Administratif Di Desa Padang sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	58
1. Prosedur Pelayanan	58
2. Waktu Penyelesaian	63
3. Biaya Pelayanan	67
4. Produk Pelayanan	70
5. Sarana Dan Prasarana	74
6. Kompetensi Pegawai	77
C. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	82
BAB VI PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR KEPUSTAKAAN	89
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jenis Dan Bentuk Pelayanan Yang Ada Pada Kantor Desa Padang Sawah	10
I.2 Rekap Jumlah Penduduk Berdasarkan KK Dalam Melakukan Pengurusan Admnstrasi Kependudukan Di Kantor Desa Padang Sawah	11
I.3 Standar Pelayanan Pada Kantor Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	12
II.1 Operasinal Variabel Penelitian Peaksanaan Administrasi Desa Dalam Melayani Masyarakat Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	31
III.1 Jumlah Populasi Dan Sampel	38
III.2 Jumlah Populasi Dan Sampel Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	39
III.3 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Pelaksanaan Administrasi Desa Dalam Melayani Masyarakat Di Desa Padang Sawa Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	43
IV.1 Sarana Pendidikan Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kbupaten Kampar	47
IV.2 Sarana Ibadah Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kamapar Kiri Kabupaten Kampar.....	49
V.1 Identitas Responden Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Desa, Berdasarkan Jenis Kelamin	54
V.2 Identitas Responden masyarakat Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Berdasarkan Jenis Kelamin	55
V.3 Identitas Responden Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Desa, Berdasarkan Umur.....	55

V.4	Identitas Responden masyarakat Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	56
V.5	Identitas Responden Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Desa, Berdasarkan Pendidikan	57
V.6	Identitas Responden Masyarakat Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Berdasarkan Tingkat Pendidikans	57
V.7	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	60
V.8	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	64
V.9	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Biaya Pelayanan Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	68
V.10	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Produk Pelayanan Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	71
V.11	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Sarana Dan Prasarana Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	75
V.12	Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	78
V.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka pikir tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Desa Baturijal Hulu Kecamatan Peranap Kabupaten Indragiri Hulu.....	27
IV.1 Struktur Perangkat Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	52
IV.2 Struktur Organisasi Lembaga Pemberdayaan Masyarakat.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Daftar Kuisioner Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	100
2 Daftar Wawancara Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	108
3 Hasil Rekapitulasi Telly Jawaban Responden Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar	111
4 Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR No:585/UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skrifsi Mahasiswa Dekan Fisipol UIR	114
5 Dokumentasi Poto Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.....	117
6 Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau No:503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/22368 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Prariset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skrifsi	121
7 Surat Pemberitahuan No: 070/KKBP/2019/392 Tentang Pelaksanakan Kegiatan Riset/Prariset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skrifsi	122
8 Surat Pemberitahuan No: 140/Rekomendasi-PS/V/2019/57 Tentang Pelaksanakan Kegiatan Riset/Prariset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skrifsi	123
9 Surat Pemberitahuan No: 489/ E-UIR/27-FS/2019 Surat Permohonan Riset	124
10 Contoh Surat Keterangan Tidak Mampu.....	125
11 Contoh Surat Keterangan Usaha	126
12 Contoh Surat Domisili.....	127
9 Contoh Surat	124

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Konfrehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oditia
NPM : 147110688
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dengan 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 Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfrehensif 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, 2 Oktober 2019
Pelaku Pernyataan

Oditia

PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA PADANG SAWAH KECAMATAN KAMPAR KIRI KABUPATEN KAMPAR

ABSTRAK

Oditia

Kata Kunci : Pelaksanaan, Pelayanan, Administratif, Desa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, Dimana Pelaksanaan Pelayanan Administratif diukur dengan 6 indikator yaitu: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi pegawai. Perumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar? Tipe penelitian ini adalah menggunakan tipe Deskriptif yang dilakukan dengan cara survey. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Desa Padang Sawah, Populasi penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekdes, Kaur, Masyarakat 50 orang. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui proses Kuisioner dan Wawancara serta menggunakan data skunder seperti Dokumentasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara keseluruhan Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada dalam kategori “Cukup Terlaksana”. Adapun hambatan yang dihadapi yaitu kurangnya sosialisasi yang dilakukan, Waktu penyelesaian kurang jelas, Biaya pelayanan yang kurang jelas, Kurangnya pengetahuan tentang produk pelayanan, Sarana yang kurang baik, dan Kemampuan perangkat desa yang kurang memuaskan.

IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE VILLAGE OF
PADANG PADDY SUBDISTRICT OF KAMPAR KAMPAR REGENCY LEFT

ABSTRACT

Oditia

Keywords: Implementation, Service, Administrative, Village

This research aims to know the execution of administrative services in the village of Padang Paddy Subdistrict of Kampar Kampar Regency, where Left Implementation Pelayannan Dministratif measured by 6 indicators, namely: Procedure of service, time of completion, The cost of services, products and infrastructure service, the competence of employees. Formulation of research problem this is how the implementation of administrative services in the village of padang paddy subdistrict of kampar kampar Regency left? Type of this research is to use a descriptive type which is done by way of a survey. The location of this research is the Office of the village Pasture fields, the population of this research is the village chief, Sekdes Kaur, 50, the society folks. Types of data used the primary data was collected through a detailed questionnaire and interview process as well as using data like skunder documentation. The results of this research concludes that overall the implementation of administrative services in the village of Padang Paddy Subdistrict of Kampar Kampar Regency, are Left in the category of "Reasonably Concluded". As for the obstacles faced, namely the lack of socialization is done, resolution time less obvious, less obvious services Costs, lack of knowledge about the product service, Means that less well, and the ability of the device less village satisfactory.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Negara Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk Republik. Tujuan dari Negara Kesatuan Republik Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara alenia ke empat yaitu”kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dari rumusan tersebut terbentuk tujuan Nasional atau Negara yang ingin di capai sekaligus merupakan tugas yang harus di laksanakan oleh Negara, yaitu:

1. Melindungi segenap bangsa indonesia dan seluru tumpa dara indonesia;
2. Memajukan kesejahteraan umum;
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa;
4. Dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial;

Dalam penyelenggaraan Negara Indonesia terbagi dalam beberapa provinsi. Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah-daerah kabupaten dan daerah kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten dan daerah kota mempunyai pemerintah daerah. Terkait dengan sistem pemerintahan, pemerintahan dapat diartikan sebuah organisasi dari sekelompok orang yang memiliki kekuasaan, dimana melalui kekuasaan tadi manusia dapat di perintah.

Desa adalah desa dan desa adat atau di sebut dengan nama lain, selanjutnya di sebut dengan desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang

memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat hak asal usul dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik Indonesia.

Adapun terdapat dasar hukum tentang desa adalah urusan pemerintah bagi kepentingan masyarakat desa antara lain urusan pelayanan, terdapat dalam undang-undang republik Indonesia pada pasal 4 ayat (6) nomor 6 tahun 2014 tentang Desa yang berbunyi meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.

Tujuan utama dibentuknya Pemerintahan adalah menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah moderen pada hakikatnya adalah pelayan pada masyarakat, Pemerintah diadakan bukan lagi untuk dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat menciptakan kondisi yang meyakini setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Prajudi Atmosudirdjo (dalam Kencana Inu 2003:136) mendefinisikan bahwa tugas pemerintahan antara lain adalah tata usaha negara, rumah tangga negara, pemerintahan, pembangunan, dan pelestarian lingkungan hidup.

Untuk mencapai dari kesejahteraan tersebut, atau untuk mencapai tujuan bersama, setiap manusia perlu bernegara, Max Weber (dalam Kencana Inu 2003:10) mengatakan bahwa Negara adalah suatu masyarakat yang mempunyai monopoli dalam penggunaan kekerasan fisik secara sah dalam suatu wilayah. Dalam arti luas Negara merupakan sosial (masyarakat) yang diatur secara

konstitusional yang mewujudkan kepentingan bersama. Disebutnya suatu negara ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, antara lain :

1. Adannya wilayah
2. Adanya pengakuan
3. Adanya pemerintahan
4. Adanya rakyat

Kehidupan suatu negara, kelangsungannya sangat ditentukan oleh para warga negaranya. Hal ini sangat tergantung pada keyakinan warga negara itu sendiri. Tujuan dari negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berlandaskan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial berdasarkan Pancasila.

Dalam mewujudkan suatu Negara dengan sistem Pemerintahan yang baik, maka harus dibarangi dengan sistem Administrasi yang baik pula. The Liang Gie mendefinisikan Administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu (dalam Zulkifli 2014:14). Menurut Manullang (dalam Zulkifli 2009:47) Mendefinisikan Manajemen sebagai seni dan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Pelaksanaan pelayanan administratif Di Desa menjadi kunci utama dalam mencapai pembangunan sebagai suatu organisasi pemerintahan terendah di bawah kecamatan yang memiliki otonomi asli, yang berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya berdasarkan adat istiadat masyarakat setempat. Pelayanan Administratif pemerintahan Desa merupakan kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai aktivitas pemerintah Desa dalam kaitanya dengan tugas dan wewenang, yaitu menyelenggarakan urusan-urusan pemerintahan Desa. Dalam menyelenggarakan urusan-urusan Desa, pemerintah Desa berkewajiban melakukan berbagai pencatatan data dan informasi pada buku-buku register/model sesuai dengan urusan dan kepentingan.

Dilihat dari sisi kehidupan berbangsa dan bernegara, masyarakat mempunyai peran penting dalam kemajuan negara, karna itu daerah ataupun desa harus mempunyai pelayanan administratif yang bagus dalam mengurus urusan pelayanan antara lain seperti Administrasi umum, Administrasi Penduduk, Adminitrasi Keuangan, Administrasi pembangunan, dan administrasi permusyawaratan Desa yang ada di desa Padang Sawah, Adapaun di antara semua administrasi tersebut yang lebih memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah Administrasi kependudukan yang melakukan administrasi dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib Pemerintahan Daerah yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Pelayanan Administrasi yang terdiri dari pendaftaran penduduk, seperti sensus penduduk pembuatan surat menyurat dan pelayanan bagi masyarakat desa yang mempunyai

urusan ke pemerintahan desa semua itu merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan administratif desa yang dimaksud lebih memacu kepada administrasi kependudukan pembuatan surat menyurat baik surat tanah, surat izin tempat usaha maupun surat pindah datang, dan juga penataan seperti sensus penduduk yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat di mana semua itu harus di urus oleh masyarakat dan pemerintah desa, di karnakan agar masyarakat terdata dan mempunyai identitas yang tercantum dalam buku kependudukan yang berada di desanya.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan administratif yang baik, Pemerintah mengadakan berbagai pelayanan administrasi desa agar masyarakat bisa langsung mengurus surat menyurat administrasi desa seperti pelayanan pembuatan surat tanah, izin tempat usaha maupun surat pindah datang dan penataan seperti sensus penduduk ke pemerintahan desa dan masyarakat bisa terdata dan di berikan pelayanan yang baik oleh pemerintahan desa.

Jenis dan penyelenggaraan administrasi desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar::

1. Administrasi umum adalah kegiatan pencatatan dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan desa pada buku administrasi umum
2. Administrasi penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk dan mutasi penduduk pada buku administrasi penduduk
3. Administrasi keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelola keuangan pada buku administrasi keuangan

4. Administrasi pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pembangunan yang akan, sedang dan telah di laksanakan pada buku administrasi pembangunan
5. Administrasi permusyawaratan desa atau yang di sebut dengan PBD adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai (BPD) bentuk administrasi badan permusyawaratan desa

Pelayanan administrasi yang berada di desa di buktikan dengan banyaknya urusan pemerintah dalam melayani masyarakat di desa. Di mana pelayanan tersebut harus di lakukan oleh pemerintah desa seperti administrasi umum, penduduk, keuangan, pembangunan, dan administrasi permusyawaratan desa. Dengan macam-macam administrasi tersebut membuktikan banyaknya pelayanan untuk masyarakat desa dan pentingnya pelayanan bagi masyarakat untuk lebih berkembang dan demi kemajuan.

Adapun terdapat dasar hukum tentang desa adalah urusan pemerintah bagi kepentingan masyarakat desa antara lain urusan pelayanan, terdapat dalam undang-undang republik indonesia pada pasal 4 ayat (6) nomor 6 tahun 2014 tentang Desa yang berbunyi meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum dan juga terdapat dalam permendagri pada pasal 1 ayat (8) nomor 2 tahun 2017 tentang standar pelayanan minimal desa yang berbunyi ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan desa yang berhak di peroleh setiap masyarakat di desa secara minimal.

Di mana penulis lebih memfokuskan kepada administrasi kependudukan yang terdapat dalam tiga dasar hukum yang memberikan acuan yang berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan juga terdapat dalam

peraturan daerah provinsi riau berdasarkan pasal 1 ayat (9) Nomor 4 Tahun 2018 dan ada juga terdapat peraturan daerah kabupaten kampar yang berdasarkan pasal 1 ayat (11) Nomor 4 tahun 2009 tentang administrasi kependudukan yang berbunyi administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaptaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dalam pembangunan.

Adapaun terdapat juga peraturan menteri dalam negeri republik indonesia yang berdasarkan pasal 1 ayat (2) Nomor 47 Tahun 2016 tentang administrasi pemerintahan desa yang berbunyi pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan negara kesatuan republik indonesia. Dan Semuah itu di jelaskan dalam tugas pokok dan fungsi perangkat desa, yang di sebut dalam permendagri Nomor 6 Tahun 2016 yang berbunyi pemerintahan desa atau yang di sebut kepala urusan umum bertugas membantu prangkat desa lainnya (sekretaris desa) dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Untuk meningkatkan manajemen Pemerintahan Desa perlu dilakukan penataan administratif agar lebih efektif dan efisien, penataan administrasi merupakan pencatatan data dan informasi dalam mendukung penyelenggaraan Pemerintahan Desa, maka perlu dilakukan langkah penyempurnaan terhadap pelaksanaan administrasi.

