

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

---

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM BIDANG ADMINISTRASI  
UMUM DI DESA TERBANGIANG KECAMATAN BANDAR  
PETALANGAN KABUPATEN PELALAWAN**

**SKRIPSI**

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

**RASPAN SOPYAN RAHADI  
NPM: 157310102**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2020**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas dalam menyusun skripsi ini yang berjudul “Kinerja Pemerintah Desa dalam Bidang Administrasi Umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

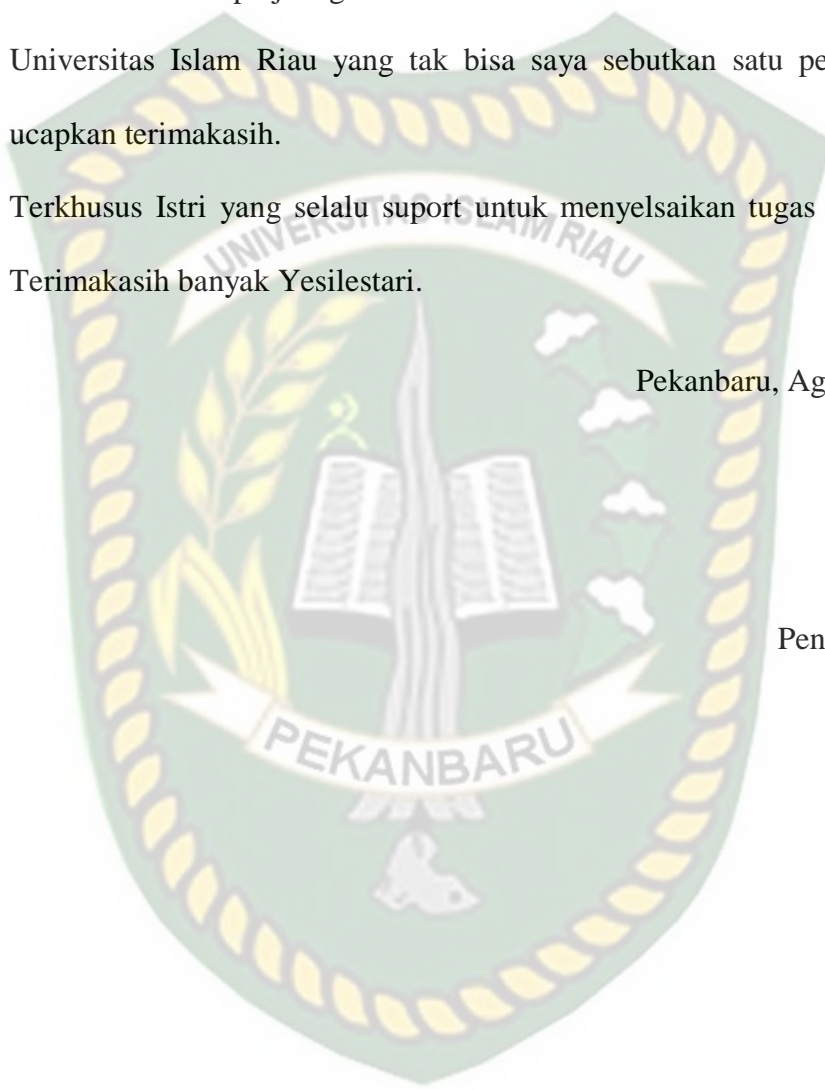
1. Bapak Prof. Dr.H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memfasilitasi jalannya perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
2. Bapak Dr.H. Moris Adidi Yogia., S.Sos., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
3. Dr. Ranggi Ade Febrian,. S.IP,.M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah banyak membantu memberikan saran, petunjuk dan semangat kepada penulis
4. Bapak Drs. H. Zaini Ali, M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Yendri Nazir, S.Sos,M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Terkhusus saya persembahkan kepada kedua Orang tua saya yang senantiasa memanjatkan doa dan semangat, serta semua keluarga yang telah memberikan motivasi bagi penulis dalam pembuatan skripsi ini,

terimakasih atas semua yang telah kalian berikan, semua kekuatan dan kesabaran.

7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Riau yang tak bisa saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih.
8. Terkhusus Istri yang selalu suport untuk menyelesaikan tugas ahir kuliah Terimakasih banyak Yesilestari.

Pekanbaru, Agustus 2020

Penulis,



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFERHENSIF SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Studi Kepustakaan .....	13
B. Kerangka Pikir .....	25
C. Konsep Operasional .....	26
D. Operasional Variabel .....	28
E. Teknik Pengukuran .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Tipe Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Teknik Penarikan Sampel.....	33
E. Jenis dan Sumber Data .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data .....	34
G. Teknik Analisa Data dan Hipotesis .....	35
H. Jadwal Penelitian.....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Kabupaten Pelalawan .....	37
B. Gambaran Umum Desa Terbangiang .....	42

<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Responden .....	47
B. Pembahasan .....	49

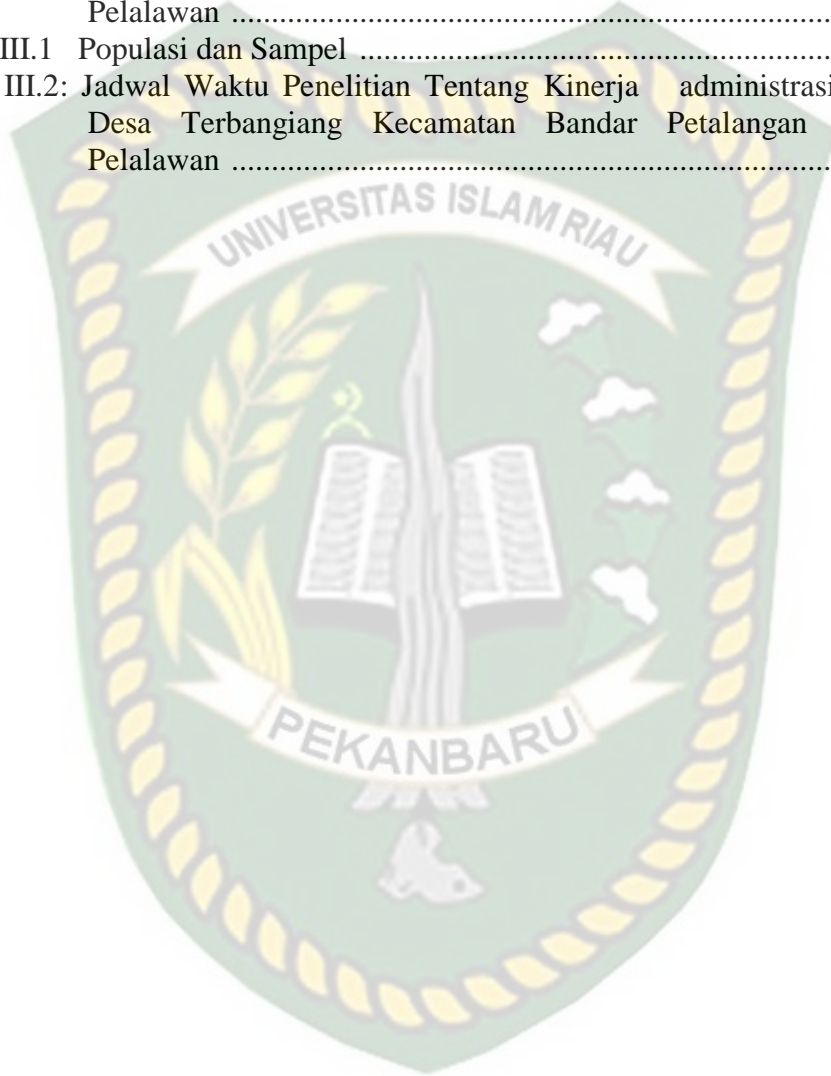
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68

<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>69</b>
---------------------------------	-----------



## DAFTAR TABEL

Tabel II.1: Operasional Variabel Penelitian Tentang Kinerja Administrasi Umum Di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan .....	34
Tabel III.1 Populasi dan Sampel .....	39
Tabel III.2: Jadwal Waktu Penelitian Tentang Kinerja administrasi umum Di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan .....	42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Tentang Kinerja Pemerintah Desa dalam Bidang Administrasi Umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.....	31
--	----



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu sosial dan politik Universitas Islam Riau peserta ujian konfrehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raspan Sopyan Rahmadi  
NPM : 157310102  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kinerja Pemerintah Desa dalam Bidang Administrasi Umum Di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

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

1. Bahwa, naskah usulan penelitian ini adalah benar hasil karya sendiri (Tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya meyakini bahwa bersedia menerima saksi pembatalan hasil ujian konfrehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta hokum Negara RI.

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

Pekanbaru, Februari 2020

Pernyataan





**KINERJA PEMERINTAHAN DESA DALAM BIDANG ADMINISTRASI  
PEMERINTAHAN UMUM DI DESA TERBANGIANG KECAMATAN  
BANDAR PETALANGAN KABUPATEN PELALAWAN**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pemerintah Desa dalam Bidang Administrasi Umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dan untuk mengetahui hambatan pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa (Administrasi Umum). Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian dalam penelitian ini akan penulis lakukan di kantordesa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah *random sampling*. Teknik ini adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Adapun jumlah sampel penelitian ini adalah 28 responden. Hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa khususnya di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa khususnya di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan pada umumnya dikategorikan baik dalam hal produktivitas dan *Reponsibilitas*, dikategorikan kurang baik dalam hal Kualitas pelayanan dan *Responsivitas*, serta Akuntabilitas pelayanan. Jika diukur dari variabel pelaksanaan maka pelaksanaan pelayanan administrasi desa masih dikategorikan kurang baik, oleh sebagian besar responden yaitu 41,07% respon, 32,50% merespon bahwa pelayanan administrasi desa cukup baik dan (21,78%) merespon bahwa pelayanan administrasi desa sudah baik. Hambatan pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa (Administrasi Umum) adalah kekurangan jumlah SDM yang menyebabkan program tidak berjalan secepat diinginkan dan kurangnya sarana pendukung dalam pelaksanaan tugas pemerintahan desa di Desa Terbangiang

Kata Kunci: Kinerja, Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Umum

## **WORK PERFORMANCE OF PUBLIC GOVERNMENT IN ADMINISTRATION OF ADMISSION IN TERBANGIANG VILLAGE OF PETALANGAN SUBDISTRICT PELELAWAN**

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to find out the implementation of Village Government Admissions especially in the Terbangiang Village of Petalawan District of Petalawan to identify obstacles to implementation of Village Government Administration (General Administration). This type of research is a type of quantitative descriptive research. The location of the research in this study will be the authors doing in the constituency of the Petalawan Municipality of Petalangan District. The sampling technique in this study is random sampling. Random. This technique is a sampling technique where all individuals in the population are either individually or collectively given the opportunity to be selected as members of the sample. As for the sample size of this study there are 28 respondents. The results of the ongoing research to find out the implementation of the Village Government Admissions particularly in the Shared Village of Petalangan City District Petalawan district can be concluded that the implementation of the Village Government Admissions particularly in the Shared Village of the Municipality of Petalangan District Pelalawan district is generally categorized in the lack of efficiency due to lack of productivity Service quality and Responsibility, and Service accountability. When measured from the implementation variables then the performance of the village administration service was still poorly categorized, with the majority of respondents being 41.07% response, 32.50% responding that the village administration service was good and (21.78%) responding that the village administration service was already Yes. Barriers to the implementation of the Village Government Administration (General Administration) are the shortage of human resources that has caused the program to fail as quickly as possible and the lack of support in the implementation of village government tasks in the Abandoned Village

**Keywords:** Performance, Public Administration Administration Implementation

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang memiliki banyak penduduk dan wilayah kekuasaan yang luas. Luasnya wilayah Indonesia menjadi salah satu alasan adanya penataan administrasi di kompleks wilayah terkecil atau yang disebut dengan desa. Berdasarkan Undang-Undang no.5 tahun 1979, pasal 1 desa merupakan suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat, termasuk di dalamnya kesatuan masyarakat hukum yang memiliki organisasi pemerintahan langsung dibawah camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Tata penyelenggaraan administrasi pemerintahan harus mencerminkan peranan pemerintah dalam pembangunan terutama pembangunan di bidang pelayanan publik. Dalam menjalankan peranannya di bidang penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang lebih menekankan kepada pengarahan dan dorongan kegiatan pelayanan publik, pemerintah sebanyak mungkin meningkatkan penguasaan serta pengurusan sendiri kegiatan-kegiatan publik tersebut.

Berdasarkan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota. Daerah

provinsi, kabupaten dan kota mempunyai pemerintah daerah yang diatur dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Kemudian pada Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah daerah yang merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangga ini mengandung tiga hal utama didalamnya, yaitu: pertama, Pemberian tugas dan wewenang untuk menyelesaikan suatu kewenangan yang sudah diserahkan kepada Pemerintah Daerah; kedua, Pemberian kepercayaan dan wewenang untuk memikirkan, mengambil inisiatif dan menetapkan sendiri cara-cara penyelesaian tugas tersebut; dan ketiga, dalam upaya memikirkan, mengambil inisiatif dan mengambil keputusan tersebut mengikutsertakan masyarakat baik secara langsung maupun DPRD.

Pemerintah Desa atau disebut juga Pemdes adalah lembaga pemerintah yang bertugas mengelola wilayah tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 menyatakan bahwa pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan

kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintah daerah, perubahan-perubahan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintah telah mendapat sambutan positif dan penuh harapan bagi seluruh masyarakat di daerah dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat, menumbuhkan semangat masyarakat dalam berdemokrasi dan melaksanakan pembangunan daerah secara berkelanjutan. Setelah pemikiran program atau konsep mengenai mekanisme kerja Aparatur pemerintah daerah sampai pada pemerintah Desa yang terkemas dalam undang-undang pemerintahan daerah disepakati sebagai landasan operasional dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

Penyelenggara administrasi pemerintah Desa akan tersusun dan semakin terarah secara lebih baik dan efisien bahkan lebih maju apabila di berbagai lapisan masyarakat Desa menunjukkan kesadarannya terhadap pemerintah Desa yang di damping oleh Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

Menurut R.Bintarto (2009) desa adalah merupakan perwujudan geografis yang ditimbulkan oleh unsur-unsur fisiografis, sosial, ekonomis politik, kultural setempat dalam hubungan dan pengaruh timbal balik dengan daerah lain. Sedangkan Kartohadikusumo yang mengatakan bahwa desa merupakan kesatuan hukum tempat tinggal suatu masyarakat yang berhak menyelenggarakan rumahtangganya sendiri merupakan pemerintahan terendah di bawah camat.

Dengan demikian pemerintah desa merupakan ujung tombak dari pembangunan dimana pemerintah desa merupakan instansi pemerintahan yang

terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat. Melalui pelaksanaan administrasi pemerintahan desa yang baik diharapkan pemerintah desa mampu untuk menyelenggarakan pemerintahan secara baik, agar upaya pamarataan pembangunan dan pelayanan prima kepada masyarakat dapat terlaksana secara optimal.

Untuk mengetahui apakah sebuah organisasi telah melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan baik maka dapat diukur atau dievaluasi dengan kinerja yang telah dilakukan. Mengukur kinerja organisasi publik cukuplah sulit karena bersifat multidimensional karena *steakholder* memiliki kepentingan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan mereka masing-masing. Beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya *Reformasi kebijakan Publik* indikator-indikator atau kriteria-kriteria kinerja organisasi publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

Dalam Undang-Undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa, salah satu kewajiban pemerintah desa adalah menyelenggarakan tertip administrasi desa yang mampu berfungsi sebagai sumber data dan informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat. "Pemerintahan desa yang baik dan bersih (*good governance dan clean governance*) harus selalu melekat dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa, baik dalam pelaksanaan tugas, fungsi, kewenangan, hak, dan kewajiban yang dimiliki oleh pemerintahan Desa".

Jenis-Jenis Administrasi Pemerintahan Desa, sebagai berikut:

1. Administrasi Umum adalah pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Umum.
2. Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada Buku Administrasi Penduduk.
3. Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan Desa pada Buku Administrasi Keuangan.
4. Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada Buku Administrasi Pembangunan.
5. Administrasi Lainnya, Administrasi lainnya antara lain meliputi; kegiatan Badan Permusyawaratan Desa dalam buku administrasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD), kegiatan musyawarah Desa dalam buku musyawarah Desa, dan kegiatan Lembaga Kemasyarakatan Desa/Lembaga Adat dalam buku Lembaga Kemasyarakatan Desa/Lembaga Adat.

Menurut Permendagri 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, Jenis-jenis Buku Administrasi Umum Adalah Buku Peraturan Di Desa, Buku Keputusan Kepala Desa, Buku Inventaris dan Kekayaan Desa, Buku Aparat Pemerintah Desa, Buku Tanah Kas Desa, Buku Tanah di Desa, Buku Agenda, Buku Ekspedisi, dan Buku Lembaran Desa dan Buku Berita Desa.

1. Buku Peraturan Di Desa

Buku ini memiliki format nomor urut, jenis peraturan daerah, nomor dan tanggal peraturan daerah ditetapkan dan tentang isi serta uraian singkat

dari peraturan daerah. Selain itu pada buku ini juga dituliskan tanggal kesepakatan peraturan desa, nomor dan tanggal dilaporkan, nomor dan tanggal diundangkan dalam lembaran dan berita desa.

## 2. Buku Keputusan Kepala Desa

Buku ini memiliki format nomor secara berurut sesuai dengan banyaknya Keputusan Kepala Desa yang dicatat, nomor dan tanggal, bulan, tahun dari Keputusan Kepala Desa, judul/penamaan keputusan Kepala Desa dan menjelaskan secara jelas dan singkat tentang materi pokok pada Keputusan Kepala Desa yang dicatat serta nomor surat pengantar dan tanggal, bulan dan tahun pelaporan kepada Bupati/Walikota.

## 3. Buku Inventaris Dan Kekayaan Desa

Adapun pengisian buku ini adalah nomor urut sesuai dengan jumlah/jenis inventaris dan kekayaan milik Pemerintah Desa, jenis dan barang/bangunan yang merupakan inventaris dan kekayaan milik Pemerintah Desa, jumlah barang/bangunan yang diperoleh dari bantuan Pemerintah, provinsi atau kota atau diperoleh dari sumbangan. Selain itu juga di catat mengenai jumlah barang/bangunan berdasarkan keadaan pada awal tahun dan akhir tahun mengenai barang barang yang dalam keadaan baik, keadaan rusak, dihapus karena rusak, dihapus karena dijual, dihapus karena disumbangkan.

## 4. Buku Aparat Pemerintah Desa

Buku pencatatan ini berisi mengenai nomor secara berurut sesuai dengan jumlah Aparat Pemerintahan Desa termasuk anggota BPD, nama lengkap,



NIP bagi pegawai negeri atau nomor Induk Aparat Pemerintah Desa bagi perangkat desa yang bukan berasal dari Pegawai Negeri Sipil, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal, bulan, dan tahun kelahiran, Agama dan Kepercayaan, pangkat/golongan aparat desa bagi Pegawai Negeri Sipil, nama jabatan masing-masing Perangkat Desa dan anggota BPD, pendidikan formal terakhir, nomor, tanggal, bulan dan tahun keputusan pengangkatan perangkat desa dan anggota BPD beserta tanggal, bulan dan tahun keputusan pemberhentian.

5. Buku Tanah Kas Desa

buku ini diisi dengan nomor secara berurut sesuai dengan jumlah tanah kas Desa, asal tanah kas Desa, nomor sertifikat, atau buku Letter C, atau Persil, luas tanah kas Desa dalam meter persegi (M<sup>2</sup>), kelas tanah kas Desa (SI, DI, dan sebagainya), luas tanah kas Desa yang perolehannya dibeli atas biaya Pemerintah Desa, bantuan pemerintah, bantuan provinsi/kota atau bantuan lainnya. Selain itu juga terdapat tanggal, bulan, dan tahun perolehan tanah kas Desa beserta jenis tanah desa seperti sawah/kebun/kering atau lainnya. Paotokan tanda atau batas, tanah desa yang sudah memiliki nama atau belum, nama lokasi tanah desa, pemanfaatan tanah kas desa dan catatan jika ada mutasi tanah kas desa.

6. Buku Tanah Di Desa

Buku ini diisi dengan nomor secara berurut sesuai dengan jumlah tanah di Desa, nama pemilik/pemegang hak atas tanah, luas tanah dalam meter persegi (m<sup>2</sup>), luas tanah yang bersertifikat dengan status sebagai

Hak Milik, uas tanah yang bersertifikat dengan status sebagai Hak Guna Bangunan/hak pakai/hak usaha. Selain itu juga berisi luas tanah yang bersertifikat dengan status sebagai Hak Pengelolaan/hak milik adat/hak milki pribumi/tanah negara. Terdapat juga luas tanah non pertanian yang penggunaannya untuk perumahan/luas tanah non pertanian yang penggunaannya untuk perdagangan dan jasa/penggunaannya untuk perkantoran/industri atau usaha dan bidang lainnya dan juga catatan jika terdapat mutasi tanah didesa.

7. Buku Agenda

Diisi dengan nomor secara berurut sesuai dengan urutan surat masuk dan keluar, tanggal diterimanya surat atau tanggal pengiriman surat, nomor surat masuk, tanggal, bulan dan tahun surat masuk, nama instansi pengirim surat masuk, perihal surat masuk/keluar, nama instansi yang dituju serta perihal surat keluar.

8. Buku Ekspedisi

Diisi dengan nomor secara berurut sesuai dengan surat yang dikirim, tanggal, bulan dan tahun dan nomor surat dikirim, perihal surat yang dikirim, nama pihak yang dituju dan catatan-catatan lain yang dianggap perlu.

## 9. Buku Lembaran Desa Dan Berita Desa

Diisi dengan nomor urut pencatatan lembaran Desa dan Berita Desa, jenis peraturan di Desa (Peraturan Desa, Peraturan Bersama atau Peraturan Kepala Desa, nomor, tanggal, bulan dan tahun ditetapkannya Peraturan Desa, Peraturan Bersama atau Peraturan Kepala Desa, materi peraturan desa, tanggal, bulan dan tahun, diundangkannya Peraturan Desa, Peraturan Bersama atau Peraturan Kepala Desa serta nomor, diundangkannya Peraturan Desa, Peraturan Bersama atau Peraturan Kepala Desa

Pemerintahan desa harus dilaksanakan dengan baik sehingga mampu mendukung pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan di desa. Disamping itu pemerintahan desa dan kelurahan merupakan salah satu aspek yang dianggap penting dalam rangka peningkatan dan pengembangan kinerja apartur pemerintahan desa serta pelaksanaan pembangunan di desa. Hal ini karena penertiban administrasi di desa merupakan ujung tombak dalam melaksanakan pembangunan desa beserta aspek-aspek tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dibebankan kepadanya.

Tata penyelenggaraan administrasi pemerintahan harus mencerminkan peranan pemerintah dalam pembangunan terutama pembangunan di bidang pelayanan publik. Dalam menjalankan peranannya di bidang penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang lebih menekankan kepada pengarahan dan dorongan kegiatan pelayanan publik, pemerintah sebanyak mungkin

meningkatkan penguasaan serta pengurusan sendiri kegiatan-kegiatan publik tersebut.