Manfaat utama dari administratif desa Padang Sawah:

- a. Melayani masyarakat dalam urusan berbagai macam persoalan administrasi yang berada di desa.
- b. Memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berada di desa dalam mengurus berbagai persoalan surat menyurat antara lain: surat tanah, pembuatan kartu keluarga, dan akte kelahiran.

Mengacu pada mamfaat administrasi desa adalah memberikan pelayanan berbagai macam urusan administrasi bagi masyarakat desa dan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat supaya masyarakat bisa berkembang dan memiliki hak dan di akui oleh negara.

Pada umumnya masyarakat pedesaan jarang memiliki berbagai macam buku maupun surat menyurat seperti surat tanah, surat izin usaha, maupun surat pindah datang, dengan adanya administrasi desa di mana yg di urus oleh administrasi kependudukan bisa membantu masyarakat agar mempunyai surat hak maupun di akui oleh negara. Kemudian terhadap persepsi masyarakat pedesaan tentang administrasi yang berada di desa dalam mengurus persoalan sangat rumit di karnakan juga masi kurangnya himbawan prangkat desa akan pentingnya pengurusan administrasi desa sehingga masi banyak masyarakat yang tidak begitu mempedulikan beberapa persoalan seperti pembuatan surat menyurat padahal itu sangat penting bagi masyarakat dan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik dalam pengurusan administrasi. pelayanan yang terkadang begitu rumit bagi masyarakat desa membuat masyarakat enggan mengurus persoalan tersebut

dengan waktu penyelesaian yang cukup lama dan prosedur yang berbelit- belit, hal ini sering terjadi di daerah Indonesia terutama di desa padang sawah.

Adapun peraturan daerah provinsi riau Nomor 4 tahun 2018 tentang administrasi kependudukan yang terdapat dalam bab 1 tentang ketentuan umum pasal 1 Nomor 9 yang berbunyi administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaptaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
4. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
5. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Maksud Dan Tujuan :

1. Maksud Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Informasi Publik ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Desa Padang Sawah
 Dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan
 Pelayanan Informasi

1. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan untuk ;

- a. Mendorong terwujudnya implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.
- b. Memberikan standar bagi PPID Desa Padang Sawah dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik.
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Desa Padang Sawah

Maklumat Pelayanan :

1. Maklumat Pelayanan Desa Padang Sawah:

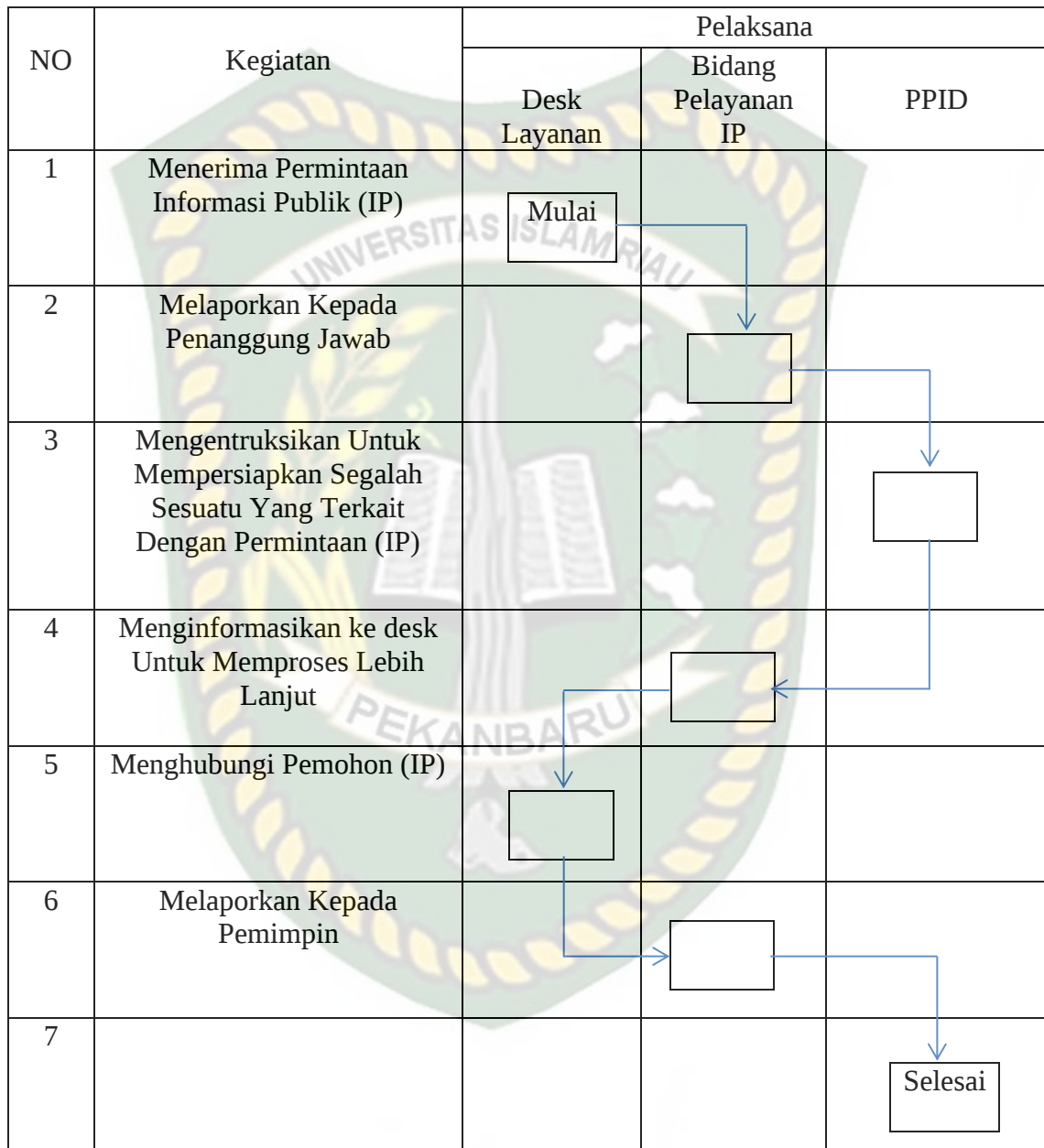
Menyatakan dengan sungguh sungguh untuk :

1. Memberikan Pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.
2. Memberikan Pelayanan sesuai dengan Standart Pelayanan.
3. Merespon tanggapan masyarakat dengan cepat dan tepat.
4. Melayani masyarakat dengan tidak membedakan status social dan golongan.
5. Bekerja dengan disiplin,tulus dan sepenuh hati.
6. Membangun tim yang solid dan berintegritas.

Prosedur Pelayanan Informasi Publik :

Setiap masyarakat yang ingin melakukan pelayanan publik di kantor Desa Padang Sawah harus mengikuti Prosedur Pelayanan yang telah di tetapkan oleh

pemerintah, supaya pelayanan dapat berjalan dengan baik dan tidak ada masyarakat yang di beda-bedakan.



Untuk melaksanakan pelayanan informasi perlu didukung oleh Front Office dan Back Office yang baik.

Produk Pelayanan :

Bentuk urusan pelayanan yang lebih di fokuskan peneliti terhadap pelayanan administrasi di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri, agar masyarakat bisa mudah mendapatkan pelayanan yang baik di antara nya produk pelayanan sebagai berikut:

1. Surat Keterangan Tidak Mampu
2. Surat Pengantar Nika
3. Surat Keterangan Demosili
4. Surat Tempat Izin Usaha Dan Mendirikan Bangunan

Waktu Pelayanan Informasi :

Layanan permohonan informasi pada PPID Pembantu Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Jumat, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. Senin – Kamis
 - a. Jam Layanan : pukul 08.00 s/d 16.00
 - b. Istirahat : pukul 12.00 s/d 13.00
2. Jumat
 - a. Jam Layanan : pukul 08.00 s/d 14.30
 - b. Istirahat : Pukul 11.30 s/d 13.00

Mekanisme Permohonan Informasi Publik :

1. Pemohon informasi datang ke desa layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotocopy, KTP pemohon dan pengguna informasi;
2. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi;
3. Petugas memproses permintaan pemohon sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah di tanda tangani oleh pemohon;
4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan PPID Desa menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pemohon/pengguna informasi publik.

Jangka Waktu Penyelesaian :

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;

1. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 (Lima) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan

informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. PPID pembantu dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;

2. Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, di kantor Desa

Biaya Tarif PPID :

Desa Padang Sawah menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan tidak ada yang di bebaskan kepada masyarakat.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di lingkungan pemerintahan desa sebagai pedoman atau acuan bagi aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan kemasyarakatan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja. Tujuan penerapan SOP dimaksudkan untuk menciptakan komitmen pemerintah desa dalam mewujudkan pelayanan yang baik untuk masiarakat di pemerintah desa.

Di mana Terdapat bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang ada pada kantor desa padang sawah adalah:

Tabel I.I : Jenis Dan Persyaratan Pelayanan Yang Ada Pada Kantor Desa Padang Sawah.

NO	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan
1	Surat keterangan tidak mampu	Surat permohonan, ktp, surat pernyataan RT/RW, KK
2	surat keterangan pindah	Surat Pengantar RT/RW, KTP, KK

3	Surat keterangan domisili	KTP, KK
4	Surat tempat izin usaha dan mendirikan bangunan	Foto Kopi KTP, Foto Kopi KK, surat demosili, Foto Kopi Akta
5	Surat pengantar nika	Surat Pengantar RT/RW, Foto Kopi KTP, KK, Pas foto 2x3 2 lembar
6	Legalisir	Dengan membawa dokumen yang mau di legalisir

Sumber : kantor desa padang sawah, 2019

Berdasarkan tabel I.1 diatas, penulis memfokuskan pada enam pelayanan administrasi kependudukan. Alasan penulis adalah karna di kantor desa padang sawah masyarakat lebih banyak mengurus administrasi kependudukan dari pada pelayanan Administrasi yang lainnya dengan itu kita bisa menilai petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada kantor desa padang sawah adalah dapat di lihat pada tabel berikut ini.

Tabel I.2 : Rekap Jumlah Penduduk Berdasarkan KK Dalam Melakukan Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Padang Sawah Adalah.

No	Jenis Kelamin	Jumlah KK	Jumlah Penduduk
1	Laki-laki	239	582
2	Perempuan	78	579
3	Jumlah	317	1,161

Sumber : kantor desa padang sawah, 2019

Dilihat dari data jumlah penduduk Desa padang sawah masyarakat berjumlah 1,161 jiwa, dengan jumlah laki-laki 582 orang dan jumlah perempuan 579 orang. Sedangkan jumlah kartu keluarga laki-laki berjumlah 239 kartu keluarga. Dan kartu keluarga perempuan berjumlah 78 kartu keluarga. Dapat

simpulkan bahwa jenis kelamin jumlah laki-laki lebih banyak dari pada jumlah perempuan, baik menurut jenis kelamin maupun menurut kartu keluarga. Karena itulah diperlukannya himbawan dalam pengurusan administrasi agar masyarakat dapat mengurus berbagai persoalan dan mendapatkan pelayanan yang baik agar masyarakat sejahtera.

Adapaun standar pelayanan pada kantor desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar adalah sebagai berikut:

Tabel I.3 : Standar Waktu Penyelesaian Pelayanan Pada Kantor Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Jenis administrasi	Waktu Maksimal
1	Surat keterangan tidak mampu	2 hari kerja
2	Surat keterangan pindah	1 hari kerja
3	Surat keterangan domisili	1 hari kerja
4	Surat izin usaha dan mendirikan bangunan	3 hari kerja
5	Suart pengantar nika	5 hari kerja
6	Legalisir	1 hari kerja

Sumber : kantor desa padang sawah, 2019

Berdasarkan tabel I.3 di atas maka waktu maksimal pengurusan administrasi kependudukan di kantor desa padang sawah terhitung 1 dan 2 hari waktu maksimal. Akan tetapi dalam pelaksanaannya terkadang pemerintah desa sering kali melebihi waktu maksimal yang sudah ditetapkan di kantor tersebut, dan juga dengan kurangnya pengawasan pemerintah desa dalam membuat surat seperti pengantar tanah dan batas atas tanah masyarakat seringkali ribut atas batas tanah mereka.

Berdasarkan data dan presurvey yang dilakukan peneliti menemukan fenomena-fenomena bahwa :

1. pelayanan administrasi di desa padang sawah kurang memuaskan masyarakat, di mana sebagian warga banyak yang mengeluh atas pelayanan yang kurang efektif contohnya biaya yang kurang jelas yang terkadang tanpa biaya dan terkadang pemerintahan desa tidak ada di tempat sa'at jam kerja yang membuat masyarakat sering mengabaikan keperluannya.
2. Dalam proses keperluan pembuatan surat menyurat waktu yang di gunakan pemerintahan desa dalam pengurusan penyelesaian surat menyurat terkadang melebihi waktu maksimal yang di tentukan desa oleh karna itu banyak masyarakat yang selalu menunggu lama dalam pengurusan administrasi tersebut.
3. Kurangnya pengawasan atas pembuatan surat menyurat seperti pengantar tanah sering memancing keributan atas batas tanah yang tidak sesuai antara masyarakat.

Penjelasan dari fenomena diatas yang menjadi sorotan penulis untuk melakukan penelitian ini. Untuk itu penulis mencoba melakukan penelitian untuk melihat bagaimana pelaksanaan administrasi desa dalam melayani masyarakat tersebut dan faktor faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan administrasi desa dalam melayani masyarakat tidak berjalan semestinya, dari permasalahan ini penulis mencoba melahirkan judul yang akan mengantar penulis untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “ **Pelaksanaan pelayanan Administratif di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar**”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pelaksanaan pelayanan Administratif Desa di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Dengan rumusan masalahnya adalah : **“Bagaimana Pelaksanaan pelayanan Administratif di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar”**.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk menganalisis dan menjelaskan seperti apakah pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar.
 - b. Untuk menganalisis dan menjelaskan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi Pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar.
2. Kegunaan penelitian
 - a. Kegunaan penulis, yaitu untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis terkait bidang ilmu Administrasi Publik khususnya Tentang pelaksanaan pelayanan administratif desa.
 - b. kegunaan akademis, yaitu sebagai bahan referensi dalam proses pengembangan teori, konsep terutama terkait dengan ilmu Administrasi Publik dan dapat proses pengembangan ilmu Administrasi Publik itu sendiri.