Peningkatan dan pengembangan administrasi pemerintahan desa diharapkan dapat berperan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi yang di bebaskan kepada pemerintahan desa. Dalam struktur pemerintahan desa terdapat seperangkat aparat yang memiliki tugas untuk melaksanakan pengelolaan administrasi sebagai komponen penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan desa. Untuk dapat memberikan hasil yang optimal di dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa maka diperlukan adanya kemampuan yang memadai baik dari segi kemampuan aparat pelaksana itu sendiri maupun dari segi ketersediaan fasilitas pendukung, termasuk kondisi pekerjaan yang dilaksanakan sehingga akan dapat diarahkan kepada adanya kesatuan tindakan.

Pemerintah Desa Terbangiang merupakan salah satu Desa yang memiliki penduduk teranyak di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan yang tentunya memerlukan pelayanan publik dari aparat pemerintahan lebih dari desa desa lainnya di Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Desa Terbangiang dalam menjalankan tugasnya sebagian sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta dalam pelayanan masyarakat pemerintah selalu mementingkan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi. Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, terutama akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi semakin besar. Pemerintah merespon tuntutan ini dengan menetapkan tahun 2015 sebagai tahun peningkatan pelayanan publik. Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai

kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan, seperti misalnya pelayanan prima dan standar pelayanan minimal. Namun hal ini tidak sepenuhnya terlaksana karena masih terdapat beberapa fenomena atau permasalahan dalam administrasi umum pemerintahan desa yang menghambat kinerja Aparatur Desa Terbangiang:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur pemerintah Desa Terbangiang masih belum seperti yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara sebelum penelitian diketahui terdapat beberapa pengaduan dari masyarakat seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang kurang informatif dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga mempersulit pelayanan.
- 2) Aparatur pemerintah Desa Terbangiang belum melaksanakan tugasnya secara maksimal, khususnya pada pencatatan administrasi umum pemerintahan desa, hal tersebut diatas dapat dilihat dari hasil observasi peneliti sebelum penelitian bahwa masih kosongnya beberapa kolom pada buku-buku administrasi di desa Terbangiang yang seharusnya semua kolom pada buku-buku administrasi tersebut harus sudah terisi secara rutin dan disiplin
- 3) Pemerintah Desa Terbangiang belum melaksanakan pelaksanaan program pemerintahan desa secara maksimal sehingga kinerja dalam data administrasi umum dikantor Desa sering kali berbeda dengan kondisi yang ada dilapangan,

Kinerja Pemerintahan Desa Terbangiang harus lebih efektif dalam pendataan dan informasi mengenai Administrasi Umum dalam pelayanan. Sehingga berdasarkan penjelasan diatas, Penulis ingin mengetahui kinerja Administrasi Umum di Desa Terbangiang. Berdasarkan uraian dan fenomena diatas maka penulis menetapkan judul ” Kinerja Pemerintahan Desa dalam Bidang Administrasi Umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Secara desain seharusnya pemerintah harus saling berkomunikasi dengan baik dengan aparat lembaga Desa untuk bersama-sama saling menjaga ketertiban Desa sehingga proses Administrasi Desa berjalan dengan baik.

Berdasarkan masalah diatas penulis mengangkat permasalahan ” Bagaimanakah kinerja pemerintahan desa dalam bidang administrasi umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan?”

## **C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja pemerintahan desa dalam bidang administrasi umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan
2. Untuk mengetahui hambatan pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa dalam kaitannya dengan desa Terbangiang.

## **b. Kegunaan Penelitian**

1. Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi referensi kepustakaan Ilmu Pemerintahan dan bagi peneliti lainnya yang tertarik dalam bidang yang sama.
2. Memeberikan gambaran sejauh mana hasil kinerja Administrasi Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Pemerintahan

Dikatakan oleh Koswara (2002 : 29) bahwa yang dimaksud pemerintahan adalah: (1) dalam arti luas meliputi seluruh kegiatan pemerintah, baik menyangkut bidang legislatif, eksekutif maupun yudikatif, (2) dalam arti sempit meliputi kegiatan pemerintah yang hanya menyangkut bidang eksekutif.

Selanjutnya Koswara (2002 : 5) menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan adalah Ilmu pengetahuan yang secara mandiri menyelenggarakan studi tentang cara-cara bagaimana pemerintahan negara disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun eksternal dalam upaya mencapai tujuan negara. Ilmu pemerintahan merupakan ilmu terapan karena mengutamakan segi penggunaan dalam praktek, yaitu dalam hal hubungan antara yang memerintah (penguasa) dengan yang diperintah (rakyat).

Objek material ilmu pemerintahan secara kebetulan sama dengan objek material ilmu politik, ilmu administrasi negara, ilmu hukum tata negara dan ilmu negara itu sendiri, yaitu negara. Objek forma ilmu pemerintahan bersifat khusus dan khas, yaitu hubungan-hubungan pemerintahan dengan sub-subnya (baik hubungan antara Pusat dengan Daerah, hubungan antara yang diperintah dengan yang memerintah, hubungan antar lembaga serta hubungan antar departemen), termasuk didalamnya pembahasan output pemerintahan seperti fungsi-fungsi,



sistem-sistem, aktivitas dan kegiatan, gejala dan perbuatan serta peristiwa-peristiwa pemerintahan dari elit pemerintahan yang berkuasa.

Asas adalah dasar, pedoman atau sesuatu yang dianggap kebenaran, yang menjadi tujuan berpikir dan prinsip-prinsip yang menjadi pegangan. Ada beberapa asas pemerintahan, antara lain : asas aktif, asas ‘mengisi yang kosong’ atau *Vrij Bestuur*, asas membimbing, asas *Freies Ermessen*, asas “dengan sendirinya”, asas historis, asas etis, dan asas *de tournament de pouvoir*.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2000:56) , pemerintahan dapat digolongkan menjadi 2 golongan besar yaitu pemerintahan konsentratif dan dekonsentratif. Pemerintahan dekonsentratif terbagi atas pemerintahan dalam negeri dan pemerintahan luar negeri. Pemerintahan dalam negeri terbagi atas pemerintahan sentral dan desentral. Pemerintahan sentral dapat diperinci atas pemerintahan umum dan bukan pemerintahan umum. Yang termasuk ke dalam pemerintahan umum adalah pertahanan keamanan, peradilan, luar negeri dan moneter.

Ermaya (2012 : 6-7) membedakan secara tajam secara pemerintah dan pemerintahan. Pemerintah adalah lembaga atau badan-badan politik yang mempunyai fungsi melakukan upaya untuk mencapai tujuan negara. Pemerintahan adalah semua kegiatan lembaga atau badan-badan publik tersebut dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara. Dari pengertian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah aspek statis, sedangkan pemerintahan adalah aspek dinamikanya

## 2. Konsep Administrasi

Manusia selaku makhluk sosial yang memiliki kemampuan terbatas tidak dapat terlepas dari orang lain karena manusia adalah makhluk sosial yang tergantung kepada manusia lainnya. Manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki ketergantungan satu sama lainnya.

Administrasi sebagai salah satu cabang dari ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut the Liang Gie (dalam Syafiie, 2003;4) Administrasi adalah segenap rangkaian penataan pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Zulkifli (2005;20) terdapat tiga substansial yang terkandung dalam sejumlah konsep administrasi yaitu:

1. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni. Keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional. Administrasi sangat terikat kepada aspek kondisi, situasi dan tempat dimana dia dijalankan.
2. Bahwa dalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur : adanya dua orang atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya pertimbangan rasionalitas dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut diatas.
3. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerja sama bukan merupakan konsep yang baru. Dia sudah dijalankan semenjak manusia mulai

mengenal pradaban tentang keberadaan administrasi sebagai suatu proses tindakan.

Menurut Robbins (2004: 4) mengatakan, bahwa: Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Selanjutnya Hasibuan (2011:120) memberikan pengertian Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerja mencapai tujuan.

Ciri-ciri organisasi dikemukakan Ferland yang dikutip oleh Handayani (2005:3) sebagai berikut :

1. Adanya suatu kelompok orang yang dapat dikenal
2. Adanya kegiatan yang berbeda-beda tetapi satu sama lain saling berkaitan (interdependent part) yang merupakan kesatuan usaha / kegiatan
3. Tiap-tiap anggota memberikan sumbangan usahanya / tenaganya
4. Adanya kewenangan, koordinasi dan pengawasan
5. Adanya suatu tujuan

Organisasi selain dipandang sebagai wadah kegiatan orang juga dipandang sebagai proses, yaitu menyoroti interaksi diantara orang-orang yang menjadi anggota organisasi. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh kualitas sumberdaya manusia yang saling berinteraksi dan mengembangkan organisasi

yang bersangkutan. Organisasi dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam rangka mengoptimalkan kinerja pegawai tidak terlepas dari pemberdayaan potensi yang ada.

### **3. Konsep Organisasi**

Administrasi dan Organisasi saling berkaitan satu dengan yang lainnya, untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai maka perlu adanya tempat (wadah) untuk bekerjasama dan tempat inilah yang dinamakan organisasi. Organisasi berarti serangkaian aktifitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan, dan diakhiri dengan pengevaluasian tugas.

Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/ sekelompok yang disebut bawahan (Siagian, 2003;6). Sedangkan menurut James D. Mooney (dalam Amirullah, 2004;166) organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu, tujuan bersama.

Fungsi dari sebuah organisasi merepresentasikan suatu lembaga ataupun suatu kelompok fungsional. Contohnya adalah organisasi perusahaan. Organisasi berkaitan dengan proses pengorganisasian dimana menjadi sebuah metode aktivitas organisasi dialokasikan dan ditugaskan kepada para pekerja/karyawan/anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.

#### 4. Konsep Manajemen

Lahirnya konsep manajemen ditengah gejolak masyarakat sebagai konsekuensi akibat tidak seimbangnya pengembangan teknis dengan kemampuan sosial. Istilah manajemen telah diartikan oleh berbagai pihak dengan prespektif yang berbeda misalnya : pengelolaan, pembinaan, pengurusan, penatalaksanaan, kepemimpinan, pimpinan, ketatapengurusan, admiistrasi dan sebagainya.

Manajemen merupakan kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu ang menyumbangkan upaya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. (Terry, 2000;9).

Untuk tercapainya tujuan bersama maka diperlukan koordinasi dari asetiap aktivitas, sebagai mana yang dikemukakan oleh Robert Kreitner (dalam Arsyad,2002;1)

Manajemen meruopakan suatu proses dimana suatu kelompok secara kerjasama mengarahkan tindakan atau kerjanya untuk mencapai tujuan bersama. Proses tersebut mencakup teknik-teknik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkooordinasikan kegiatan atau aktivitas orang lain menuju tercapainya tujuan bersama, para manajer sendiri jarang melakukan aktivitas-aktivitas tersebut.

Luther Gulick (dalam Handoko, 2003;11) mendefenisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan abagimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerja sama ini lebih bermanfaat bagi kemansuaiaan.

## 5. Kinerja Organisasi

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Mahsun, 2006:71). Sementara menurut Lohman (2003) indikator kinerja adalah suatu variable yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektifitas dan efisiensi proses dengan pedoman pada target-target dan tujuan organisasi (dalam Mahsun,2006:71).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, indikator kinerja adalah kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam ukuran-ukuran tertentu. Untuk menilai kinerja organisasi ini tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas, tanpa indikator yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk menentukan mana yang relatif lebih efektif diantara alternatif alokasi sumber daya yang berbeda, alternatif desain-desain organisasi yang berbeda, dan diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda. Dalam organisasi publik, sulit untuk ditemukan alat ukur kinerja yangsesuai. Bila dikaji dari tujuan dan misi utama dari suatu organisasi publik adalahuntuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik. Ukuran kinerjaorganisasi publik terlihat sederhana, namun tidaklah demikian kenyataannya,karena hingga kini belum ditemukan kesepakatan tentang ukuran kinerjaorganisasi publik.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa untuk mengukur kinerja organisasipublik cukuplah sulit karena bersifat multidimensional karena *stakeholder*memiliki

kepentingan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan mereka masing-masing. Beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto sebagai berikut:

a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah yang dapat diperoleh dari media massa dan diskusi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

#### d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

#### e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat (Dwiyanto, 2008 : 50-51).

Berdasarkan pengertian diatas maka untuk mengukur kinerja organisasi terdiri dari produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Produktivitas dari suatu organisasi dapat dilihat dari rasio input dan output, kualitas layanan dapat dilihat dari sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat, responsivitas dapat dilihat dari prosedur dan keinginan masyarakat, responsibilitas dapat dilihat dari tanggung jawab dan administrasi pelayanan sedangkan akuntabilitas dapat dilihat dari ukuran target yang dicapai.



## 6. Teori Administrasi Umum Desa

Manusia sebagai makhluk sosial, sudah menjadi keharusan baginya untuk berkelompok dengan sesamanya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, baik kebutuhan diri sendiri maupun kebutuhan kelompok. Dalam organisasi pada umumnya, dengan semakin kompleknya pekerjaan dan kegiatan, untuk itu dituntut penyempurnaan organisasi agar dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Salah satunya adalah administrasi organisasi yang menjadi salah satu elemen penting. Baik tidaknya organisasi dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan administrasi yang dilakukan oleh seluruh bagian dari organisasi tersebut, selain kegiatan operasionalnya. Administrasi diibaratkan darah dalam manusia, bila kegiatannya berhenti maka berhenti pulalah aktifitas organisasi tersebut, bila salurannya tidak lancar maka tersendat-sendatlah jalannya organisasi.

### Peranan dan Ciri Administrasi Umum

#### a. Peranan administrasi umum

1. Mendukung pelaksanaan tugas pokok untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Menyediakan keterangan bagi pejabat atau pimpinan organisasi guna pengambilan keputusan.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi secara keseluruhan karena berkecimpung dalam penanganan dokumen

#### b. Ciri administrasi umum

1. Bersifat dukungan guna memudahkan pekerjaan lain agar dapat berjalan sebagaimana mestinya.

2. Memasuki seluruh bagian organisasi, diperlukan dimana-mana dan dilaksanakan di seluruh organisasi.
3. Dilaksanakan oleh semua anggota dalam organisasi tanpa memandang tugas pokok anggota yang bersangkutan.
4. Memerlukan ketelitian dan kecermatan.

#### Asas-asas Penyelenggaraan Administrasi Umum

1. Asas tanggung jawab  
Semua penyelenggaraan administrasi umum harus menunjukkan siapa yang bertanggung jawab.
2. Asas keamanan  
Semua tulisan dinas mempunyai tingkat keamanan tertentu.
3. Asas saluran komunikasi  
Pelaksanaan Administrasi umum organisasi hendaknya mengikuti saluran administrasi yang telah ditetapkan, sehingga seluruh prosesnya dapat diselesaikan dengan cepat dan memperhatikan pengawasan serta pengendalian dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.
4. Asas ketepatan  
Guna mendukung kelancaran tugas, semua kegiatan administrasi harus diselesaikan dengan cepat dan tepat pada waktunya.

Dalam Permendagri No. 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, disebutkan Pemerintahan Desa adalah keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai Pemerintahan Desa pada Buku Register Desa, dan pengembangan buku register desa.

Jenis-Jenis Administrasi Pemerintahan Desa, sebagai berikut:

1. Administrasi Umum adalah pencatatan data dan informasi mengenai kegiatan pemerintahan Desa pada Buku Administrasi Umum.
2. Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai kependudukan pada Buku Administrasi Penduduk.
3. Administrasi Keuangan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan Desa pada Buku Administrasi Keuangan.
4. Administrasi Pembangunan adalah kegiatan pencatatan data dan informasi pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat pada Buku Administrasi Pembangunan.
5. Administrasi Lainnya, Administrasi lainnya antara lain meliputi; kegiatan Badan Permusyawaratan Desa dalam buku administrasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD), kegiatan musyawarah Desa dalam buku musyawarah Desa, dan kegiatan Lembaga Kemasyarakatan Desa/Lembaga Adat dalam buku Lembaga Kemasyarakatan Desa/Lembaga Adat.

Administrasi Umum Berisi Kegiatan pencatatan data dan informasi

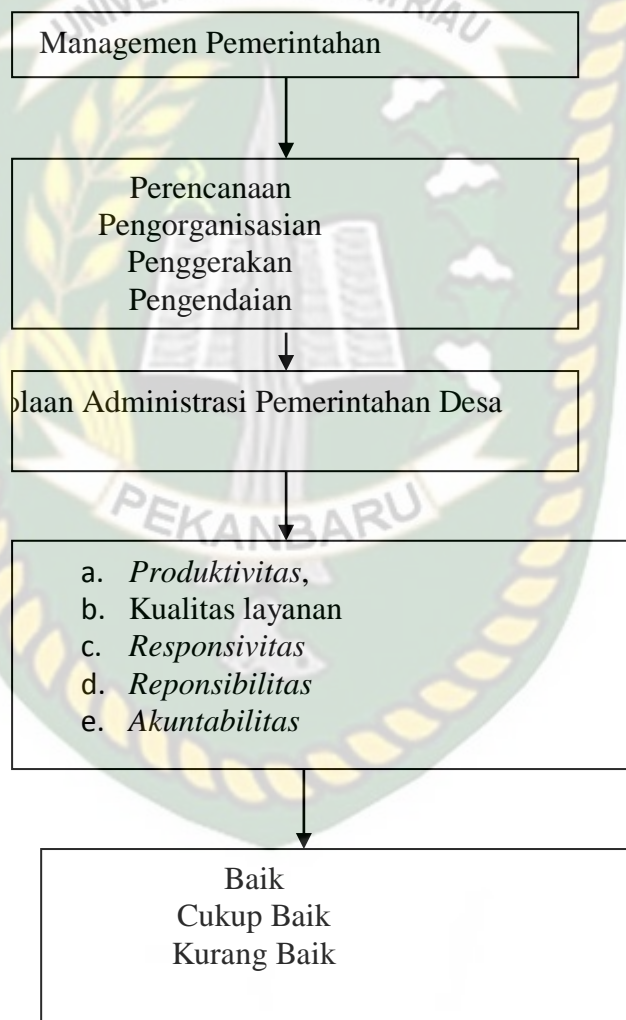
Pemerintahan Desa meliputi :

1. Buku Peraturan Di Desa
2. Buku Keputusan Kepala Desa
3. Buku Inventaris Kekayaan Desa
4. Buku Aparat Pemerintah Desa
5. Buku Tanah Kas Desa
6. Buku Tanah Di Desa

7. Buku Agenda
8. Buku Expedisi
9. Buku Lembaran Desa dan Buku Berita Desa

## B. Kerangka Pikir

**Gambar II.1: Kerangka Pemikiran Tentang Kinerja Pemerintahan Desa dalam Bidang Administrasi Umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**



## C. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman maka berikut ini adalah penjelasan

1. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output, menurut Dewan Produktivitas Nasional yang dimaksud dengan

- produktivitas adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini. Pada produktivitas akan dilihat kuantitas dan kualitas kerja yang dipengaruhi oleh jumlah pegawai, jumlah jam kerja pegawai serta target dan hasil kerja pegawai
2. Kualitas layanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik, Menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah melalui media massa atau diskusi publik mengenai kualitas pelayanan yang mereka peroleh.
  3. *Responsivitas* yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
  4. *Reponsibilitas* yaitu menjelaskan apakah birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit, Levine dalam **Dwiyanto (2006:51)**. Oleh sebab itu *reponsibilitas* bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan *responsivitas*.
  5. *Akuntabilitas* yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya

ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat,  
dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

#### D. Operasional Variabel

**Tabel II.1: Operasional Variabel Penelitian Tentang Tentang Kinerja Pemerintahan Desa dalam Bidang Administrasi Umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

Konsep Operasional	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Ukuran
Kinerja adalah kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam ukuran-ukuran tertentu (Mahsun,2006)	Pemerintah Desa	1. Produktivitas	1. Keinginan yang dirasakan	Terlaskana Cukup terlaksana Kurang terlaskana
		2. Kualitas Layanan	1. Ketersediaan informasi 2. Kepuasan masyarakat	Terlaskana Cukup terlaksana Kurang terlaskana
		3. <i>Responsivitas</i>	1. Memahami kebutuhan masyarakat 2.Mmeberikan priorotas pelayanan	Terlaskana Cukup terlaksana Kurang terlaskana
		4. <i>Reponsibilitas</i>	1.Melaksanakan tugas sesuai prinsip administrasi 2. Mentaati kebijakan birokrasi	Terlaskana Cukup terlaksana Kurang terlaskana
		5. <i>Akuntabilitas</i>	1. Kegiatan organisasi 2. Kepercayaan masyarakat	Terlaskana Cukup terlaksana Kurang terlaskana

## **E. Teknik Pengukuran**

Penelitian ini akan dilakukan pengukuran terhadap variabel penelitian dan pengukuran terhadap seluruh indikator variabel penelitian, dengan penilaian terlaksana, cukup terlaksana dan kurang terlaksana. Untuk mengarah kepada analisa data, maka pengukuran variabel penelitian dilakukan sebagai berikut :

### **A. Produktivitas**

1. Baik : Apabila produktivitas sesuai dengan hasil yang diinginkan
2. Cukup Baik : Apabila produktivitas tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan
3. Kurang Baik: Apabila produktivitas dibawah rata- rata yang diinginkan

### **B. Kualitas Layanan**

1. Baik : Apabila kualitas layanan sesuai dengan hasil yang diinginkan
2. Cukup Baik : Apabila kualitas layanan tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan
3. Kurang Baik: Apabila kualitas layanan dibawah rata- rata yang diinginkan

### **C. Responsivitas**

1. Baik : Apabila responsivitas sesuai dengan hasil yang diinginkan
2. Cukup Baik : Apabila responsivitas tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan
3. Kurang Baik: Apabila responsivitas dibawah rata- rata yang diinginkan



#### D. Responsibilitas

1. Baik : Apabila responsibilitas sesuai dengan hasil yang diinginkan
2. Cukup Baik : Apabila responsibilitas tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan
3. Kurang Baik: Apabila responsibilitas dibawah rata- rata yang diinginkan

#### D. Akuntabilitas

1. Baik : Apabila akuntabilitas esuai dengan hasil yang diinginkan
2. Cukup Baik : Apabila akuntabilitas tidak sesuai dengan hasil yang diinginkan
3. Kurang Baik: Apabila r akuntabilitas dibawah rata- rata yang diinginkan

Untuk mengukur variabel Kinerja Organisasi dalam melaksanakan pelayanan administrasi di Desa Terbangiang adalah sebagai berikut:

1. Baik : Apabila keseluruhan dari jumlah responden menjawab indikator baik (67-100%).
2. Cukup Baik : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban cukup baik (66-34%).
3. Kurang Baik: Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban kurang baik (00-33%).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **I. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data dan mengklarifikasikannya sehingga dapat diperoleh sebuah analisa terhadap masalah-masalah yang dihadapi. Menurut Sugiyono (2013:35) metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variable satu dengan yang lain.

#### **J. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dalam penelitian ini akan penulis lakukan di kantor desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan. Kantor ini merupakan tempat pengurusan Administrasi Umum Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan.

#### **K. Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah camat, kepala desa, pegawai pada kantor Camat Kecamatan Bandar Petalangan serta masyarakat desa terbangiang yang berjumlah 290 KK.

Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel III.1 Populasi dan Sampel**

NO	Jenis Populasi	Populasi	Sampel
1	Camat	1	1
2	Kepala Desa	1	1
3	Pegawai Staff Kantor Desa	10	10
4	Masyarakat (Kepala keluarga)	290	16
	Jumlah	302	28

#### **L. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah *random sampling*. Random. Teknik ini adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

#### **M. Jenis dan Sumber Data**

Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu pengumpulan data penelitian berdasarkan hasil kuisisioner. Data ini berupa pertanyaan mengenai Kinerja Pemerintahan Desa dalam Bidang Administrasi Umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literatur berbagai buku seperti perundang-undangan serta literature yang berhubungan dengan kebijakan

#### **N. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2013:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang biasanya dilakukan untuk survei penagkuan diri terdiri dari dua cara diantaranya :

1. Kuisisioner

Merupakan proses untuk memperoleh keterangan untuk mencapai tujuan penelitian dengan cara memberikan pertanyaan mengenai pelaksanaan fungsi dengan responden atau pihak-pihak yang terkait dengan penelitian.

2. Observasi

Merupakan pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam hal ini, peneliti mengamati secara langsung keadaan kantor.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang berhubungan dengan dokumen-dokumen resmi yang terkait dengan permasalahan yang diangkat.

#### 4. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin. Arikunto (2000: 199) menjelaskan bahwa wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat.

#### **O. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis**

Teknik analisa data penelitian ini akan menggunakan analisa dekriptif terhadap data kuantitatif yaitu mendeskripsikan data melalui angka dari perolehan pengumpulan data. Uji hipotesis diperoleh setelah hasil penelitian menunjukkan apakah hasil penelitian sesuai atau tidak dengan hipotesa penelitian.

#### **P. Jadwal Waktu Penelitian**

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan pada bulan Januari 2019 hingga akhir bulan Juli 2019. Untuk itu lebih jelasnya dibawah ini dapat dilihat jadwal pelaksanaan penelitian yang dimulai pada penyusunan laporan penelitian dan penyampaian laporan hasil penelitian.

**Tabel III.2:Jadwal Waktu Penelitian Tentang Kinerja Pemerintahan Desa dalam Bidang Administrasi Umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke -															
		Agustus 2019				September 2019				Oktober 2019				Januari 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan penyusunan usulan penelitian			X	X												
2	Seminar usulan penelitian					X											
3	Riset						X										
4	Penelitian lapangan									X							
5	Pengelolaan data dan analisis data										X	X					
6	Konsultasi bimbingan skripsi												X	X			
7	Ujian skripsi																X
8	Revisi dan pengesahan skripsi																X
9	Penggandaan serta penyerahan skripsi																X

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

#### A. Gambaran Kabupaten Pelalawan

##### 1. Sejarah Kabupaten Pelalawan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan 8 (delapan) Kabupaten/Kota di Propinsi Riau yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta dan Operasional pemerintah daerah tanggal 5 Desember 1999, salah satu diantaranya adalah Kabupaten Pelalawan yang memiliki luas wilayah 12.490,42 Km<sup>2</sup> dan pada awal terbentuknya terdiri dari 4 Kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Pangkalan Kuras
3. Kecamatan Bunut
4. Kecamatan Kuala Kampar

Dengan ibukotanya berkedudukan di kota Pangkalan Kerinci yang merupakan bagian wilayah Kecamatan Langgam, sejak tahun 2001 Kabupaten Pelalawan mengalami pemekaran menjadi 10 Kecamatan yang terdiri dari, Kecamatan :

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Pangkalan Kerinci
3. Kecamatan Pangkalan Kuras
4. Kecamatan Ukui
5. Kecamatan Pangkalan Lesung Kecamatan Bunut
6. Kecamatan Pelalawan

7. Kecamatan Kuala Kampar

8. Kecamatan Teluk Meranti

9. Kecamatan Kerumutan

Kabupaten Pelalawan terus melaju dan meningkatkan segala pembangunan dengan melakukan pemekaran wilayah dari 10 Kecamatan menjadi 12 Kecamatan, Kecamatan yang baru dimekarkan pada bulan Oktober 2005, adalah :

1. Kecamatan Bandar Si Kijang

2. Kecamatan Bandar Petalangan

Sebagai salah satu Kabupaten yang berasal dari pemekaran Kabupaten Kampar, saat terbentuk belum memiliki DPRD Kabupaten. Semenjak terbentuknya Kabupaten Pelalawan tahun 1999 dan menjelang terbentuknya DPRD Kabupaten Pelalawan sampai dengan terpilihnya Bupati yang definitive, Kabupaten Pelalawan dipimpin oleh Bapak Drs. Azwar AS sebagai pelaksana tugas Bupati. Selanjutnya, hasil pemilihan Bupati dan wakil Bupati yang dilakukan oleh DPRD Kabupaten Pelalawan, maka pada tanggal 31 Maret 2001 dilantiklah Bupati Pelalawan Bapak T. Azmun Jaafar SH dan wakil Bupati Drs. Abdul Annas Badrun untuk periode 2001 – 2006.

## **2. Letak dan Luas Wilayah Kabupaten Pelalawan**

Kabupaten Pelalawan terletak di Pesisir Pantai Timur pulau Sumatera antara 1,25' Lintang Utara sampai 0,20' Lintang Selatan dan antara 100,42' Bujur Timur sampai 103,28' Bujur Timur dengan batas wilayah :

1. Sebelah Utara : Kabupaten Siak (Kecamatan Sungai Apit dan Kecamatan Siak); Kabupaten Kepulauan Meranti (Kecamatan Tebing Tinggi Timur);



2. Sebelah Selatan : Kabupaten Indragiri Hilir (Kecamatan Kateman, Kecamatan Mandah, dan Kecamatan Gaung); Kabupaten Indragiri Hulu (Kecamatan Rengat, Kecamatan Pasir Penyau, Kecamatan Peranap, dan Kecamatan Kuala Cenayu); Kabupaten Kuantan Singingi (Kecamatan Kuantan Hilir, dan Kecamatan Singingi);
3. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar (Kecamatan Kampar Kiri, Kecamatan Siak Hulu); Kota Pekanbaru (Kecamatan Rumbai dan Tenayan Raya);
4. Sebelah Timur : Propinsi Kepulauan Riau. Pelalawan kurang lebih 13.924,94 Ha.

Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 kecamatan dengan kecamatan terluas adalah Kecamatan Teluk Meranti yaitu 423.984 Ha (30,45 %) dan yang paling kecil adalah Kecamatan Pangkalan Kerinci dengan luas 19.355 Ha atau 1,39% dari luas Kabupaten Pelalawan.

### 3. Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Pelalawan tahun 2018 adalah 407.254 jiwa. Terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 209.018 jiwa dan perempuan 198.236 jiwa yang tersebar di 12 kecamatan dengan penduduk terbanyak ada di Pangkalan Kerinci yaitu 111.385 jiwa dan terendah di Bandar Petalangan 14.106 jiwa. Kepadatan penduduk menunjukkan perbandingan jumlah penduduk dengan luas wilayah. Secara umum tingkat kepadatan penduduk di Kabupaten Pelalawan 29 jiwa per km<sup>2</sup>. Kecamatan dengan tingkat kepadatan tertinggi adalah Kecamatan Pangkalan Kerinci 575 jiwa per km<sup>2</sup>. Sedangkan kepadatan terendah di Kecamatan Teluk Meranti, 4 jiwa per km<sup>2</sup>.

#### **4.Keuangan dan Perekonomian Daerah**

Salah satu indikator makro yang digunakan untuk mengukur tingkat kemajuan suatu daerah adalah perkembangan PDRB yang merupakan refleksi tingkat pertumbuhan ekonomi, disamping inflasi dan tingkat pengangguran. Laju pertumbuhan ekonomi suatu wilayah baik secara agregat maupun menurut lapangan usaha/sektoral dapat dihitung melalui angka PDRB atas dasar harga konstan. Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Pelalawan pada tahun 2018 tercatat Berdasarkan data perkembangan 5 (lima) tahun terakhir pada tahun 2010 APBD kab. Pelalawan tercatat sebesar Rp. 674.846.354.266,00 (enam ratus tujuh puluh empat miliar delapan ratus empat puluh enam juta tiga ratus lima puluh empat ribu dua ratus enam puluh enam Rupiah) dengan rata-rata pertumbuhan sebesar Rp. 151.823.477.946,80 (seratus lima puluh satu Miliar delapan ratus dua puluh tiga juta empat ratus tujuh puluh tujuh ribu Sembilan ratus empat puluh enam koma delapan puluh Rupiah) maka pada tahun 2018 ini APBD kab. Pelalawan tercatat sebesar Rp. 1.433.963.744.000,00 (satu triliun empat ratus tiga puluh tiga miliar Sembilan ratus enam puluh tiga juta tujuh ratus empat puluh empat ribu Rupiah). untuk pendanaan Sanitasi Kab. Pelalawan dalam kurun 5 (lima) tahun terakhir mengalami penurunan sebesar Rp. 860.424.886,64 (delapan ratus enam puluh juta empat ratus dua puluh empat ribu delapan ratus delapan puluh enam koma enam puluh empat Rupiah), anggaran sanitasi tertinggi yaitu pada tahun anggaran 2012 sebesar Rp. 41.139.820.797,09 (empat puluh satu miliar seratus tiga puluh Sembilan juta delapan ratus dua puluh ribu tujuh ratus Sembilan puluh tujuh koma nol Sembilan Rupiah) dan untuk tahun anggaran 2014 tercatat sebesar

Rp. 11.104.484.000,00 (sebelas miliar seratus empat juta empat ratus delapan puluh empat ribu Rupiah), anggaran tersebut merupakan angkat terendah dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir.

## **5. Sosial dan Budaya**

Kondisi Sosial Budaya daerah dapat dilihat dari beberapa aspek, mulai dari pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan. Pendidikan sangatlah penting untuk kemajuan sebuah bangsa, karena pendidikan menyangkut masa depan sebuah negara. Maka dari itu pendidikan merupakan salah satu prioritas pembangunan. Tingkat kemajuan pendidikan dapat dilihat dari data fasilitas pendidikan atau jumlah sekolah yang ada di sebuah wilayah tersebut. Kualitas sumber daya manusia sangat tergantung kepada kualitas pendidikan, yaitu tenaga pengajar yang mumpuni, sarana dan prasarana yang memadai serta kurikulum yang berbasis pengembangan diri. Beberapa indikator pendidikan seperti ketersediaan sarana pendidikan, jumlah bangunan sekolah Negeri yaitu Sekolah Dasar 198 unit, SLTP 47 unit dan SMU/SMK 26 unit. Sedangkan jumlah kelas sebanyak 1.568 kelas untuk SD, 312 untuk SLTP dan 275 untuk SMU/SMK.

## **6. Kelembagaan Pemerintah Daerah**

Pembentukan Pemerintahan Kabupaten pelalawan dikukuhkan dengan Undangundang No.53 Tahun1999 tanggal 12 oktober 1999. Wilayah administrasi pemerintahan daerah ini terdiri dari 12 wilayah kecamatan, 12 kelurahan dan 106 desa,. Secara administrasi Kabupaten pelalawan dikepalai oleh seorang Bupati/Kepala Daerah dengan seorang Wakil Bupati. Dalam melaksanakan tugasnya, dibantu Sekretariat Daerah, Inspektorat dan dinas.

## **B. Gambaran Umum Desa Terbangiang**

### **1. Sejarah Umum Desa Desa Terbangiang**

Sejarah Umum Desa Desa Terbangiang adalah desa pemekaran dari desa Merbau, Kecamatan Bunut, kabupaten Kampar. Desa Terbangiang di mekarkan pada tahun 1973, pemekaran ini dilakukan karena jarak antara Desa Terbangiang dengan desa Merbau yang sangat jauh, yaitu kurang lebih 65 km. Nama desa Terbangiang diambil dari nama sungai kecil yang melintasi Desa Terbangiang, sungai kecil ini bermuara ke sungai Kerumutan. Ada juga yang berpendapat bahwa nama Terbangiang di ambil dari nama serangga kecil “iyang-iyang”.