- c. Bagi masyarakat tentu haruslah mengetahui seperti apa itu administrasi desa dan apa mamfaatnya bagi diri sendiri.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Teori Administrasi

Siagian (2003;2) berpendapat Administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Prajudi Admosudirjo (dalam Inu Kencana, 2003;4) Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

Menurut Luther Gulick (dalam Inu Kencana, 2010;14) Administrasi adalah suatu sistem pengetahuan dimana olehnya manusia dapat mengerti hubungan-hubungan meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerja sama untuk tujuan bersama. Sedangkan Hadari Nawawi (dalam Inu Kencana, 2010;14) Mengemukakan bahwa Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya menurut Pasalong (2014;3), Administrasi merupakan pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

Silalahi berpendapat bahwa Administrasi adalah penataan dari kegiatan-kegiatan individu-individu eksekutif dalam suatu organisasi yang bertugas mengatur, memajukan dan menyediakan sarana dan prasarana bagi upaya-upaya kerja sama sekelompok individu-individu untuk merealisasikan beberapa tujuan yang telah ditentukan (dalam Zulkifli 2014;10).

The Liang Gie mendefinisikan Administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu (dalam Zulkifli 2014;14). Pekerjaan pokok yang dimaksudkan mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses. Adapun unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi :

1. Organisasi (tata keragaan)
2. Manajemen (tata pimpinan)
3. Komunikasi (tata hubungan)
4. Informasi (tata keterangan)
5. Personalia (tata kepegawaian)
6. Finansia (tata keuangan)
7. Materialia (tata pembekalan)
8. Relasi publik (tata humas)

Menurut Leonard D. White (dalam Syafri Wirman 2003;10) Mendefenisikan bahwa Administrasi ialah proses yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau milite, skala besar atau kecil. Pendapat ini juga menunjukkan dua hal, yakni sebagai berikut.

1. Administrasi adalah proses (rangkaian kegiatan)
2. Proses itu terdapat pada setiap usaha kelompok.

Nigro & Nigro (dalam Syafri Wirman 2003;20) Menjelaskan bahwa Administrasi publik terdiri dari :

1. Adalah usaha kerja sama kelompok dalam kerangka organisasi negara;
2. Meliputi ketiga cabang eksekutif (Pemerintahan), legislative (DPR), yudisial/yudikatif (Kehakiman) dan hubungan timbal balik antara ketiganya;
3. Memiliki peran penting dalam pembuatan kebijakan publik sehingga merupakan bagian dari proses politik;
4. Berbeda secara signifikan dengan administrasi swasta;
5. Berhubungan erat dengan sejumlah kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari pendapat-pendapat yang telah dikemukakan tersebut, maka dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwasannya dalam suatu administrasi ada terdapat proses kerja sama rasional serta memiliki unsur-unsur antara lain adalah : manusia, tujuan, tugas serta sarana dan prasarana.

2. Konsep Teori Organisasi

Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuaan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat. Seorang/beberapa orang

yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Siagian (dalam Yussa Tarmizi & Hendry Andry 2015;14)

Menurut Massie (dalam Zulkifli 2014;16) Organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang memebagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama. Sedangkan Jhon D. Millet (1954) mendefenisikan organisasi sebagai kerangka struktur di mana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama (dalam Inu Kencana, 2003;113)

Chester L.Bernard (dalam Inu Kencana, 2003;114) Mendefenisikan bahwa Organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktivitas kerja sama dua atau lebih sesuatu yang tidak berwujud atau tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silaturahmi.

Sedangkan menurut Dwight Waldo (dalam Inu Kencana, 2003;114) bahwa organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Selanjutnya E. Wight Bakke juga mengatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiveransasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumber daya alam menjadi satu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan

kebutuhan-kebutuhan manusia dalam interaksinya dengan sistem-sistem lainnya dari aktivitas manusia dan sumber daya dalam lingkungannya (dalam Kusdi 2009;5).

Menurut Herbert A. Simon (dalam Inu Kencana 2011;11) mengatakan bahwa organisasi adalah sebagai pola komunikasi yang lengkap dan hubungan-hubungan lain didalam suatu kelompok orang-orang. Sedangkan Jamwe D. Mooney (dalam Inu Kencana 2011;11) mengatakan bahwa organisasi adalah sebuah bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan bersama.

Menurut William B. Eddy (dalam Winardi 2003;39) organisasi paling umum dalam sejarah umat manusia dapat dilukiskan berupa sebuah limas atau piramida. Pada puncak piramida tersebut, terdapat :

1. Pengambilan keputusan
 2. Kekuasaan
 3. Sumber informasi
3. Konsep Teori Manajemen

George Terry mendefinisikan bahwa Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemamfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya (dalam Inu Kencana, 2011;2).

Menurut Ordway Tead (dalam inu kencana 2011;2) mengatakan bahwa manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Stoner, et. Al. (dalam Zulkifli 2014;17) berpendapat bahwa Manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisai dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli 2014;18) manurutnya, manajemen sub konsep tatapimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai. Dia mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki enam fungsi utama yaitu : Perencanaan, pembuatan keputusan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan, dan penyempurnaan.

Manajemen dapat di definisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Siagian (dalam Yussa Tarmizi & Hendry Andry 2015;12) mendefenisikan bahwa manajemen dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama dari adminitrasi dengan perkataan lain administrasi dan manajemen tidak dapat dipisah-pisahkan, hanya kegiatan-kegiatannya yang dapat dibedakan. Dilihat dari segi fungsionalnya adminitrasi mempunyai dua tugas utama yaitu :

1. Menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai (organizational goal)
2. Menentukan kebijaksanaan umum yang mengikat seluruh organisasi (general and overall policies)

Menurut Jhon D. Millet (2003;118) Manajemen merupakan proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Jadi, pada garis besarnya manajemen adalah kemampuan mengurus organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan semua.

4. Konsep Teori Pelaksanaan

Menurut Grindle (dalam Erwan Agus & Dyah Ratih, 2012;65) bahwa implementasi (pelaksanaan) adalah *establish a link that allows goals of public policies to be realized as outcome of government activity* yang dapat diartikan mendirikan sebuah organisasi untuk menjalankan tujuan-tujuan kebijakan publik yang ditetapkan pemerintah.

Menurut Van Meter dan Van Horn implementasi disebut sebagai A Model of the Policy Implementation Process. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel bebas yang saling berkaitan (dalam Tachjan, 2006;39). Berdasarkan teori dari Van Meter dan Van Horn (dalam Tachjan, 2006;39) tentang SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam proses Pelaksanaan ialah:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan
2. Sumber Daya
3. Karakteristik Organisasi Pelaksana
4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
5. Sikap Para pelaksana
6. Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Menurut Jonner (dalam Deddy Mulyadi, 2016;45) Pelaksanaan adalah *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* maksudnya proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya.

Menurut Smith (dalam Tachjan, 2006;37) dalam proses implementasi ada empat variabel yang perlu diperhatikan. Keempat variabel tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan satu kesatuan yang saling mempengaruhi dan berinteraksi secara timbal balik, oleh karena itu terjadi ketegangan-ketegangan (Tensions) yang bisa menyebabkan timbulnya protes-protes, bahkan aksi fisik, dimana hal ini menghendaki penegakan institusi-institusi baru untuk mewujudkan sasaran kebijakan tersebut. indikator tersebut ialah:

1. Kebijakan yang di idealkan
 2. Kelompok sasaran
 3. Organisasi pelaksana
 4. Faktor lingkungan
5. Konsep Teori Manajemen Sumber daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat didalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang

maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya, karena itulah manusia juga perlu dimanajemen.

Hassibuan (2014;10) mendefenisikan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sedangkan Dale Yoder (dalam Hassibuan 2014;11) mengatakan bahwa manajemen personalia adalah penyedia kepemimpinan dan pengarahan para karyawan dalam pekerjaan atau hubungan kerja mereka.

Manajemen Personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pegadaan, pengembangan, pemberian pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai beberapa tujuan individu organisasi dan masyarakat (Edwin F. Flipppo, 1990;5)

Menurut Gerry Dessler (dalam suparno 2015;2) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan. Sedangkan menurut Cushway (dalam suparno 2015;4) mendefenisikan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari proses organisasi dalam mencapai tujuan.

Menurut Mahis & Jackson (2012;5) dan Hasibuan (dalam Suparno 2015;3) Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai ilmu atau seni yang mengatur

hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan.

Menurut Noe, Hollembeck, Gerhat, dan Wright (dalam Suparno 2015;3) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah kebijakan, praktis, dan system yang memengaruhi kebiasaan, sikap, dan performa seorang karyawan.

Menurut Bohlander dan snell (dalam suparno 2015;3-4) mendefenisikan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) yakni suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

6. Konsep Teori Administrasi Kependudukan

Adapun peraturan daerah provinsi riau Nomor 4 tahun 2018 tentang adminstrasi kependudukan yang terdapat dalam bab 1 tentang ketentuan umum pasal 1 Nomor 9 yang berbunyi administrasi kependuduan adalah rangkayan kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaptaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informai administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.

Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, Persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan.

Pengelolaan Pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab Pemerintah Kota/Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara Administrasi sebagai Warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang.

Administrasi Kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak azasi setiap orang dibidang Administrasi Kependudukan tanpa Diskriminasi melalui pelayanan publik yang professional. Pendaftaran penduduk dilakukan dengan pencatatan Biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk serta penertiban Dokumen Kependudukan.

Kependudukan berkata dasar dari Penduduk yang mempunyai arti yaitu orang yang tinggal di Daerah tersebut atau orang yang secara hukum berhak tinggal di Daerah tersebut. Dengan kata lain orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal disitu. Misalkan bukti Kewarganegaraan, tetapi memilih tinggal di Daerah lain.

Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan

lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

7. Konsep Teori pelayanan

Moenir (2010:26) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil rakyatnya terutama dalam memberikan pelayanan, dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadapnya.

Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan sering tidak sama antara masyarakat dengan pemberi pelayanan (aparatur), karena itu selalu di usahakan agar antara pelayanan yang di janjikan senyatanya tidak jauh berada, sehingga tidak berakibat merosotnya respek masyarakat terhadap satuan pemerintah yang memberikan pelayanan, umumnya pemerintah.

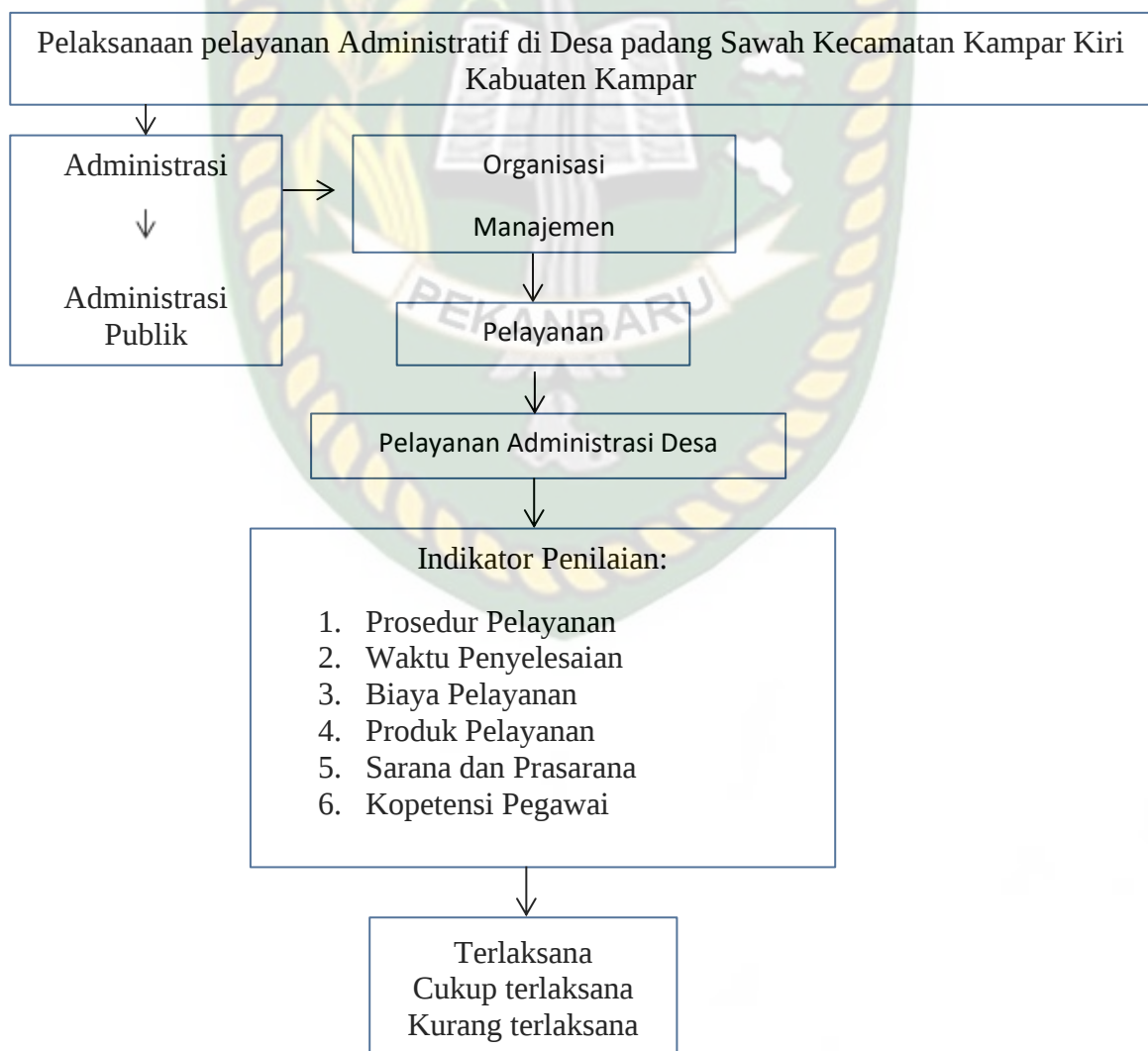
Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercemin dari upaya yang di lakukan pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang di butuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndraha (2006:86) yang menyatakan bahwa, "hubungan antara rakyat dan pemerintah adalah hubungan janji dan percaya.