Pada awal pemekaran desa Terbangiang memiliki beberapa dusun, yaitu: Terbangiang, Sungai Sadak, Air Terjun dan Lubuk Raja. Setelah masuk perusahaan kelapa sawit, PT. Serikat Putra dan PT. Arara Abadi pada tahun 90-an, maka pertumbuhan penduduk cukup cepat melonjak. Maka, untuk pemerataan pembangunan, dusun Lubuk Raja dimekarkan menjadi sebuah desa, dan menyusul dusun Air terjun menjadi sebuah Desa. Saat ini desa Terbangiang di bagi menjadi 3 dusun, yaitu, dusun 01 Terbangiang, dusun 02 Sungai sadak dan dusun 03 Pondok 4 PT. Serikat Putra. Mata pencaharian masyarakat desa Terbangiang adalah rata sebagai petani perkebun karet dan kelapa sawit, sebagian menjadi pekerja perusahaan.

### **2. Demografi Desa Terbangiang**

Desa Terbangiang terletak di Bandar Petalangan kabupaten Pelalawan dengan

1. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Air Terjun, Kecamatan Bandar Petalangan
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Tambun, Kecamatan Bandar Petalangan
3. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Dusun Tua, Kecamatan Pkl. Lesung
4. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Lipai Bulan, Kecamatan Kerumutan

### **3. Pemerintah Desa Terbangiang**

Pemerintahan desa Pemerintahan Desa berdasarkan PP No. 47 Tahun 2015 adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa terdiri dari Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Pemerintah Desa atau disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa

#### **a. Kepala Desa**

Kepala Desa merupakan pemimpin di desa, semua urusan tentang kemakmuran, kesejahteraan masyarakat pembangunan dan lain-lain merupakan kewajiban dari kepala desa sebagai pemimpin formal yang ditunjuk oleh pemerintah. Kepala Desa merupakan pimpinan dari pemerintah desa, masa jabatan Kepala Desa adalah 6 tahun, dan dapat diperpanjang lagi untuk satu kali masa jabatan berikutnya. Kepala Desa tidak bertanggung jawab kepada Camat, namun hanya dikoordinasikan saja oleh Camat. Jabatan Kepala Desa dapat disebut

dengan nama lain, misalnya wali nagari, pambakal, hukum tua, perbekel, Peratin. Berdasarkan pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud Kepala Desa adalah seseorang yang bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa.

#### **b. Perangkat Desa**

Perangkat Desa terdiri dari sekretariat desa, pelaksana kewilayahan, pelaksana teknis. Perangkat desa bertugas membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Dengan demikian, perangkat desa bertanggungjawab kepada kepala desa. Perangkat Desa diangkat oleh Kepala Desa setelah dikonsultasikan dengan Camat atas nama Bupati/Walikota. Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. 10 Sekretariat Desa dipimpin oleh sekretaris desa dibantu oleh unsur staf sekretariat yang bertugas membantu kepala desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Sekretariat Desa paling banyak terdiri atas 3 (tiga) bidang urusan, ketentuan mengenai bidang urusan diatur dengan Peraturan Menteri. Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala Desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Jumlah pelaksana kewilayahan ditentukan secara proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dan kemampuan keuangan Desa. Pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana teknis paling banyak terdiri atas 3 (tiga) seksi, ketentuan mengenai pelaksana teknis diatur dengan Peraturan Menteri. Berdasarkan penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa perangkat desa adalah bagian dari pemerintah desa yang diangkat oleh

Kepala Desa setelah dikonsultasikan dengan Camat atas nama Bupati/Walikota dan perangkat desa bertanggungjawab kepada kepala desa dalam membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.

### **c. Badan Permusyawaratan Desa**

Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis. Anggota Badan Permusyawaratan Desa merupakan wakil dari penduduk Desa berdasarkan keterwakilan wilayah yang pengisiannya dilakukan secara demokratis. Masa keanggotaan Badan Permusyawaratan Desa selama 6 (enam) tahun terhitung sejak tanggal pengucapan sumpah/janji. Anggota Badan Permusyawaratan Desa dapat dipilih untuk masa keanggotaan paling banyak 3 (tiga) kali secara berturut-turut atau tidak secara berturut-turut. Berdasarkan pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa struktur pemerintahan desa adalah susunan secara sistematis pemerintahan desa yang terdiri dari pemerintah desa dan BPD.

## **4. Visi dan Misi Desa Terbangiang**

### **a. Visi**

Visi tersebut merupakan suatu ungkapan dari suatu niat yang luhur untuk memperbaiki dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelaksanaan Pembangunan di Desa Terbangiang baik secara individu maupun kelembagaan sehingga 6 ( enam ) tahun ke depan Desa Rowosari mengalami suatu perubahan yang lebih baik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dilihat dari segi

ekonomi dengan dilandasi semangat kebersamaan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelaksanaan Pembangunan.

**b. Misi**

Meningkatkan sumber sumber pendanaan pemerintahan dan pembangunan serta perekonomian desa;

1. Menciptakan pemerintahan yang baik (good government) berdasarkan demokratisasi, transparansi. yang efisien, efektif dan bersih;
2. Meningkatkan sarana dan prasarana fisik ( infrastruktur ) serta pelayanan kesejahteraan sosial masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, kebudayaan, keagamaan, dan olah raga;
3. Menentukan kebijakan yang akan mendorong perkembangan dunia pendidikan dan mewujudkan pembang pembangunan moral spiritual melalui bidang agama dan budaya;
4. Menciptakan rasa aman dan tenang dalam suasana kehidupan masyarakat desa yang demokrasi dan agamis.



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Responden yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian berjumlah 25 orang dengan identitas sebagai berikut:

##### 1. Tingkat Usia

Secara teoritis faktor usia akan mempengaruhi seseorang dalam bekerja. Disisi lain tingkat usia juga akan mempengaruhi seseorang dalam setiap melakukan aktivitas dalam kehidupannya, usia seseorang cenderung mempengaruhi pola pikir dalam bekerja. Semakin tinggi usia seseorang diharapkan semakin mumpuni pula pengalamannya yang dimiliki.

Pada penelitian ini adapun tingkat usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel IV.1 Identitas Responden Menurut Tingkat Usia**

No.	Tingkat Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
1.	$\leq 20$	-	-
2.	21 – 29	10	35,71%
3.	30 – 39	7	25%
4.	$\geq 40$	11	39,28%
Jumlah		28	100%

Sumber : Olahan Data 2019

Dari tabel 5.1 dapat diketahui tingkat umur responden yaitu berusia 21-29 tahun sebanyak 10 orang, kemudian 7 orang berusia 30 – 39 tahun dan 11 orang diatas 40 tahun.

## 2. Jenis Kelamin

Jumlah responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.2 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	15	53,57%
2.	Perempuan	13	46,42%
Jumlah		26	100%

Sumber : Olahan Data 2019

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden laki laki adalah 13 orang dan jumlah responden perempuan adalah 13 orang.

## 3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan pada dasarnya berkaitan erat dengan produktivitas pekerjaan. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin bagus pola berfikirnya. Tingkat pendidikan seseorang pada umumnya menentukan sikap dan tindakan seseorang dalam melakukan pekerjaan.

**Tabel IV.3 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	≤ SLTA	-	-
2.	D3	2	7,69 %
3.	Sarjana (S1)	20	69,23%
4.	Sarjana (S2)	6	23,08%
Jumlah		28	100%

Sumber : Olahan Data 2019

Pada tabel diatas 5.3 diatas dapat diliat bawa dari 26 orang responden, terdapat sebanyak 2 responden (7,69%) berpendidikan D3, kemudian 20responden (69,23%) berpendidikan sarjana (S1) dan 6 orang responden (23,08 %) berpendidikan pasca sarjana (S2). Dengan demikian pada umumnya jumlah responden dalam penelitian ini sebahagian besar adalah berpendidikan SLTA.

## **B. Pembahasan**

### **1) Pelaksanaan Admnistrasi Pemerintahan Desa khususnya di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

#### **1. Produktivitas**

Produktivitas kerja adalah hasil kerja. Hasil kerja merupakan hasil yang diperoleh dari pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan. Hasil kerja yang diperoleh oleh pegawai merupakan prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hasil kerja ini dapat dilihat dari jumlah atau frekuensi di atas standar yang ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa pegawai tersebut produktif di dalam menyelesaikan tugastugas pekerjaannya.

**Tabel IV.4 Produktivitas Pelaksanaan Administrasi Umum Di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

NO	Sub Indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Peran kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi	34,61%	50%	23,09%	100%
2	Hasil pelayanan administrasi yang telah dilaksanakan oleh kantor desa	30,76%	42,85%	28,57%	100%

Sumber : Olahan Data 2019

Berdasarkan tanggapan masyarakat mengenai peran kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi dapat diketahui bahwa sebanyak 9 responden (34,61%) merespon bahwa kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan sudah baik. Namun 13 responden lainnya (50%) peran kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan cukup baik dan 6 responden (23,09%) lainnya mengatakan kurang baik.

Tanggapan masyarakat mengenai hasil pelayanan administrasi yang telah dilaksanakan oleh kantor desa dapat dilihat bahwa sebanyak 8 responden (30,76%) merespon sudah baik. Namun 12 responden (42,85%) mengatakan cukup baik dan selebihnya 8 responden (28,57%) kurang baik.

Peran kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi yang telah dilaksanakan oleh kantor desa g dikategorikan cukup baik. hal ini ditanggapi responden baik sebab pegawai dan staff Desa Terbangiang memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat namun belum optimal sebab dalam pelayanan tersebut masyarakat masih belum dapat mendapatkan keseluruhan kebutuhan mereka mengenai administrasi pemereintahan desa, seperti tidak adanya beberapa dokumen buku desa yang dibutuhkan. Produktivitas kerja diperintahan Terbangiang tentunya sangat bergantung pada pemberi pelayanan, sebab faktor manusia pelaksana kegiatan organisasi itu sendiri yaitu para anggota, pegawai atau pelaksana, sehingga organisasi selalu berupaya agar pegawai selalu terlibat utuk mengembangkan dirinya dan memberikan produktivitas kerja setinggi mungkin untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Selain itu kuantitas kerja pada pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang juga dikategorikan cukup baik. target dari program pelaksanaan pelayanan administrasi telah dilakukan cukup baik dan masih diperlukan perbaikan pada tujuan dan target program. Pegawai pemerintahan desa di Desa Terbangiang harus memaksimalkan kerjanya agar dapat mencapai tujuan organisasi dengan baik.

Pentingnya kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi dengan kualitas dan kuantitas yang baik perlu dilakukan, hal ini ini sejalan dengan pendapat Moekijat (2011) produktivitas pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor : a. Kualitas dan kemampuan fisik pegawai Kualitas dan kemampuan pegawai dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos, mental dan kemampuan fisik pegawai. b. Sarana

pendukung Sarana pendukung adalah perlengkapan yang dapat dipindahpiundahkan untuk mendukung fungsi kegiatan: peralatan, perabotan, media pendidikan dan buku. c. Supra sarana Apa yang terjadi di dalam kantor dipengaruhi oleh apa yang terjadi diluarnya. Seperti sumber faktor produksi yang akan digunakan oleh setiap pegawai

Kualitas kerja akan sangat penting bagi suatu organisasi.. Pentingnya peningkatan produktivitas disebabkan karena adanya kenyataan bahwa tingkat produktivitas yang tinggi akan dapat memperkuat perekonomian Negara yang selanjutnya akan menghasilkan perbaikan standar kehidupan dalam artian ketenagakerjaan, pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Organisasi sebagai alat atau sarana untuk memenuhi kebutuhan pegawai. Meskipun demikian, organisasi didirikan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan perseorangan, tetapi juga berhubungan dengan kelangsungan hidup organisasi tersebut melalui produktivitas. Pencapaian produktivitas digabungkan dengan pemenuhan kebutuhan pegawai hendaknya menjadi perhatian setiap organisasi.

Berdasarkan wawancara pada desa di Desa Terbangiang menyatakan bahwa:

*“Menurut sayaseluruh pegawai di kantor ini telah bekerja semaksimal mungkin agar kinerja yang dihasilkan baik. Namun terkadang terkendala hal lain, misalnya kurangnya tenaga pegawai atau kurangnya fasilitas yang menyebabkan pelayanan kurang maksimal”*

Berdasarkan hasil kuisisioner dapat diketahui bahwa pegawai telah bekerja semaksimal mungkin agar kinerja yang dihasilkan baik namun kepala Desa Terbangiang tidak memungkiri bahwa mereka kekurangan fasilitas sehingga menggrangi produktivitas kerja.

Berdasarkan observasi penulis di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan terlihat bahwa pegawai mgnerjakan pekerjaannya tepat waktu, hanya saja banyak masyarakat yang mengantri menunggu pelayanan dikarenakan tidak semua masrakat bisa dilayani dengan jumlah pegawai yang tidak begitu banyak.

Berdasarkan hasil kuisisioner dan wawancara serta pemantauan peneliti di lapangan bahwa banyaknya antrian pelayanan dengan pegawai yang jumlahnya tidak memadai maka dapat disimpulkan bahwa indikator produktivitas kantor desa dalam memberikan pelayanan admnistrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan **cukup baik**.

## **2. Kualitas Layanan**

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui penawaran jasa (intangible) atau produk oleh penyedia layanan. Perkembangan selanjutnya menurut Gilmore layanan dapat dibedakan menjadi service sebagai aktivitas dan service sebagai konsep. Sebagai aktivitas layanan mencakup kepuasan masyarakat, dalam hal ini jasa dipandang sebagai fungsi tambahan yang melengkapi produk fisik maupun non fisik. Layanan

dijadikan keunggulan kompetitif, seperti keramahan dan kesigapan pegawai dalam menaganai masyarakat.

**Tabel IV.5 Kualitas Layanan Pelaksanaan Administrasi Umum Di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

NO	Sub indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	ketersediaan informasi administrasi desa yang diberikan	10,71%	28,57%	64,28%	100%
2	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan admnistrasi pemerintahan desa	32,14%	25%	12 42,85%	28 100%

Sumber : Olahan Data 2019

Salah satu sub indikator di atas adalah ketersediaan informasi administrasi desa yang ada di kantor desa di Desa Terbangiang. Berdasarkan tabel 5.8 dapat dilihat bahwa sebanyak 3 responden (10,71%) responden merespon bahwa ketersediaan informasi administrasi desa yang ada di kantor desa di desa terbangiang, dan 8 responden lainnya (28,57%) mengatakan cukup baik dan selebihnya 18 responden (64,28%) merespon bahwa ketersediaan informasi administrasi desa yang ada di kantor desa di Desa Terbangiang kurang baik.

Selain itu dapat dilihat bahwa 9 responden (32,14%) merespon bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan admnistrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang



baik. Sedangkan 7 responden lainnya (25%) merespon cukup baik dan 12 responden lainnya (42,85%) merespon bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang belum baik.

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa tanggapan dominan responden adalah kurang baik. Begitu juga pada kepuasan masyarakat masih pada kategori kurang baik. Hal ini dapat terjadi karena pemerintahan desa di Desa Terbangiang belum dapat memberikan keseluruhan pelayanan administrasi desa. Pelayanan tentunya harus menjadi tujuan dari setiap organisasi yang memberikan pelayanan pada masyarakat. Kepuasan pelayanan dapat dilihat dari pelayanan prima yang diberikan pegawai, pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani, dalam hal ini adalah masyarakat desa terbangiang.

Berdasarkan wawancara pada Kepala desa di Desa Terbangiang menyatakan bahwa:

*“Setiap program yang telah dibuat kami laksanakan sedemikian rupa agar masyarakat terpenuhi kebutuhan yang mereka perlukan, namun kembali lagi jika kami tidak di dukung dengan hal-hal yang kami butuhkan, maka akan menghambat kerja kami”*

Sejalan dengan wawancara di atas, peneliti juga melakukan observasi dan menyimpulkan bahwa terdapat beberapa pelayanan masyarakat yang belum dapat

dipenuhi oleh kantor desa Desa Terbangiang. Berdasarkan hasil penelitian, wawancara dan dokumentasi penelitian diketahui bahwa pegawai di desa Terbangiang masih memiliki kendala dalam fasilitas yang menghambat kinerja pegawai. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang dikategorikan **kurang baik**.

### 3. Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu kriteria dalam mengukur kinerja organisasi pelayanan publik.

**Tabel IV.6 Responsivitas Pelaksanaan Administrasi Umum Di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

NO	Sub indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pemahaman pemerintahan kantor desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan des	7,14%	28,57%	64,28%	100%
2	Mengutamakan program pelayanan administrasi pemerintahan desa	32,14%	25%	42,86%	100%

Sumber : Olahan Data 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 2 responden (7,14%) merespon bahwa pemahaman pemerintahan kantor desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang baik, namun 8

responden lainnya 28,57% merespon cukup baik dan sisanya 18 responden (64,28%) Pemahaman pemerintahan kantor desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiangkurang baik.

Selain itu 9 responden (32,14%) merespon bahwa usaha pemerintahan kantor desa dalam mengutamakan program pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang baik, namun 7 responden lainnya 25% merespon cukup baik dan sisanya 12 responden (42,86%) usaha pemerintahan kantor desa dalam mengutamakan program pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang kurang baik.

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai responsivitas pelaksanaan administrasi umum Di Desa Terbangiang mengenai memahami kebutuhan masyarakat masih dan memberikan prioritas pelayanan masih pada kategori kurang baik. Hal ini dapat terjadi sebab pemerintahan belum dapat memberikan semua jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga masyarakat menjadi tidak puas dan merasa pemerintahan belum memahami kebutuhan masyarakat. begitu juga dengan prioritas pelayanan juga dianggap belum maksimal karena pemerintahan belum mampu memberikan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan.

Selain itu responsivitas dalam pelayanan terlihat dari terdapat tidaknya keluhan dari masyarakat, sikap aparat birokrat dalam merespon keluhan dari masyarakat, berbagai tindakan aparat birokrat untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dan menempatkan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Dengan demikian responsivitas dapat diartikan sebagai daya tanggap pemerintah yang ditunjukkan melalui kepekaan dan kemampuan dalam

menghadapi keluhan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Jika masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya pelayanan maka dapat diartikan pelaksanaan administrasi umum Di Desa Terbangiang masih belum berjalan dengan baik.

Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Namun pelayanan publik yang diberikan masih belum maksimal karena masih adanya keluhan dari masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan. Keberadaan pegawai ditengah masyarakat dituntut lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat, demi menciptakan kepuasan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan wawancara pada Kepala desa di Desa Terbangiang menyatakan bahwa:

*“Pelayanan desa di Desa Terbangiang harusnya dapat melayani semua administrasi, namun beberapa buku pencatatan memang tidak lengkap dikarenakan keterbatasan dari pegawai untuk mendata data yang diperlukan.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa beberapa buku pencatatan memang tidak lengkap dikarenakan keterbatasan dari pegawai untuk mendata data yang diperlukan, hal ini sejalan dengan hasil observasi penelitian peneliti yang menemukan terdapat beberapa buku pencatatan yang tidak lengkap.

Berdasarkan hasil kuisioner dan juga didukung dengan hasil wawancara didapatkan disimpulkan bahwa indikator *Responsivitas* di Desa Terbangiang dikategorikan **cukup baik**.

#### 4. Reponsibilitas

Reponsibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauhmana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah di atur. Reponsibilitas mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. Reponsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.

**Tabel IV.7 Reponsibilitas Pelaksanaan Administrasi Umum Di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

NO	Sub indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kesesuaian pelaksanaan kerja pemerintahan desa dengan pelaksanaan prinsip administrasi desa	25%	57,14%	17,85%	100%
2	Ketaatan pemerintahan desa terhadap kebijakan birokrasi pada pelayanan admnistrasi pemerintahan desa	17,85%	50%	32,14%	100%

Sumber : Olahan Data 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 7 responden (25%) merespon bahwa kesesuaian pelaksanaan kerja pemerintahan desa dengan pelaksanaan prinsip administrasi desa oleh kantor desa pada pelayanan admnistrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang baik, 16 responden (57,14%) cukup baik dan

selebihnya 5 responden (17,85%) merespon bahwa kesesuaian pelaksanaan kerja pemerintahan desa dengan pelaksanaan prinsip administrasi desa oleh kantor desa pada pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiangkurang baik.

Selain itu dapat dilihat bahwa sebanyak 5 responden (18,51%) merespon bahwa ketaatan pemerintahan desa terhadap kebijakan birokrasi pada pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang sudah baik. Namun 14 responden (50%) mengatakan cukup baik dan selebihnya 9 responden (32,14%) ketaatan pemerintahan desa terhadap kebijakan birokrasi pada pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiangkurang baik.

Berdasarkan tabel 4.7 tanggapan dominan responden adalah cukup baik. Hal ini dapat disebabkan karena pemerintahan telah melakukan aturan-aturan administrative yang telah ditetapkan oleh pemerintahan. Kepatuhan pemerintahan Desa Terbangiangpun dikategorikan cukup baik sebab telah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Pada aspek responsibilitas mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan atau pihak desa terbangiang melaksanakan tugasnya. Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan. Dalam hal ini Desa terbangiang telah memenuhi hal tersebut.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik. Tugas pelayan masyarakat lebih

menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan dan senantiasa mengutamakan kepuasan publik di dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan wawancara pada desa di Desa Terbangiang menyatakan bahwa:

*“Layanan yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan standar kerja masing-masing karyawan untuk melayani publik. Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut”*

Berdasarkan hasil kuisioner dan juga didukung dengan hasil wawancara , observasi penelitian juga menunjukkan bahwa karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian ketaatan Pemerintahan Desa Terhadap Kebijakan Birokrasi Pada Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Terbangiang dikategorikan **cukup baik**.

##### **5. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggung jawaban yang dilakukan secara periodik.

**Tabel IV.8 Akuntabilitas Pelaksanaan Administrasi Umum Di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan**

NO	Sub indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kegiatan pencatatan pada setiap pada pelayanan administrasi pemerintahan desa	10,71%	32,14%	57,14%	100%
2	Kepercayaan masyarakat setiap pada pelayanan administrasi pemerintahan desa	21,42%	42,85%	35,71%	100%

Sumber : Olahan Data 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 3 responden (10,71%) merespon bahwa kegiatan-kegiatan pencatatan pada setiap pada pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang sudah baik. Namun 9 responden lainnya (32,14%) merespon kegiatan-kegiatan pencatatan pada setiap pada pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang cukup baik dan 16 (57,14%) responden lainnya mengatakan kurang baik.

Berdasarkan tabel 5.19 dapat dilihat bahwa sebanyak 6 responden (21,42%) responden merespon bahwa koordinasi kepercayaan masyarakat setiap pada pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiang sudah baik, dan 12 responden lainnya (42,85%) mengatakan cukup baik dan selebihnya 10 responden (35,71%)



merespon bahwa koordinasi kepercayaan masyarakat setiap pada pelayanan administrasi pemerintahan desa di Desa Terbangiangkurang baik. Secara keseluruhan akuntabilitas pegawai di kantor desa terbangiang **kurang baik**.

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa kegiatan organisasi yang dilakukan oleh pemerintahan desa di Desa Terbangiang secara umum masih dikategorikan kurang baik. Begitu juga dengan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan desa di Desa terbangiang masih dikategorikan kurang baik. Hal ini terjadi sebab pelayanan yang diberikan pemerintahan desa belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Meskipun pemerintahan desa telah berusaha semaksimal mungkin namun adanya hambatan dalam pelaksanaannya membuat pemerintahan desa di Desa Terbangiang masih dianggap belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan administrasi desa.

Peneliti juga melakukan wawancara kepala desa dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“ Sejahter ini kami sudah melakukan program dengan sebaik mungkin, jika ada program yang cenderung disebut gagal, tentunya kami akan tinjau kembali, tapi sejahter ini program ini sudah di atur pemerintah dan mereka lebih paham”*

Wawancara di atas didukung dengan hasil observasi penulis yang menemukan bahwa Desa Terbangiang memiliki program-program yang jelas dan tertulis yang harus dilaksanakan oleh pegawai semaksimal mungkin agar memperoleh kinerja yang baik. Dengan adanya akuntabilitas diharapkan kinerja pegawai dapat meningkat. Karena dalam akuntabilitas, pegawai dihadapkan pada kewajiban yang harus dilaksanakan

secara benar dan baik dan dapat mempertanggungjawabkan dari tugas tersebut sesuai dengan kewenangannya.

Adapun rekapitulasi dari tanggapan responden pada semua indikator dapat dilihat pada tabel dibawah ini;



Tabel IV.9 Rekapitulasi hasil Penelitian

NO	Sub Indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
<b>A</b>	<b>Produktivitas</b>				
1	Kualitas kerja	9 (34,61%)	13 (50%)	6 (23,09%)	28 (100%)
2	Kuantitas Kerja	8 (30,76%)	12 (42,85%)	8 (28,57%)	28 (100%)
<b>B</b>	<b>Kualitas Layanan</b>				
3	Ketersediaan informasi	3 (10,71%)	8 (28,57%)	18 (64,28%)	28 (100%)
4	Kepuasan masyarakat	9 (32,14%)	7 (25%)	12 (42,85%)	28 (100%)
<b>C</b>	<b>Responsivitas</b>				
5	Memahami kebutuhan masyarakat	2 (7,14%)	8 (28,57%)	18 (64,28%)	28 (100%)
6	Memberikan Prioritas Pelayanan	9 (32,14%)	7 (25%)	12 (42,86%)	28 (100%)
<b>D</b>	<b>Reponsibilitas</b>				
7	Melaksanakan Tugas Sesuai Prinsip Administrasi masyarakat	7 (25%)	16 (57,14%)	5 (17,85%)	28 (100%)
8	Mentaati kebijakan birokrasi	5 (17,85%)	14 (50%)	9 (32,14%)	28 (100%)
<b>E</b>	<b>Akuntabilitas</b>				
9	Kegiatan Organisasi	3 (10,71%)	9 (32,14%)	16 (57,14%)	28 (100%)
10	Kepercayaan Masyarakat	6 (21,42%)	12 (42,85%)	10 (35,71%)	28 (100%)
	Total	61 (21,78%)	91 (32,50%)	115 (41,07%)	

Rekapitulasi di atas didapat dari keseluruhan hasil sub indikator dimana umumnya dikategorikan baik dalam hal produktivitas dan *Reponsibilitas*, dikategorikan kurang baik dalam hal Kualitas pelayanan dan *Responsivitas*, serta Akuntabilitas pelayanan. Jika diukur dari variabel pelaksanaan maka pelaksanaan pelayanan administrasi masih dikategorikan kurang baik, yaitu 41,07%.

## **2) Hambatan pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa (Administrasi Umum)**

Dalam perkembangannya menjadi sebuah organisasi, ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat pencapaiannya dalam merealisasikan visi dan misi yang telah di tetapkan. Faktor pendukung adalah hal-hal yang membantu perkembangan organisasi secara internal maupun eksternal. Sedangkan faktor penghambat adalah hal-hal yang menghambat perkembangan organisasi secara internal maupun eksternal.

### **1. Kapabilitas Organisasi**

Kapabilitas organisasi merupakan salah satu faktor internal yang penting dalam mengelola sumber daya yang sudah dimiliki organisasi agar organisasi mampu meraih kinerja yang baik. Ketika kapabilitas yang ada dalam organisasi baik, maka pengelolaan sumber daya akan menjadi baik, terutama ketika sumber daya yang dimiliki organisasi sudah baik dan kelak akan mampu meraih kinerja yang lebih baik. Kapabilitas perusahaan dipahami beberapa peneliti sebagai kemampuan organisasi dalam melakukan tugas atau aktivitasnya dengan terkoordinir demi pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Desa Terbanhiang mengemukakan bahwa:

*“Dalam organisasi itu lingkungan kerja sangatlah penting. Kemudian dalam sebuah organisasi ada yang namanya lingkungan eksternal dan lingkungan internal. Lingkungan internal ini salah satunya kapabilitas organisasi. Penting adanya kapabilitas agar pegawai mampu bekerja dengan baik. Sejauh ini kinerja pegawai sudah membaik.)”*

Berikut ini adalah wawancara peneliti dengan kepala Desa Terbanhiang mengenai lingkungan eksternal:

*“Di kantor kita tidak terlalu terganggu dengan hal ini, kalau menurut saya hubungan antar pegawai harmonis, kebijakan barupun masih bisa ditolerir, hanya saja kekurangan SDM kadang juga membuat tenaga PNS menjadi overload dalam bekerja, akhirnya kinerja tidak begitu maksimal.*

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penyebab perubahan yang berasal dari dalam organisasi yang bersangkutan, yang dapat berasal dari berbagai sumber. Problem yang sering timbul berkaitan dengan hubungan sesama anggota organisasi pada umumnya menyangkut masalah komunikasi dan kepentingan masing-masing anggota. Proses kerja sama yang berlangsung dalam organisasi juga kadang-kadang merupakan penyebab dilakukannya perubahan. Beberapa faktor faktor internal adalah segala keseluruhan faktor yang ada di dalam organisasi dimana faktor tersebut dapat mempengaruhi organisasi dan kegiatan organisasi. Misalnya banyanya program, kurang bagusnya hubungan antar pegawai atau pegawai dengan atasan. Masalah

keuangan organisasi atau juga masalah kebijakan baru. Hal-hal seperti ini akan menghambat kinerja pegawai.

Problem yang timbul dapat menyangkut masalah system kerjasamanya dan dapat pula menyangkut perlengkapan atau peralatan yang digunakan. Sistem kerja sama yang terlalu birokratis atau sebaliknya dapat menyebabkan suatu organisasi menjadi tidak efisien. System birokrasi (kaku) menyebabkan hubungan antar anggota menjadi impersonal yang mengakibatkan rendahnya semangat kerja dan pada gilirannya produktivitas menurun, demikian sebaliknya. Perubahan yang harus dilakukan akan menyangkut struktur organisasi yang digunakan.

Hubungan antar anggota yang kurang harmonis juga merupakan salah satu problem yang lazim terjadi. Problem atasan bawahan yang sering timbul adalah problem yang menyangkut pengambilan keputusan dan komunikasi. Keputusan pimpinan yang berkenaan dengan system pengupahan, misalnya dianggap tidak adil atau tidak wajar oleh bawahan, atau putusan tentang pemberlakuan jam kerja yang dianggap terlalu lama dan lain-lain.

## **2. Lingkungan Eksternal**

Lingkungan eksternal merupakan factor penting yang perlu dikaji dalam penentuan pengambilan suatu keputusan. Pengenalan dan pemahaman tentang berbagai kondisi serta dampaknya menjadi hal mutlak yang harus ditelaah lebih lanjut dikarenakan oleh beberapa hal. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti kepala Desa Terbanhiang:

*“Kalau faktor eksternal itu keseluruhan faktor yang ada di luar organisasi yang dapat mempengaruhi organisasi dan kegiatan organisasi. yang paling menonjol*

*adalah susunan dan pelaksanaan pergantian wewenang dalam bertugas. Terkadang pergantian kepala Badan dan juga kurangnya fasilitas dalam hal teknologi menjadi penghambat dalam melaksanakan pekerjaan” .*

Berdasarkan wawancara diatas penyebab perubahan yang berasal dari luar, atau sering disebut lingkungan. Beberapa penyebab perubahan organisasi yang termasuk faktor ekstern adalah perkembangan teknologi, faktor ekonomi dan peraturan pemerintah.

Perkembangan dan kemajuan teknologi juga merupakan penyebab penting dilakukannya perubahan. Penggantian perlengkapan lama dengan perlengkapan baru yang lebih modern menyebabkan perubahan dalam berbagai hal, misalnya: prosedur kerja, kualitas dan kuantitas tenaga kerja, jenis bahan baku, jenis output yang dihasilkan, system penggajian yang diberlakukan yang memungkinkan jumlah bagian-bagian yang ada dikurangi atau hubungan pola kerja diubah karena adanya perlengkapan baru.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A Kesimpulan

Hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kinerja pemerintahan desa dalam bidang administrasi umum di Desa Terbangiang Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Terbangiang pada produktivitas dan *Responsibilitas*, dikategorikan kurang baik dalam hal Kualitas pelayanan dan *Responsivitas*, serta Akuntabilitas pelayanan. Jika diukur dari variabel pelaksanaan maka pelaksanaan pelayanan administrasi desa masih dikategorikan kurang baik.
2. Hambatan pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa (Administrasi Umum) adalah kekurangan jumlah SDM yang menyebabkan program tidak berjalan secepat diinginkan dan kurangnya sarana pendukung dalam pelaksanaan tugas pemerintahan desa di Desa Terbangiang.

#### B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengatasi hambatan pelaksanaan dengan menambahkan jumlah SDM
- b. Meningkatkan produktivitas, *responsibilitas* serta *responsivitas* kerja dengan cara meningkatkan pelayanan secara maksimal sesuai tugas dan fungsi masing masing SDM



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Amirullah, Haris. 2004, *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Amrah, Muslimin. 2000. *Sejarah Ringkas Perkembangan PemerintahanMarga/Kampung Menjadi Pemerintahan Desa Kelurahan Dalam Propinsi Sumatra Selatan*, Palembang. Bandung : Alumni Bandung.
- Azhar, Arsyad. 2002. *Pokok-Pokok Manajemen*, Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Bintarto, R.2009. *Interaksi Desa Kota dan Permasalahannya*. Jakarta: GhaliaIndonesia.
- Dunn, N William . 2000. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gadjahmada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- George R Terry ,2000.*Prinsip-Prinsip Manajemen. (edisi bahasa Indonesia)*. PT. Bumi Aksara: Bandung
- Handyaningrat, Soewarno 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Gunung Agung
- Handoko, T.Hani, 2003, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*,. Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P., 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarrta: Gaung Persada Press
- Koswara E., 2002, *Teori Pemerintahan Daerah*, Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan Press
- Kuncoro, Mudrajad 1997, *Ekonomi Pembangunan, Teori, masalah dan kebijakan*, Cetakan pertama, Unit penerbitan dan percetakan akademi manajemen perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Mantra, I.B. 2017. *Monitoring dan Evaluasi, Penyuluhan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000 *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara

- Nugroho, Riant 2004. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta : Kelompok Gramedia.
- Patton, Sawicki. 1991. *Basic Methods of Policy Analysis and Planning*. Prentice Hall
- Robbins , tephen P., 2004. *.Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Penerbit PT.Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Siagian, Sondang. P. 2003.*Filsafat Administrasi* ,Jakarta : Bumi Aksara
- Sudjana, Nana. 2006. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*.Sinar Baru Algensindo. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan B*. Bandung:Alfabeta
- Suharsimi, Arikunto. 2000. *Dasar – Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Suprihanto. 2008. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: BPFE
- Suradinata, Ermaya 2015, *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintahan*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*.Jakarta, Bumi Aksara
- Zukifli, 2005.*Pengantar Studi Ilmu Administrasi Negara*, Pekanbaru. UIR Press.