Menurut Suparlan (2008:16) pelayanan adalah unsur memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik material atau non material agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri. Selanjutnya ada yang menyatakan pelayanan adalah memberikan, menyediakan, mengusahakan barang atau jasa yang di perlukan seseorang atau sekelompok orang sehingga mereka puas.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini semua yang termasuk kedalam cakupan kajian, baik itu secara teoritis, konsep, maupun lingkup bahasan kajian Pelaksanaan administrasi desah dalam melayani masyarakat di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar, sehingga kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Pelaksanaan pelayanan Administatif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.



C. Hipotesis

Diduga Pelaksanaan Pelayanan administratif Di desa Padang Sawah dalam melayani masyarakat di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat jelas dari fenomena yang peneliti amati bahwa masih banyak masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan mengenai administrasi kependudukan desa .

D. Konsep Operasional

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

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

1. Administrasi dapat diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau kelompok orang tertentu. Administrasi dalam arti sempit diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengelolaan keterangan tertulis. Sedangkan dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktivitas kerja sama

sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah sepakati sebelumnya.

2. Organisasi adalah wadah untuk melakukan kegiatan administrasi yang terdiri dari kumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.
3. Manajemen adalah suatu proses yangn digunakan sebagai pengatur jalannya administrasi dalam organisasi yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalaui pemamfaatan sumber daya manusia dan lainnya.
4. Pelaksanaan adalah aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan.
5. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan SDM, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dengan mengoptimasikan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang teapat, agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi dimana SDM itu berada.
6. Admistrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

7. Standar dan sasaran Kebijakan yakni standar yang dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan.
8. Sumber Daya yakni Keberhasilan suatu kebijakan sangat tergantung dari sumber daya yang tersedia dan manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan.
9. Karakteristik Organisasi Pelaksana yakni karakter etika badan-badan pelaksana atau unit-unit birokrasi pemerintah yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan.
10. Komunikasi antar organisasi yakni komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam dari berbagai sumber informasi.
11. Sikap para pelaksana yakni karakter-karakter atau etika dari para pelaksana yang merupakan penentuan keberhasilan suatu kebijakan.
12. Lingkungan sosial, ekonomi, politik yakni sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan suatu kebijakan
13. Indikator yakni merupakan suatu yang dapat di gunakan sebagai petunjuk atau standar dasar sebagai acuan dalam mengukur adanya perubahan pada suatu kegiatan atau kejadian.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Pelaksanaan pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha kepentingan orang lain sesuai haknya. Moenir (2010:26)	Pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar	1. Prosedur pelayanan	a.Pegawai memberi tahu cara tata cara pengurusan administrasi kependudukan b.persyaratan administrasi yang mudah di pahami	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana
		2.Waktu penyelesaian	a.Memberikan pelayanan dengan cepat b.Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana
		3.Biaya pelayanan	a.Kesamaan harga yang di berikan b.harga sesuai dengan standar yang di tetapkan	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana
		4.Produk pelayanan	a.Pelayanan yang sama kepada masyarakat b.pegawai teliti dalam memberikan pelayanan	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana
		5.Sarana dan prasarana	a.kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	Terlaksana Cukup terlaksana

			b.kelengkapan peralatan	Kurang terlaksana
		6.Kompetensi pegawai	a.pengetahuan yang luas di miliki pegawai b.kesopanan pegawai	Terlaksana Cukup terlaksana Kurang terlaksana

Sumber : Data olahan penulis 2019

Berdasarkan operasional variabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari konsep pelayanan yang berangkat dari kerangka pikir diatas, maka terdapat variabel Pelaksanaan pelayanan Administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. Dalam pelaksanaan Administratif desa tersebut terdiri dari beberapa indikator yang penulis bahas sesuai dengan kajian penelitian yang diteliti yaitu setiap masyarakat di Desa padang sawah harus mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang ada di kantor desa kecamatan kampar kiri tersebut.

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga kategori) yaitu : baik, cukup baik dan kurang baik.

Pengukuran yang digunakan ini adalah dengan menggunakan teknik persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pelaksanaan pelayanan Administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar lebih besar dari 67-100% jawaban responden.

Cukup Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pelaksanaan pelayanan Administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar berada pada ukuran 34-66% jawaban responden.

Kurang Terlaksana : Apabila penilaian terhadap indikator Pelaksanaan pelayanan Administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar berada pada ukuran lebih kecil dari 0-33% jawaban responden.

Adapun indikator yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. prosedur pelayanan

- Pegawai memberi tahukan tata cara pengurusan administrasi kependudukan
- Pesyaratan administrasi yang di pahami

Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih besar dari 67% jawaban responden

Cukup Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran 34 % - 66% jawaban responden

Kurang Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih kecil dari 33% jawaban responden

2. Waktu penyelesaian

- Memberikan pelayanan dengan cepat
- Kecepatan pegawai melayani transaksi

Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih besar dari 67% jawaban responden

Cukup Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran 34 % - 66% jawaban responden

Kurang Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih kecil dari 33% jawaban responden

3. Biaya pelayanan

- Kesamaan harga yang di berikan
- Harga sesuai dengan standar yang di tetapkan

Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih besar dari 67% jawaban responden

Cukup Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran 34 % - 66% jawaban responden

Kurang Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih kecil dari 33% jawaban responden

4. produk pelayanan

- Pelayanan yang sama kepada masyarakat
- Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan

Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih besar dari 67% jawaban responden

Cukup Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran 34 % - 66% jawaban responden

Kurang Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih kecil dari 33% jawaban responden

5. Sarana dan prasarana

- Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu
- Kelengkapan peralatan

Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih besar dari 67% jawaban responden

Cukup Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran 34 % - 66% jawaban responden

Kurang Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih kecil dari 33% jawaban responden

6. Kopetensi pegawai

- Pengetahuan yang luas di miliki pegawai
- Kesopanan pegawai

Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih besar dari 67% jawaban responden

Cukup Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran 34 % - 66% jawaban responden

Kurang Terlaksana : Apabila semua kategori indikator berada pada ukuran lebih kecil dari 33% jawaban responden

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian Kuantitatif, metode penelitian ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (dalam Sugiyono, 2012;8)

Sifat penelitiannya adalah survey deskriptif yakni penelitian menggunakan sejumlah sampel (responden) sebagai data primer yaitu data yang diperoleh dari sampel dijadikan sebagai bahan utama untuk menganalisis keberadaan objektif dari variable yang diteliti. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pecanderaan secara sistemati, factual, akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat poulasi atau daerah tertentu.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada di latar belakang masalah yang dipaparkan penulis, maka jelas penelitian ini dilakukan di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Adapun pertimbangan penulis memilih lokasi ini menjadi tempat penelitian karena di duga terdapat beberapa masalah mengenai Pelaksanaan dalam Administrasi Kependudukan di Desa

Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar yang menyebabkan banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan administrasi kependudukan desa di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah merupakan keseluruhan dari unit kerja atau individu yang akan diteliti. Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Desa padang sawah kecamatan kampar kiri dan kantor desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar sebagai prangkat desa dalam melayani masyarakat.

Sampel adalah Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Yang menjadi sampel dari penelitian ini adalah kepala desa, Sekretaris Desa, Kaur. di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. Sedangkan jumlah populasi dan sampel dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel III.1 : Jumlah Populasi Dan Sampel Perangkat Desa Dalam pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar

No	Populasi	Jumlah		
		Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Desa	1	1	100%
2	Sekdes	1	1	100%
3	Kaur	4	4	100%
5	Jumlah	6	6	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2019.

Sampel adalah Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Yang menjadi sampel ke dua dari penelitian ini adalah masyarakat. di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. Sedangkan jumlah populasi dan sampel dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel III.2 : Jumlah Populasi Dan Sampel Masyarakat Dalam pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar

No	Populasi	Jumlah		
		Populasi	Sampel	Persentase
1	Dusun 1 Koto Tuo	258	10	4%
2	Dusun 2 Koto Lintang	292	15	5%
3	Dusun 3 Tepian Pandan	279	10	4%
4	Dusun 4 Sei Tokang	332	15	5%
5	Jumlah	1.161	50	4%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2019.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini :

1. Teknik Penarikan Sampel sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel (Sugyono, 2010). Penarikan sampel jenuh dilakukan pada kantor Desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar karena yang berkontribusi dalam pelaksanaan ini secara langsung dan berjumlah sedikit dan dijadikan sampel keseluruhan.
2. Teknik penarikan sampel purposive sampling adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih

representative (Sugiyono, 2010). Penentuan teknik ini digunakan untuk masyarakat karena jumlah masyarakat terlalu banyak, sehingga hanya diambil 50 orang masyarakat saja.

E. Jenis Dan Sumber Data

Adapun yang menjadi jenis sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang di peroleh langsung dari responden melalui wawancara, angket, dan observasi. Berupa data yang mencakup pihak pelaksanaan Pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar dalam menggunakan wewenangnya.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data dan informasi keterangan dari instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Data ini dapat berupa arsip, leteratur serta laporan tentang pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang dibuthkan dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus

penelitian. Dalam hal ini pengambilan data dikumpulkan dengan cara sebagai berikut :

1. Kuisioner

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan sejumlah daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sampel penelitian, yang mana setiap pertanyaan telah di persiapkan jawabannya, sehingga responden diharapkan memberikan jawaban sebenarnya.

2. Wawancara

Yaitu penulis mengumpulkan data melalui wawancara. Dengan menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis tentang proses pelaksanaan administrasi desa dalam melayani masyarakat di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. mulai dari perencanaan sampai pada hasil dari pelaksanaan tersebut.

3. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung dilapangan tentang permasalahan yang ada dalam penelitian penulis.

4. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data tidak langsung yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pengambilan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan keadaan lokasi seperti monografi.

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan diperoleh melalui teknik pengumpulan dalam penelitian ini, selanjutnya data dari penelitian ini di analisis atau diolah secara deskriptif. Setelah semua data yang dianalisis terkumpul maka data tersebut di kelompokkan menurut-masing masing variable beserta indikatornya.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. tentang penyelenggaraan administratif Di Desa Padang Sawah yang dilakukan penulis dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel III.3 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Pelaksanaan pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2018-2019																							
		Februari - juli				Nopember - Desember				januari				Pebruari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi Kuisisioner																								
5	Rekomendasi Survey																								
6	Survey Lapangan																								
7	Analisis Data																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konfrehensif																								
11	Revisi Skripsi																								
12	Penggandaan Skripsi																								

Sumber : Data olahan Penulis, 2019

BAB IV

GAMBAR UMUM DAERAH PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar

Kabupaten kampar terbentuk sejak tahun 1956 berdasarkan UU NO 12 tahun 1936 kabupaten kampar adalah salah satu kabupaten di provinsi riau, kabupaten kampar yang beribukota di bangkinang yang juga di kenal dengan julukan serambi mekkah di provinsi riau. Pusat pemerintahan ibu kota kabupaten kampar berada di tenga-tenga kota, tepat nya di jalan tuanku tambusai.

1. Keadaan Giograpis Kabupaten Kampar

Kabupaten kampar dengan luas lebih kurang 1.128.928 Ha merupakan daerah yang terletak antara 01000'40" lintang utara sampai 00027'00" lintang selatan dan 100028'30"-101014'30" bujur timur. Batas daerah kabupaten kampar adalah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan kota pekanbaru dan kabupaten siak.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten sengingi.
3. Sebelah barat berbatasan dengan kabupaten rokan hulu dan provinsi sumatra barat.
4. Sebelah timur berbatasan dengan kabupaten pelalawan dan kabupaten siak.

2. Visi dan misi Kabupaten Kampar

Adapun visi dan misi kabupaten kampar antara lain:

a) Visi kabupaten kampar

Terwujudnya kabupaten kampar yang maju dan sejaterah, melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan yang di di dukung oleh pertanian yang

unggul dan industry yang tanggu dalam masyarakat yang beradat, beriman, bertaqwadan berbudaya melayu tahun 2030'

b) Misi kabupaten Kampar

1. Meningkatkan kualitas, kehidupan dengan terpenuhinya kebutuhan dasar, sandang, pangan, papan, pendidikan, kesehatan bermatabat dan berbudaya.
2. Meningkatkan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat melalui usaha ekonomi kerakyatan.
3. Meningkatkan hasil dan mutu pertanian melalui pemampaan teknologi berbasis ogrondustri dan agrobisnis serta pengelolaan hutan yang lestari.
4. Peningkatan pengamalan ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari melalui pendidikan agama dan mempungsikan lembaga-lembaga keagamaan sebagai wadah pembinaan umat.

B. Keadaan Geografis Daerah Penelitian

Desa Padang Sawah ini merupakan Desa yang telah ada sejak lama di bawah pengelolaan pemerintahan Daerah Kabupaten Kampar yang terletak di Kecamatan Kampar Kiri dan di pinggir sungai Subayang juga dapat merupakan sarana transportasi menuju desa tetangga, meskipun sudah memiliki jalan darat, disamping merupakan sumber perairan umum yang dapat dikembangkan budi daya ikan dalam kerambah, dan lubuk larangan ikan maupun panangkapan (eksploitasi). Luas Desa Padang Sawah lebih kurang 25 KM², adapun jarak Desa Padang Sawah ini dari pusat ibu kota Kecamatan Kampar Kiri lebih kurang 19 KM. Desa Padang Sawah mempunyai 4 Dusun yaitu, yang berdiri dari 8 RW 16

RT. Sedangkan mengenai batas wilayah Desa Padang Sawah adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatas dengan Desa Sungai Raja/Tanjung Mas
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sungai Liti
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Kuntu
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Domo

Sedangkan mengenai iklim Desa Padang Sawah tidak jauh berbeda dengan lainnya yaitu dengan iklim tropis.

C. Pendidikan Penduduk

Pendidikan merupakan tolak ukur maju tidaknya suatu masyarakat, artinya semakin tinggi rata-rata tingkat pendidikan suatu masyarakat semakin tinggi pula kemajuan yang dapat dipemukiman tersebut. Dan semakin rendah tingkat pendidikannya maka semakin rendah juga kemajuannya. Sehingga jika suatu komunitas masyarakat ingin maju dan berkembang secara baik maka pendidikan dan peningkatan mutu sumber daya manusianya (SDM) harus diperbaiki, dibina dan dikembangkan secara sungguh-sungguh. Dalam suatu masyarakat tingkat pendidikan yang memiliki sangat menentukan terhadap lajunya arus perkembangan pembangunan yang dilakukan, dengan tingkat pendidikan yang memadai dari individu akan menambah sumber daya manusia yang berkualitas, karena sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam proses pembangunan selain sumber daya alam.

Selain itu sarana pendidikan juga menjadi salah satu faktor yang menunjang lancarnya proses belajar mengajar. Adapun mengenai pendidikan yang ada di Desa Padang Sawah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV. 1 : Sarana Pendidikan di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1	SD	1 buah
2	MDA	1 buah
3	TK	1 buah
	Jumlah	3 buah

Sumber data: Kantor Kepala Desa Padang Sawah, 2019.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pendidikan SDN (Sekolah Dasar Negeri) di Desa Padang Sawah adalah 1 buah, (Taman Kanak-Kanak) berjumlah 1 buah, dan MDA (Madrasah Ibtida'iah) berjumlah 1 buah. Menjadi jumlah keseluruhan adalah 3 buah.

D. Mata Pencarian Penduduk

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, dapat diketahui bahwa tingkat perekonomian masyarakat Desa Padang Sawah ada yang golongan atas, menengah, dan golongan bawah. Kebanyakan dari masyarakat bekerja sebagai petani. Namun demikian sebagian masyarakat ada juga yang hidup sebagai pegawai negeri, pengrajin industri rumah tangga, pedagang, dan jasa.

E. Pemerintah

Pemerintahan Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, tidak jauh berbeda dengan Desa-Desa lainnya. Dalam struktur perangkat Desa, Pemerintah Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang ditunjuk melalui proses Pemilihan Kepala Desa (Pilkades) langsung dengan system Demokrasi dan mengutamakan putra terbaik dari Desa dan memahami tentang Pemerintahan Desa. Pelaksanaan kegiatan administrasi Pemerintahan Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, seorang Kepala Desa, seorang Sekretaris Desa (Sekdes), beberapa orang Kepala Urusan (Kaur) dan beberapa orang Kepala Dusun (Kadus). Kepala Desa merupakan eksekutif dalam menjalankan roda pemerintahan Desa dan dilakukan pengawasan oleh legislatif Desa yang disebut dengan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

F. Agama dan Budaya Masyarakat

Agama merupakan salah satu faktor yang memberikan arah dan makna bagi kehidupan seseorang atau masyarakat. Agama juga diakui sebagai salah satu bahkan satu-satunya sumber nilai, baik moral maupun spiritual yang memiliki peranan penting dan sumbangan yang cukup besar serta paling tinggi harganya bagi setiap jenjang kehidupan manusia.

Agama juga mampu memberikan motifasi hidup dan penghidupan serta merupakan alat pengembangan dan pengendalian diri yang sangat penting. Oleh karena itu, agama perlu diketahui, dipahami, diyakini dan diamalkan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari agar dapat menjadi dasar kepribadian sehingga ia

dapat menjadi manusia yang utuh. Penduduk yang ada di Desa Padang Sawah memeluk agam Islam, dan adapun jumlah sarana tempat ibadah masyarakat Desa Padang Sawah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV. 2 : Sarana Ibadah di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

NO	Sarana Ibadah	Jumlah
1	Masjid	1 buah
2	Suraw/Mushallah	9 buah
	Jumlah	10 buah

Sumber data : Kantor Kepala Desa Padang Sawah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sarana tempat ibadah di Desa Padang Sawah yaitu Masjid ada 1 buah, dan Surau/ Musholla ada 9 buah. Jadi jumlah keseluruhan tempat ibadah di Desa Padang Sawah adalah 10 buah.

Uraian kegiatan keagamaan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Masjid itu merupakan tempat kegiatan keagamaan seperti shalat lima waktu, sholat jum'at, acara-acara besar seperti Maulid Nabi, Isra' Mi'rad, dan mengadakan acara MTQ ketika bulan Ramadhan.
2. Surau/ Mushallah merupakan tempat kegiatan keagamaan masyarakat pada waktu bulan Ramadhan. seperti hataman al-Quran, dan tempat berkumpulnya sesama suku.

Kebudayaan merupakan hasil karya, rasa dan cipta masyarakat dapat digunakan untuk melindungi manusia dari ancaman atau bencana alam. Di samping itu kebudayaan dapat dipergunakan untuk mengatur hubungan dan

sebagai wadah segenap manusia sebagai anggota masyarakat. Masyarakat di Desa Padang Sawah sangat memegang kebudayaan yang ditandai dengan adanya berbagai suku.

Adapun nama-nama suku yang ada di Desa Padang Sawah yaitu:

1. Suku Domo
2. Suku Piliang
3. Suku Patopang
4. Suku Melayu

Walaupun masyarakat di Desa Padang Sawah ini memiliki berbagai suku akan tetapi dalam kebudayaan atau adat yang berlaku tetap sama tidak ada perbedaan antara satu suku dengan suku yang lainnya. Setiap pendatang yang tinggal di Desa Padang Sawah diharuskan memasuki salah satu suku yang ada di Desa sesuai dengan keinginan mereka, walaupun mereka sebelumnya menjadi penduduk Desa tersebut sudah memiliki suku. Selain pemerintahan Desa yang memegang peran penting dalam kebudayaan di Desa ini juga ada namanya ninik mamak. Dan ninik mamak ini lah yang akan membantu menyelesaikan segala perkara yang timbul pada masyarakat Desa Padang Sawah. Selain ninik mamak di Desa Padang Sawah juga memiliki alim ulama yang biasa disebut atau dipanggil dengan Buya, adapun Buya ini berfungsi sebagai imam shalat lima waktu, mengisi acara pada waktu- waktu tertentu seperti maulid Nabi, dan juga ceramah mingguan dalam wirit yasin dan khususnya pada bulan ramadhan mereka ini sangat berperan penting dalam mengisi acara-acara yang bersifat Islami. Seorang

Buya pernah menyampaikan di dalam ceramahnya tentang wasiat, beliau pernah menerangkan atau menyingung sebagian kecil saja tentang wasiat. Dan tidak menerangkan secara keseluruhan dari wasiat. Sebagaimana pengakuan dari seorang Buya beliau mengatakan “Saya pernah memberikan ceramah tentang wasiat tetapi hanya menyinggung sedikit tentang wasiat dalam Islam” dan menurut beliau “wasiat adalah sebuah pesan (umanat) yang disampaikan kepada seseorang terhadap peninggalannya sebelum pewasiat meninggal dunia. Akan tetapi adat yang berlaku pada masyarakat Desa Padang Sawah juga sudah mengatur tentang wasiat seperti waktu pelaksanaan wasiat, tempat pelaksanaan wasiat dan orang yang membantu serta cara pelaksanaan wasiat dan masing-masing bagian dari harta pewasiat yang ada di Desa Padang Sawah. Seperti yang telah diungkapkan oleh salah seorang ninik mamak yaitu “saya mengetahui tentang wasiat, dan wasiat itu di berikan kepada siapa-siapa saja yang akan di berikan oleh pewasiat, serta berapa saja dari harta yang diberikan oleh pewasiat kepada orang yang diinginkannya.

Adapun urain tugas dari perangkat Desa adalah sebagai berikut :

1. Kepala Desa mempunyai tugas dalam mengkoordinir semua kegiatan penyelenggaraan pemerintah Desa dan pembangunan Desa. Kepala Desa dalam melakukan pekerjaannya bertanggung jawab kepada camat.
2. Sekretaris Desa merupakan wakil dari Kepala Desa yang bertugas dalam membantu kerja Kepala Desa dalam administrasi Pemerintahan Desa.
3. Kepala Urusan (Kaur) Pemerintahan yang bertanggung jawab langsung kepada tugas pokok dalam urusan administrasi bidang pemerintahan.

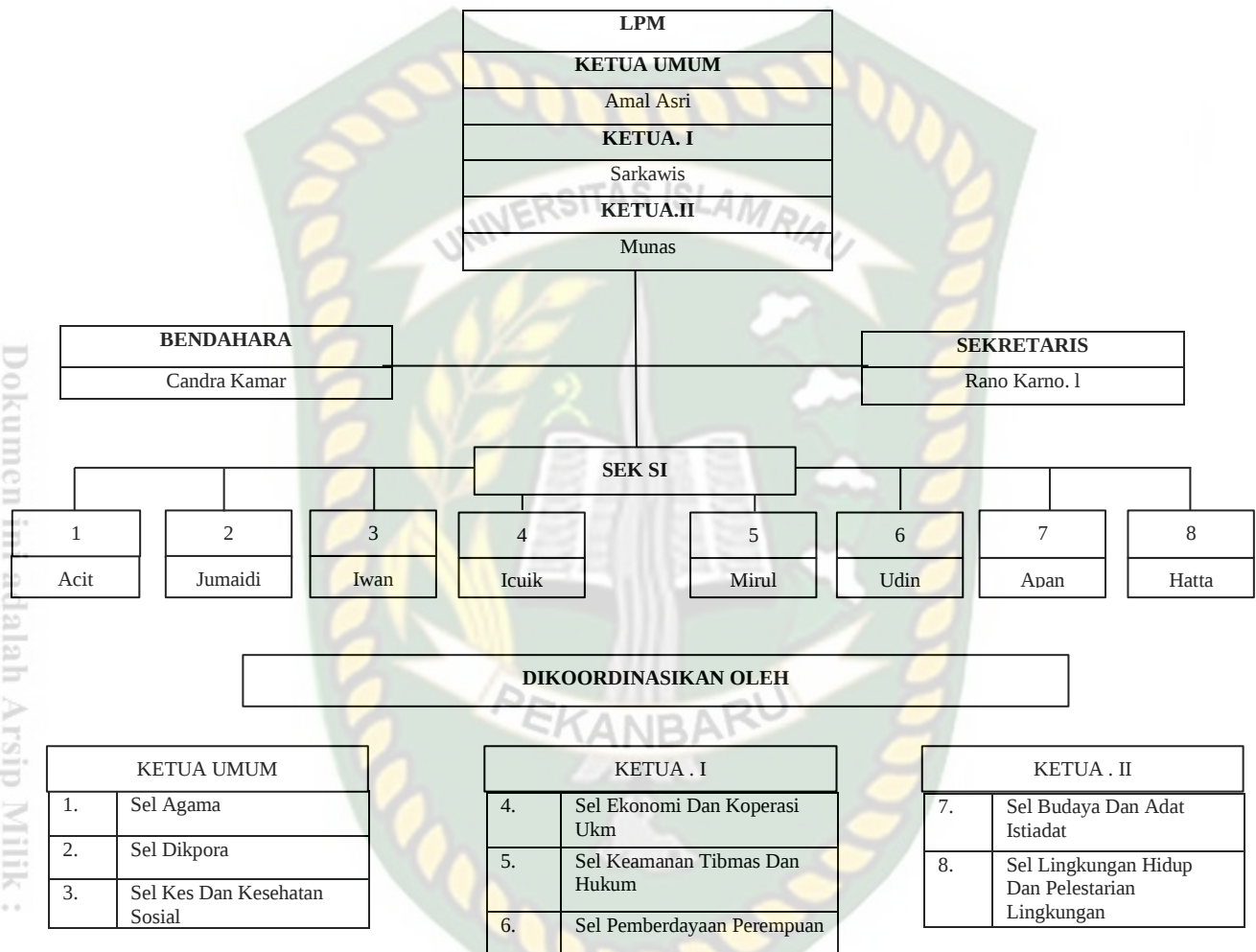
4. Kepala Urusan (Kaur) pembangunan yang bertanggung jawab langsung kepada tugas pokok dalam urusan pembangunan Desa.
5. Kepala Dusun (Kadus) merupakan wakil dari Kepala Desa Setiap dusun yang ada. Kepala dusun bertanggung jawab langsung kepada Kepala Desa dalam urusan pemerintahan dan pembangunan pada tingkat dusun masing-masing.

**Gambar IV. 1 : Struktur Perangkat Desa Padang Sawah Kecamatan
Kampar Kiri Kabupaten Kampar**



Sumber data: Kantor Kepala Desa Padang Sawah, 2019.

Gambar IV . 2 : Struktur Organisasi Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar



Sumber data: Kantor Kepala Desa Padang Sawah, 2019.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam melakukan penelitian tentang pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar, Penelitian ini mengambil sebanyak 56 orang responden yang terdiri dari kepala desa berjumlah 1 orang, sekretaris desa berjumlah 1 orang, kaur desa berjumlah 4 orang, masyarakat berjumlah 50 orang responden yang ada di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar di mana masyarakat tersebut di pilih secara acak.

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin untuk menilai tentang pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar, dapat dilihat pada tabel ini:

Tabel V.1 : Identitas Responden Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur Desa, Berdasarkan Jenis Kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	6	100%
2.	Perempuan	-	-
Jumlah		6	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.1 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang atau 100% responden, untuk menilai pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar.

Tabel V.2 : Identitas Responden Masyarakat Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	29	58%
2.	Perempuan	21	42%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.2 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang atau 58% responden, dan 21 orang atau 42% responden perempuan untuk menilai pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden masyarakatnya adalah berjenis kelamin laki-laki.

2. Umur Responden

Berikut akan dijelaskan identitas responden berdasarkan kelompok umur. Kelompok umur disini peneliti mengelompokkan umur dengan cara tingkatan, dengan tujuan untuk mengetahui gambaran dari umur responden penelitian, maka tabel mengenai informasi pengelompokkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3 : Identitas Responden Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur, Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	21-30	2	33,3%
2.	31-40	2	33,3%
3.	41-50	2	33,3%
Jumlah		6	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.3 diatas, dalam pengelompokkan identitas responden dari kepala desa, sekretaris desa, kaur, berdasarkan umur, maka peneliti dapat mengemukakan bahwa yang mendominasi tingkat umur responden berada pada

tingkatan 21-30 Tahun yang berjumlah 2 orang atau 33,3%, dan umur responden pada 31-40 Tahun berjumlah 2 orang atau 33,3%, sedangkan umur responden pada 41-50 tahun berjumlah 2 orang atau 33,3%. Jadi, dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini responden yang di mintai pendapatnya berumur 21-50 tahun.

Tabel V.4 : Identitas Responden Masyarakat Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	17 – 30	40	80%
2.	31 – 60	10	20%
Jumlah		50	100%

Sumber: Hasil Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.4 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang paling dominan adalah berumur 17- 30 Tahun yaitu 40 orang atau 80% , selanjutnya 31- 60 Tahun yaitu 10 orang atau 20%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa untuk penelitian ini responden masyarakat yang dimintai pendapatnya lebih dominan berada pada umur 17-30 Tahun.

3. Pendidikan Responden

Selanjutnya dalam identitas responden yang berada pada penelitian ini terdapat juga identitas Tingkat Pendidikan terakhir, maka tabel mengenai informasi pengelompokkan pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.5 : Identitas Responden Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kaur, Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA	4	66,7%
2.	Strata satu (S1)	2	33,3%
Jumlah		6	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.5 diatas, dapat dilihat bahwa bagaimana tingkat pendidikan responden sebanyak 4 orang atau 66,7% pendidikan SMA, dan 2 orang atau 33,3% berpendidikan Strata satu (S1). Jadi, dapat disimpulkan bahwa untuk tingkat pendidikan terakhir pada di dominasi oleh SMA dan Strata satu (S1).

Tabel V.6 : Identitas Responden Masyarakat Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	1	2%
2.	SMP	7	14%
3.	SMA	35	70%
4.	D3	2	4%
5.	Strata Satu (S1)	5	10%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Hasil Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.6 diatas, dapat dilihat tingkat pendidikan masyarakat di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar, dimana pendidikan tertinggi adalah Strata Satu (S1) berjumlah 5 orang atau 10%, kemudian D3 berjumlah 2 orang atau 4%, kemudian SMA berjumlah 35 orang atau 70%, kemudian SMP berjumlah 7 orang atau 20%, dan SD berjumlah 1 orang atau 2%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden

masyarakat di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar, lebih banyak tamatan SMA.

B. Hasil Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

Pada bagian ini akan dibahas dan dijelaskan mengenai tanggapan-tanggapan responden mengenai indikator-indikator penelitian tentang pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar.

Dalam rangka untuk mengukur pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. peneliti menggunakan beberapa tolak ukur yang menjadi acuan, yaitu: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kopetensi pegawai.

Melalui pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar, apakah pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah ini berjalan baik atau tidak. Sehingga dengan demikian indikator yang digunakan sebagai bahan analisa adalah dengan melihat bagaimana pencapaian terhadap manfaatnya bagi kepentingan umum. Adapun analisisnya sebagaimana penulis kemukakan dibawah ini.

1. Prosedur pelayanan

merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus di lakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan di kemudian hari., maka dari itu di harapkan prosedur pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus berjalan

dengan semestinya sesuai dengan judul penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. dapat diukur salah satunya dengan Prosedur Pelayanan.

Item penilaian yang digunakan untuk masyarakat dalam indikator Prosedur Pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Apakah pegawai menjelaskan kepada masyarakat tentang tata cara pengurusan administratif di desa padang sawah?
2. Apakah desa padang sawah sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pengurusan administratif yang ada di desa padang sawah?
3. Menurut Bapak/Ibuk apakah persyaratan pengurusan administrasi di desa padang sawah mudah di pahami?
4. Apakah Bapak/Ibu mengerti tata cara pengurusan administratif yang ada di desa padang sawah?
5. Apakah Bapak/Ibu pernah mengeluh atas pelayanan yang di berikan pegawai desa padang sawah atas persyaratan yang kadang rumit?

Berikut dapat dilihat tanggapan responden terhadap Indikator Prosedur pelayanan, dapat di lihat pada tabel V. 7:

Tabel V. 7 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan Terhadap Pelaksanaan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Apakah pegawai menjelaskan ke masyarakat Tata cara pengurusan administratif	18 (36%)	26 (52%)	6 (12%)	50 (100%)
2	Apakah desa suda melakukan sosialisasi tentang prosedur pengurusan administratif	15 (30%)	21 (42%)	14 (28%)	50 (100%)
3	Menurut bapak/ibuk apakah persyaratan pengurusan administratif di desa padang sawah mudah di pahami	21 (42%)	25 (50%)	4 (8%)	50 (100%)
4	Apakah bapak/ibuk mengerti Tata cara pengurusan administratif	20 (40%)	23 (46%)	7 (14%)	50 (100%)
5	Apakah bapak/ibuh perna mengeluh atas pelayanan yang di berikan pegawai desa	17 (34%)	19 (38%)	14 (28%)	50 (100%)
Jumlah				45	250

	91	144		
Rata-Rata	18,2	22,8	9	50
Persentase	36,4%	45,6%	18%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Dari tabel V.7 diatas dapat dilihat bahwa dari 50 responden, terdapat rata-rata 18,2 (36,4%) masyarakat menyatakan Terlaksana dengan alasan karna pegawai telah memberikan penjelasan tentang tata cara pengurusan admininstratif dan memberikan sosiaslisasi kepada masyarakat, kemudian sebanyak 22,8 (45,6%) masyarakat menyatakan Cukup Terlaksana dengan alasan masyarakat tidak terlalu memahami tentang tata cara prosedur pelayanan yang ada di desa tersebut dan kemudian sebanyak 9 (18%) masyarakat menyatakan Kurang Terlaksana dengan alasan karena mereka tidak mengetahui bahkan ragu-ragu terhadap prosedur pelayanan administratif dan sebagian masyarakat ada yang mengeluh atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada pada kategori “Cukup Terlaksana” dengan persentase (45,6%) dari 50 orang responden masyarakat di Desa Padang Sawah.

Sementara hasil dari wawancara terhadap Bapak Ali Lubis (Kepala Desa) mengenai indikator pertama, dengan pertanyaan Apakah sudah dilakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat tentang tata cara pengurusan administrasi di desa padang sawah? dan selanjutnya Apakah persyaratan yang di berikan kantor desa muda di pahami oleh masyarakat?

Ali Lubis (Kepala Desa) pemberitahuan dengan pertanyaan pertama, beliau menjawab:

“kalau untuk masalah sosialisasi tentang bagaimana agar masyarakat mengerti dan memahami prosedur pelayanan yang ada di desa padang sawah ini, kami selama ini tidak ada melakukan sosialisasi dengan langsung datang ke tempat masyarakat, akan tetapi sosialisasi yang kami lakukan sebagai prangkat desa agar masyarakat mengerti tentang bagaimana prosedur pelayanan ini, kami lakukan dengan cara memberi tahu langsung kepada masyarakat sewaktu masyarakat mengurus urusan administrasi di desa padang sawah ini. Dan kami menerangkan seperti apa saja langkah-langkah bagaimana prosedur yang harus dilakukan masyarakat dalam mengurus administrasi agar masyarakat mengerti dan kenapa kami lakukan seperti itu untuk menghindari kesalahan baik dari kami maupun dari masyarakat itu sendiri”. (Wawancara 10:20 WIB, Senin 20 Mei 2019).

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan Bapak Ilham Riko (Sekretaris Desa) mengenai pertanyaan yang kedua, beliau menjawab:

“jadi seperti ini, untuk masalah pemahaman masyarakat dalam mengurus pelayanan administrasi tentunya tentang prosedur pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, kami rasa prosedur atau persyaratan dalam mengurus administrasi yang telah kami jelaskan sangatlah mudah, tapi mungkin masyarakat ada yang tidak pernah sekolah ataupun sudah lanjut usia mungkin mereka tidak bisa menerima penjelasan yang kami berikan dengan sebaik mungkin tetapi kami akan selalu membimbing mereka dalam mengurus administrasi tersebut”. (Wawancara 10:40 WIB, Senin 20 Mei 2019).

Selanjutnya berdasarkan observasi pengamatan peneliti, peneliti melihat indikator pelaksanaan pelayanan administratif Kurang Terlaksana karena upaya yang dilakukan oleh pihak terkait untuk mensosialisasikan pengurusan administrasi yang ada di desa padang sawah hanya sosialisasi ala kadarnya karena itu masyarakat kurang memahami apa saja administrasi yang ada di desa padang sawah.

Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara yang telah peneliti paparkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar, dapat dikatakan “Cukup Terlaksana” kenapa di katakan cukup terlaksana karena masyarakat yang mengerti dan memahami prosedur pelayanan yang ada di desa padang sawah, memiliki persentase yang paling tinggi di bandingkan dengan ketegori penilayan lainnya yaitu sebanyak 45,6% akan tetapi masih ada sebagian masyarakat yang lainnya yang tidak memahami dengan baik, alasannya masi kurang nya sosialisasi baik secara langsung dari pemerintah desa padang sawah yang membuat sebagian masyarakat mengabaikan dan ada juga tidak mempedulikan penting nya cara pengurusan administrasi yang ada di desa padang sawah.

2. Waktu Penyelesaian

Merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

maka dari itu di harapkan Waktu Penyelesaian yang di berikan kepada masyarakat harus berjalan dengan semestinya sesuai dengan judul penelitian ini yaitu pelaksanaan pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. dapat diukur salah satunya dengan Waktu Penyelesaian.

Item penilaian yang digunakan untuk masyarakat dalam indikator Waktu Penyelesaian yaitu sebagai berikut :

1. Apakah di kantor desa padang sawah memiliki kejelasan waktu dalam pengurusan administrasi kependudukan?
2. Apakah pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah di tentukan?
3. Apakah pegawai desa padang sawah bisa melayani masyarakat dengan cepat dan tidak berbelit-belit?

Berikut dapat dilihat tanggapan responden terhadap Indikator Waktu penyelesaian, dapat di lihat pada tabel V. 8:

Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Waktu Penyelesaian Terhadap Pelaksanaan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Apakah kantor desa padang sawah memiliki kejelasan waktu administrasi	14 (28%)	17 (34%)	19 (38%)	50 (100%)
2.	Apakah pelayanan yang di berikan sesuai dengan waktu yang di tentukan	15 (30%)	23 (46%)	12 (24%)	50 (100%)
3	Apakah pegawai bisa melayani masyarakat dengan cepat dan tidak berbelit-belit	20 (40%)	20 (40%)	10 (20%)	50 (100%)
Jumlah		49	60	41	150
Rata-Rata		16	20	14	50
Persentase		32%	40%	28%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel V.8 diatas dapat dilihat bahwa dari 50 orang responden,, terdapat rata-rata 16 (32%) masyarakat menyatakan Terlaksana dengan alasan bahwa waktu penyelesaian yang di berikan perangkat desa sangat memuaskan masyarakat dengan terkadang pelayan bisa di tunggu sampai selesai dengan waktu yang terbilang cepat, kemudian sebanyak 20 (40%) masyarakat menyatakan cukup terlaksana dengan pelayanan administrasi waktu penyelesaian yang cukup cepat oleh karna itu masyarakat puas dengan terlaksananya urusan administrasi, dan kemudian sebanyak 14 (28%) masyarakat menyatakan kurang terlaksana dengan alasan bahwa terkadang waktu yang di berikan kepada masyarakat tidak ada kepastian tergolong tidak menentu yang membuat masyarakat sering mengeluh oleh waktu penyelesaian yang di berikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada pada kategori “ Cukup Terlaksana” dengan persentase (40%) dari 50 orang responden masyarakat di Desa Padang Sawah

Sementara hasil dari wawancara terhadap Bapak Ilham Riko (Sekretaris Desa) mengenai indikator kedua, dengan satu pertanyaan Apakah perangkat desa suda melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah di tentukan?

Ilham Riko (Sekretaris Desa) pemberitahuan dengan pernyataannya, beliau menjawab:

“jadi seperti ini kalau untuk masalah waktu penyelesaian yang di berikan pemerintah desa terhadap masyarakat yang melakukan atau mengurus urusan administrasi di desa padang sawah ini, kami mengakui kurangnya kepastian dan kami kurang menjelaskan dan menetapkan waktunya, terkadang mungkin juga tidak menentu, sedikit kami jelaskan dengan

keadaan kalo misalnya masyarakat yang mengurus administrasi itu sedikit, mungkin bisa di tunggu dengan waktu yang cepat, tp bisa juga menggunakan waktu yang lama dengan alasan terkadang yang mengurus urusan administrasi terlalu banyak dan ada juga kendala lain seperti kepala desa yang keluar kota dan tidak selalu ada di tempat". (Wawancara 10:40 WIB, Senin 20 Mei 2019).

Selanjutnya berdasarkan observasi pengamatan peneliti, peneliti melihat indikator pelaksanaan pelayanan administratif Kurang Terlaksana karena upaya yang dilakukan oleh pihak terkait untuk menyelesaikan administrasi secara cepat dan jelas tidak selalu terlaksana dan kurang sigapnya perangkat desa membuat masyarakat padang sawah sering mengeluh dengan pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara yang telah peneliti paparkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar, dapat dikatakan "Cukup Terlaksana" dikarenakan dapat di lihat bagai mana kepuasan masyarakat atas waktu pelayanan yang di berikan pemerintah desa padang sawah cukup terlaksana dengan persentase yang paling tinggi yaitu 40% dari ketegori semua penilaian yang ada maka penilaian Cukup terlaksana yang paling tinggi akan tetapi sebagian masyarakat lainnya masi ada juga yang mengeluh atas waktu pelayanan yang ada di desa padang sawah, dengan persentase 28% ketegori penilaian kurang terlaksana, dengan alasan tidak pastinya waktu penyelesaian administrasi yang di berikan terkadang cepat dan bisa juga lama sehingga masyarakat tidak bisa mendapatkan pelayanan yang pasti dengan berbagai alasan pemerintah, dapat di simpulkan belum maksimalnya waktu pelayanan yang ada di desa padang sawah.

3. biaya pelayanan

Merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus di tentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidak percayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan.

maka dari itu di harapkan Biaya Pelayanann yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan biaya yang telah di tentukan oleh pihak desa dan di harapkan tidak adanya biaya tambahan yang di luar dari yang telah di tentukan sesuai dengan judul penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. dapat diukur salah satunya dengan Biaya Pelayanan.

Item penilaian yang digunakan untuk masyarakat dalam indikator Biaya Pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Apakah dalam pengurusan administrasi kependudukan di desa padang sawah suda memiliki standar biaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Apakah pegawai desa padang sawah menerapkan biaya pengurusan administrasi kependudukan?
3. Menurut Bapak/Ibuk Apakah ada pegawai desa padang sawah sudah melayani masyarakat dengan baik tanpa adanya diskriminasi kepada masyarakat?
4. Apakah biaya yang Bapak/Ibu keluarkan untuk biaya pengurusan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan standar yang telah di tetapkan?
5. Apakah pegawai desa padang sawah pernah memintah kepada Bapak/Ibu untuk biaya tidak terduga dari standar yang telah di tetapkan?

Berikut dapat dilihat tanggapan responden terhadap Indikator Biaya Pelayanan, dapat di lihat pada tabel V. 9:

Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Biaya Pelayanan Terhadap Pelaksanaan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Apakah pengurusan administrasi suda memiliki standar biaya dalam memberikan pelayanan	22 (44%)	21 (42%)	7 (14%)	50 (100%)
2.	Apakah pegawai menerapkan biaya pengurusan administrasi	14 (28%)	23 (46%)	13 (26%)	50 (100%)
3.	Apakah pegawai suda melayani dengan baik tanpa ada diskriminasi	11 (22%)	24 (48%)	15 (30%)	50 (100%)
4.	Apakah biaya yang di keluarkan masyarakat sesuai dengan standar yang di tetapkan	19 (38%)	14 (28%)	17 (34%)	50 (100%)
5.	Apakah pegawai pernah memintah biaya tak terduga dari standar yang telah di tetapkan	19 (38%)	14 (28%)	17 (34%)	50 (100%)
Jumlah		85	96	69	250
Rata-Rata		17	19	14	50
Persentase		34%	38%	28%	100%

Sumber: Hasil Data Olahan Penelitian 2019

Dari tabel V.9 diatas dapat dilihat bahwa dari 50 orang responden, terdapat rata-rata 17 (34%) masyarakat menyatakan terlaksana dengan alasan kalau masyarakat mengurus administrasi biaya pelayanan yang di mintak sebagian tidak ada hanya terkadang biaya mengkopi atau membeli materai, kemudian sebanyak 19 (38%) masyarakat menyatakan Cukup terlaksana dengan biaya yang sangat sesuai dengan biaya yang tidak membuat masyarakat mengeluarkan atas pelayanan yang ada di kantor desa padang sawah, dan kemudian sebanyak 14 (28%) masyarakat menyatakan Kurang Terlaksana dengan tidak adanya pemberitahuan apa yang harus di bayar oleh masyarakat..

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada pada kategori “ Cukup Terlaksana” dengan persentase (38%) dari 50 orang responden masyarakat di Desa Padang Sawah

Sementara hasil dari wawancara terhadap Bapak Zulkifli A, Lubis (Kaur Pemerintahan) mengenai indikator ketiga, dengan satu pertanyaan Apakah ada penjelasan tentang biaya administratif pelayanan surat menyurat yang ada di desa padang sawah?

Bapak Zulkifli A, Lubis (Kaur Pemerintahan) pemberitahuan dengan pernyataannya, beliau menjawab:

“kalau untuk permasalahan biaya pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, kami memberikan biaya yang menurut kami tidak akan membebankan kepada masyarakat itu sendiri dan kami selalu menjelaskan langsung berapa biaya yang harus di keluarkan untuk urusan tersebut, akan tetapi mungkin ada masyarakat yng suka relah memberikan uang dengan perihal sebagai ucapan terimakasih kami juga perna menerima uang tersebut”. (Wawancara 10: 45 WIB, Senin 20 mei 2019)

Selanjutnya berdasarkan observasi pengamatan peneliti, peneliti melihat indikator Biaya Pelayanan Cukup Terlaksana dengan biaya yang sesuai dan tidak meminta biaya tambahan kepada masyarakat akan tetapi kalo masyarakat memberi lebih sebagai ucapan terima kasi terkadang perangkat desa mau menerima uang tambahan tersebut.

Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara yang telah peneliti paparkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari indicator Biaya Pelayanan “Cukup Terlaksana” dikarenakan bahwa tidak adanya biaya tak terduga dan biaya tambahan terhadap pengurusan administrasi yang ada di desa padang sawah akan dengan persentase paling tinggi dari ketegori penilayan lainnya yaitu 38% akan tetapi masyarakat ada juga yang masi belum puas dan berpikir bahwa ada yang memberikan biaya yang lebih agar mendapatkan pelayanan yang instan dengan persentase 28% dalam ketegori penilayan kurang terlaksana .

4. Produk Pelayanan

Merupakan salah satu standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

maka dari itu di harapkan Produk Pelayanann yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan produk yang telah di tentukan sebagai mana yang harus di keluarkan desa yang bisa di gunakan dalam bentuk urusannya sesuai dengan judul penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. dapat diukur salah satunya dengan Biaya Pelayanan.

Item penilaian yang digunakan untuk masyarakat dalam indikator Biaya Pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan yang di berikan pegawai desa padang sawah kepada masyarakat suda merata?
2. Apakah Bapak/Ibuk pernah melihat diskriminasi dalam pelayanan yang di lakukan pegawai desa padang sawah?
3. Menurut Bapak/Ibuk apakah pelayanan yang di berikan pegawai desa padang sawah sudah di laksanakan dengan baik?
4. Menurut Bapak/Ibuk apakah pelayanan yang di desa padang sawah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi?

Berikut dapat dilihat tanggapan responden terhadap Indikator Biaya Pelayanan, dapat di lihat pada tabel V. 10:

Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Produk Pelayanan Terhadap Pelaksanaan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Apakah Pelayanan yang di berikan pegawai desa suda merata	23 (46%)	18 (36%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	Apakah bapak/ibu pernah melihat diskriminasi dalam pelayanan	20 (40%)	19 (38%)	11 (22%)	50 (100%)

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
3	Apakah Pelayanan yang di berikan pegawai desa suda di laksanakan dengan baik	13 (26%)	30 (60%)	7 (14%)	50 (100%)
4	Apakah pelayanan yang ada di desa padang sawah di berikan kemudahan dalam pengurusan administrasi	17 (34%)	23 (46%)	10 (%20)	50 (100%)
Jumlah		73	90	37	200
Rata-Rata		18,25	22,5	9,25	50
Persentase		36,5%	45%	18,5%	100%

Sumber: Hasil Data Olahan Penelitian 2019

Dari tabel V.10 di atas dapat dilihat bahwa dari 50 orang responden, terdapat rata-rata sebanyak 18,25 (36,5%) masyarakat menyatakan Cukup Terlaksanan dengan alasan mereka kurang mengetahui tentang produk pelayanan yang ada di kantor desa padang sawah tetapi pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang di urusnya dan sebanyak 22,5 (45%) masyarakat menyatakan Cukup terlaksana dengan alasan bahwa para perangkat desa selau memberikan produk pelayanan secara bagus dan tidak ada masyarakat yang komplek terhadap pelayanan tersebut dan kemudian sebanyak 9,25 (18,5) masyarakat menyatakan

Kurang Terlaksana dengan alasan bahwa perangkat desa tidak pernah menjelaskan secara terperinci tentang bagaimana produk pelayanan yang ada di desa padang sawah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada pada kategori “Cukup Terlaksana” dengan persentase (45%) dari 50 orang responden masyarakat di Desa Padang Sawah

Sementara hasil dari wawancara terhadap Bapak Zulkifli A, Lubis (Kaur Pemerintahan) mengenai indikator keempat, dengan satu pertanyaan Apakah produk pelayanan administratif yang di berikan kepada masyarakat sama atau berbeda dan apakah ada sebagian kelompok yang menerima pelayanan secara instan?

Bapak Zulkifli A, Lubis (Kaur Pemerintahan) pemberitahuan dengan pernyataannya, beliau menjawab:

“kalau untuk permasalahan produk pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, tentunya kami telah memberikan produk yang sama yang bisa di urus di kantor desa padang sawah dan kami selalu menerima dan melayani masyarakat yang mengurus urusan yang bisa di urus oleh pemerintah padang sawah ini kami tidak pernah membedakan hal yang seperti itu, kami melakukan pelayanan dengan melayani masyarakat yang datang ke kantor desa dan tidak kami membedakan apalagi mendahului sebagian orang, kalo masalah cepat atau lambat itu di mungkin dikarenakan ada masalah lain atau perangkat desa ada atau lagi tidak ada di tempat kerja waktu itu”. (Wawancara 10: 50 WIB, Senin 20 mei 2019)

Selanjutnya berdasarkan observasi pengamatan peneliti, peneliti melihat indikator Produk Pelayanan Cukup Terlaksana dengan melihat produk yang di

terima masyarakat sangat bagus dan bisa di gunakan dengan baik oleh masyarakat dalam keperluannya.

Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara yang telah peneliti paparkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari indicator Produk Pelayanan “Cukup Terlaksana” dengan persentase 45% dikarenakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap produk pelayanan sangat memuaskan sebagian masyarakat yang di berikan kantor desa padang sawah dan ada juga yang masi sedikit tidak puas dengan persentase 18,5% dengan ketegori penilaian kurang terlaksana mungkin di karnakan ada kesalahan dan keteledoran pemerintah desa padang sawah.

5. Sarana dan prasarana

Merupakan salah satu dari standar pelayanan publik penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

maka dari itu di harapkan Sarana dan Prasarana yang ada di desa padang sawah bisa melayani apapun bentuk urusan yang di urus masyarakat dalam bentuk administrasi desa dapat di lakukan pihak desa dengan baik di kantor desa padang sawah, dengan sarana yang baik nyaman bersih sehingga masyarakat yang melakukan urusan di kantor desa padang sawah bisa mengurus urusan dengan tenang dan sabar sesuai dengan judul penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. dapat diukur salah satunya dengan Sarana dan Prasarana.

Item penilaian yang digunakan untuk masyarakat dalam indikator Sarana dan Prasarana yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Bapak/Ibu puas dan nyaman dengan kualitas sarana dan prasarana yang ada di kantor desa padang sawah?

2. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana di desa padang sawah di suda di urus dengan baik?
3. Apakah kantor desa padang sawah memiliki perlengkapan yang memadai dalam pengurusan pelayanan administrasi kependudukan?

Berikut dapat dilihat tanggapan responden terhadap Indikator Biaya Pelayanan, dapat di lihat pada tabel V. 11:

Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana Terhadap Pelaksanaan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Apakah bapak/ibuk puas dengan kualitas sarana dan prasara yang ada di desa padang sawah	14 (28%)	26 (52%)	10 (20%)	50 (100%)
2	Menurut bapak/ibuk apakah sarana dan prasarana suda di urus dengan baik	20 (40%)	26 (52%)	4 (8%)	50 (100%)
3	Apakah kantor desa suda memiliki perlengkapan yang memadai	13 (26%)	29 (58%)	8 (16%)	50 (100%)
Jumlah		47	81	22	150
Rata-Rata		16	27	7	50

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
Persentase		32%	54%	14%	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel V.11 di atas dapat dilihat bahwa dari 50 orang responden, terdapat rata-rata sebanyak 16 (32%) masyarakat menyatakan Terlaksanan dengan alasan masyarakat merasa nyaman dengan keadaan kantor dengan sarana dan prasarana yang ada di kantor desa tersebut baik dalam mengurus administrasi maupun urusan lainnya. dan sebanyak 27 (54%) masyarakat menyatakan Cukup terlaksana dengan alasan sebagian masyarakat terkadang merasa tidak nyaman dengan keadaan ruang tunggu yang berantakan dan terkadang ruangan kantor desa belum di bersikan. dan kemudian sebanyak 7 (14) masyarakat menyatakan Kurang Terlaksana dengan alasan sebagian masyarakat kurang puas dengan kenyamanan ruang tunggu yang ada di kantor desa padang sawah dan prasarana yang ada masi kurang untuk memberikan pelayanan yang baik dalam melayani masiarakat desa padang sawah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada pada kategori “ Cukup Terlaksana” dengan persentase (54%) dari 50 orang responden masyarakat di Desa Padang Sawah

Sementara hasil dari wawancara terhadap Bapak Zulkifli A, Lubis (Kaur Pemerintahan) mengenai indikator kelima, dengan satu pertanyaan Apakah kantor desa padang sawah suda memiliki sarana atau perlengkapan yang memadai dalam pengurusan administrasi di desa padang sawah?

Bapak Zulkifli A, Lubis (Kaur Pemerintahan) pemberitahuan dengan pernyataannya, beliau menjawab:

“ dengan permasalahan sarana dan prasarana yang ada di kantor desa padang sawah kami suda mempersiapkan dengan baik, seperti di kantor desa lainya yang bisa memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dengan sranan yang nyaman tentunya masyarakat bisa sabar menunggu pelayanan yang sedang kami lakukan dan juga perlengkapan yang ada di kantor desa padang sawah dapat kami gunakan dalam pengurusan administrasi yang ada di kantor desa ini, dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk masyarakat. Tentunya juga pelayanan yang bisa di urus oleh desa padang sawah”. (Wawancara 10: 55 WIB, Senin 20 mei 2019)

Selanjutnya berdasarkan observasi pengamatan peneliti, peneliti melihat indikator Sarana dan Prasarana Cukup Terlaksana dengan melihat kenyamanan masyarakat dalam mengurus urusan di kantor desa padang sawah.

Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara yang telah peneliti paparkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari indikator Sarana dan Prasarana “Cukup Terlaksana” dikarenakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana sangat memuaskan masyarakat yang di berikan dengan persentase yang paling tinggi yaitu 54% walaupun terkadang pemerintah sedikit lalai ataupun kurang rapi dan kurang membersihkan sarana dan masyarakat ada yang tidak nyaman akan semua itu dengan ketegori penilayanan kurang terlaksana dengan persentase 14% yang masi belum puas di kantor desa padang sawah.

6. Kompetensi pegawai

Merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi pegawai pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang di butuhkan agar pelayanan yang di berikan bermutu.

maka dari itu di harapkan Kompetensi Pegawai yang di berikan kepada masyarakat harus cepat dan tepat yang mana prangkat desa harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam melayani masyarakat di desa padang sawah agar administrasi bisa di urus dengan semestinya supaya urusan yang ada tidak ada kesalahan sesuai dengan judul penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan administratif di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar. dapat diukur salah satunya dengan Kompetensi Pegawai.

Item penilaian yang digunakan untuk masyarakat dalam indikator Kompetensi Pegawai yaitu sebagai berikut :

1. Menurut Bapak/Ibuk apakah pegawai di desa padang sawah suda memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?
2. Apakah pegawai desa padang sawah berperilaku sopan dan santun dalam memberikan pelayanan?

Berikut dapat dilihat tanggapan responden terhadap Indikator Kompetensi Pegawai, dapat di lihat pada tabel V. 12.

Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Terhadap Pelaksanaan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Apakah pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan	22 (44%)	24 (48%)	4 (8%)	50 (100%)

2	Apakah pegawai berperilaku sopan dan Santun dalam memberikan pelayanan	8 (16%)	37 (74%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		30	61	9	100
Rata-Rata		15	30,5	4,5	50
Persentase		30%	61%	9%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Dari tabel V.12 di atas dapat dilihat bahwa dari 50 orang responden, terdapat rata-rata sebanyak 15 (30%) masyarakat menyatakan Terlaksanan dengan alasan mereka sangat baik daam memberikan pelayanan dengan kemampuan yang bisa mengurus urusan masyarakat. dan sebanyak 30,5 (61%) masyarakat menyatakan Cukup terlaksana dengan alasan bahwa masyarakat sebagian mengeluh dengan pelayanan yang di berikan prangkat desa ada yang tidak mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan dan kemudian sebanyak 4,5 (9%) masyarakat menyatakan Kurang Terlaksana dengan alasan bahwa sebagian masyarakat melihat prangkat desa masi muda dan masi ada prangkat desa yang belum mengerti bagai mana memberikan pelayanan yang baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada pada kategori “ Cukup Terlaksana” dengan persentase (61%) dari 50 orang responden masyarakat di Desa Padang Sawah

Sementara hasil dari wawancara terhadap Bapak Zulkifli A, Lubis (Kaur Pemerintahan) mengenai indikator keenam, dengan satu pertanyaan Apakah

pegawai di desa padang sawah suda memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?

Bapak Deni Akbar (Kaur Umum) pemberitahuan dengan pernyataannya, beliau menjawab:

“kalau untuk permasalahan kemampuan prangkat desa yang ada di kantor padang sawah ini, kami sangat bekerja semestinya dengan kemampuan yang bisa melayani masyarakat dengan baik, seandainya ada masyarakat yang mengeluh mungkin semua itu hanya keteledoran sebagian perangkat desa dan kami akan terus belajar selalu dengan memberikan pelayanan yang sangat baik untuk masyarakat agar masyarakat tidak pernah kecewa atas pelayanan yang kami berikan dan kalo andai ada kesalahan kami perbaiki kembali.”. (Wawancara 11: 05 WIB, Senin 20 mei 2019)

Selanjutnya berdasarkan observasi pengamatan peneliti, peneliti melihat indikator Produk Pelayanan Cukup Terlaksana dengan melihat produk yang di terima masyarakat sangat bagus dan bisa di gunakan dengan baik oleh masyarakat dalam keperluannya.

Berdasarkan hasil kuisioner dan wawancara yang telah peneliti paparkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari indikator Kompetensi Pegawai “Cukup Terlaksana” dikarenakan bahwa kepuasan masyarakat sangat tinggi dari pada masyarakat yang masi menganggap kemampuan perangkat desa yang masi belum memuaskan dengan persentase 61% dalam ketegori penilaian cukup terlaksana. mungkin terkadang peraangkat desa ada yang mengalami kesalahan dalam memberi pelayanan hal itu semua yang membuat sebagian masyarakat tidak puas dengan hasil pelayanan yang ada dengan ketegori penilaian kurang terlaksana dengan persentase 9% yang belum puas di kantor desa padang sawah.

Dari pembahasan masing- masing indikator di atas selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar, maka di lakukan rekapitulasi responden dalam bentuk tabel rekapitulasi jawaban responden dalam hal Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri.

Tabel V.12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	2	3	4	5	6
1	Prosedur Pelayanan	18,2 (36,4%)	22,8 (45,6%)	9 (18%)	50 (100%)
2	Waktu Penyelesaian	16 (32%)	20 (40%)	14 (28%)	50 (100%)
3	Biaya Pelayanan	17 (34%)	19 (38%)	14 (28%)	50 (100%)
4	Produk Pelayanan	18,25 (36,5%)	22,5 (45%)	9,25 (18,5%)	50 (100%)
5	Sarana dan Prasarana	16 (32%)	27 (54%)	7 (14%)	50 (100%)
6	Kompetensi Pegawai	15 (30%)	30,5 (61%)	4,5 (9%)	50 (100%)
Jumlah		100	142	58	300
Rata-Rata		16	24	10	50
Persentase		32%	48%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2019

Berdasarkan tabel V.12. di atas yang menjelaskan hasil rekapitulasi jawaban dari responden masyarakat di desa padang sawah terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar, dapat di ketahui rata-rata persentase tanggapan responden dengan kategori terlaksana adalah 16 (32%) kemudian rata-rata persentase cukup terlaksana adalah 24 (48%), dan kemudian rata-rata persentase tanggapan responden dengan kategori kurang terlaksana adalah 10 (20%).

Dari hal tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa hasil penelitian responden masyarakat di desa padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar dapat di kategorikan Cukup Terlaksana dengan total persentase 24 (48%), sesuai dengan penjelasan sebelumnya 48% termasuk dalam kategori Cukup terlaksana, artinya seluru inkator Cukup terlaksana.

C. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

Dari analisa data yang dilakukan diatas maka penulis dapat menarik kesimpulan mengenai beberapa hambatan Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar antara lain:

1. Berdasarkan indikator Prosedur Pelayanan Faktor penghambatnya adalah tidak adanya dilakukan sosialisai atau penjelasan secara umum bagai mana prosedur-prosedur pelayanan adminsitasi yang ada di desa padang sawah oleh karena itu masyarakat terkadang tidak memahami bentuk dan jalan bagai mana aturan dalam mengurus administrasi yang di urus masyarakat padang sawah kecamatan kampar kiri kabupaten kampar.

2. Berdasarkan indikator Waktu Penyelesaian Faktor penghambatnya adalah tidak adanya kejelasan waktu yang ditetapkan perangkat desa padang sawah terhadap waktu urusan dan penyelesaian bentuk urusan yang dilakukan masyarakat, perangkat desa hanya memberitahukan kepada masyarakat kapan siapnya akan diberitahukan kembali dan akan kabari membuat masyarakat selalu tidak menerima kepastian atas waktu pelayanan yang ada di desa padang sawah.
3. Berdasarkan indikator Biaya Pelayanan faktor penghambatnya adalah tidak adanya penjelasan biaya maupun bentuk urusan yang mana yang harus dibayar oleh masyarakat oleh perangkat desa, membuat masyarakat terkadang tidak mengerti apakah masyarakat harus membayar atau tanpa mengeluarkan biaya dan karena itu masyarakat sedikit segan dan terkadang memberikan berupa biaya atau ucapan terimakasih yang semestinya seharusnya tidak dikeluarkan oleh masyarakat desa padang sawah.
4. Berdasarkan indikator Produk Pelayanan faktor penghambatnya adalah kurangnya sosialisasi atau pemberitahuan apa saja produk yang bisa diurus masyarakat di kantor desa padang sawah yang membuat masyarakat terkadang tidak mempedulikan urusan yang harus mereka urus di kantor desa padang sawah.
5. Berdasarkan indikator Sarana dan Prasarana faktor penghambatnya adalah Kurangnya kesadaran perangkat desa dan masyarakat terhadap lingkungan dan isi kantor yang terkadang kotor dan tidak tersusun dengan baiknya

kursi maupun meja yang membuat kantor seperti kacau dan tidak beraturan.

6. Berdasarkan indikator Kompetensi Pegawai Faktor penghambatnya adalah tergolong selalu orang terdekat yang di angkat menjadi perangkat desa atau yang memiliki hubungan kekeluargaan tanpa mementingkan kemampuan atau pengetahuan yang baik untuk melayani masyarakat desa padang sawah.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administratif Di Desa Padang Sawah Kecamatan Kampar Kiri Kabupaten Kampar berada pada kategori “Cukup Terlaksana” hal ini berkaitan dengan indikator yang digunakan dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Untuk Indikator Prosedur Pelayanan kategori penilaian responden Pegawai berada dalam kategori Cukup Terlaksana, yang berarti masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam mensosialisasikan Prosedur Pelayanan. Sedangkan untuk kategori penilaian responden masyarakat berada dalam kategori Cukup Terlaksana, yang berarti masih belum berjalan maksimal.
2. Untuk Indikator waktu penyelesaian kategori penilaian responden Pegawai berada dalam kategori Kurang Terlaksana, yang berarti masih mempunyai Kekurangan dalam menentukan waktu standar penyelesaian. Sedangkan untuk kategori penilaian responden masyarakat berada dalam kategori Cukup Terlaksana, yang berarti belum berjalan secara maksimal.
3. Untuk Indikator Biaya Pelayanan kategori penilaian responden pegawai berada dalam kategori Cukup Terlaksana, yang berarti masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam menjelaskan kepastian biaya pelayanan. Sedangkan untuk kategori penilaian responden masyarakat berada dalam kategori Cukup Terlaksana, yang berarti peraturan ini belum maksimal.

4. Untuk Indikator Produk Pelayanan kategori penilaian responden Pegawai berada dalam kategori Kurang Terlaksana, yang berarti kurangnya pengetahuan masyarakat akan produk administrasi yang ada di desa padang sawah. Sedangkan untuk kategori penilaian responden masyarakat berada dalam kategori Cukup Terlaksana, yang berarti masi banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui hal ini.
5. Untuk Indikator Sarana dan Prasarana ketegori penilaian responden Pegawai berada dalam ketegori Cukup Teraksana, yang berarti masi belum maksimalnya kantor desa dalam kenyamanan dan kebersihannya. Sedangkan untuk ketegori penilaian responden masyarakat berada dalam ketegori Cukup Terlaksana, yang berarti belum bagusnya saranan dan prasarana yang ada di desa ini.
6. Untuk Indikator Kompetensi Pegawai ketegori penilaian responden Pegawai berada dalam ketegori Cukup Teraksana, yang berarti masi belum maksimalnya kemampuan pegawain yang ada sekarang ini, Sedangkan untuk ketegori penilaian responden masyarakat berada dalam ketegori Cukup Terlaksana, yang berarti belum maksimalnya kemampuan pegawai desa dalam melayani masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk indikator Prosedur Pelayanan, diharapkan pegawai desa dapat menjalankan prosedur dengan sebaik mungkin dan masyarakat bisa juga

mengetahui seperti apa prosedur yang ada di desa padang sawah dengan melakukan sosialisai langsung atau pemberitahuan dalam acara desa tersebut..

2. Untuk indikator Biaya Pelayanan, diharapkan kepada pegawai desa padang sawah menetapkan standar biaya, atau memberikan kepastian biaya administrasi agar masyarakat dapat mengetahui dan mengerti atas pembayaran yang bisa di berikan dalam melakukan pengurusan adminitrasi yang ada di kantor desa padang sawah.
3. Untuk indikator Waktu Penyelesaian, diharapkan kepada pegawai desa padang sawah agar bisa melakukan pelayanan secera cepat, dan memberikan kepastian penyelasan dalam urusan administrasai yang ada di desa padang sawah.
4. Untuk indikator Produk Pelayanan, diharapkan penjelasan tentang produk pelayanan bisa di mengerti masyarakat dan pegawai bisa mengerjakan produk secara maksimal agar masyarakat bisa menerima produk yang bagus dan sesuai dengan apa yang di iniginkan masyarakat.
5. Untuk indikator Sarana Dan Prasarana, pegawai desa harus menyadari akan kenyamanan dan kebersihan kantor desa padang sawah dan menjaga sarana dengan sebaik mungkin.
6. Untuk indikator Kopetensi pegawai, di harapkan seluru pegawai desa padang sawah dapat melayani masyarakat dengan baik, dan selalu berada di tempat sa,at jam kerja suapaya masyarakat bisa mengurus administrasi yang ada, selanjutnya pegawai harus selalu mengikuti pelatihan supaya

pegawai mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang baik dalam melayani masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Mlik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Effendi, Khasan. 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : CV Indra Prahasta
- Hassibuan, Malayu S.P 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara
- Mulyadi, Deddy 2016 *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung : Alfabeta
- Pasalong, Harbani 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwanto, Erwan Agus & Sulistyastuti, Dyah Ratih 2012. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Riyadi, Deddy Supriady Bratakusumah 2003. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Siagian, P. Sondang 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono 2012. *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang 2013. *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS
- Syafiie, Kencana Inu 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Askara
- Syafiie, Kencana Inu 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Syafiie, Kencana Inu 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Syafri, Wirman 2003. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jatinagor : Erlangga
- Tachjan 2006. *Impelmentasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPi)
- Widodo, Eko Suparno 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka pelajar
- Winardi 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta : PT Raja Grafindo persada

Yussa, Hendry Andry 2015. *Prilaku dan Etika Administrasi publik*. Pekanbaru : Marpoyan tujuh publishing

Zulkifli 2014. *Fungsi-fungsi manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan tujuh publishing

Zulkifli., Awang, Azam., dkk. 2013. *Buku Panduan Penulisan: Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: Fisipol UIR.

Dokumentasi

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan