



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI

(Studi Kasus Di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

Risdiansyah Kurnia Putri

NIM: 12070522848

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Risdiansyah Kumia Putri
Nim : 12070522848
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus Di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis

DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING

Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si
NIP. 19760101 202321 1 001

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang. State Library of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Risdiansyah Kurnia Putri
Nim : 12070522848
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul skripsi : Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus Di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Kabupaten Bengkalis)
Tanggal Ujian : Kamis, 19 Desember 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Jhon Afrizal, S.HI, MA
NIP. 19790911 201101 1 003

Penguji I
Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah, M.Si
NIP. 19791127 200801 2 010

Penguji II
Ikhwani Ratna, SE, M.Si, Ak
NIP.19830827 201101 2 014

Sekretaris
Vima Museliza, SE, M.Si
NIK. 130 712 073

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Risdiansyah Kurnia Putri

NIM : 12070522848

Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 06 Agustus 2002

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul ~~Disertasi/Thesis~~ (Skripsi) Karya Ilmiah lainnya* :

Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus Di Kantor
 Desa Tambucai Batang Dui Kecamatan Buthin Solapan Kabupaten Bengkalis)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis~~ (Skripsi) Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis~~ (Skripsi) Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis~~ (Skripsi) (Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 Desember 2024

buat pernyataan



METERA
 TEMPEL
 1AAMX071870792

Risdiansyah Kurnia Putri
 NIM : 12070522848

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



ABSTRAK

KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI

(Studi Kasus Di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis)

Oleh:

RISDIANSYAH KURNIA PUTRI

NIM. 12070522848

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis sebagai salah satu instansi yang memiliki pelayanan. Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis dan mengetahui kendala kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kemudian sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Serta penelitian ini menggunakan analisis data menurut B. Miller dan Huberman. Dalam menganalisis kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis menggunakan teori Agus Dwiyanto (2002:48) yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responabilitas, dan Akuntabilitas. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan memberikan pelayanan administrasi terdapat salah satu masyarakat mengeluh terhadap proses pelayanan administrasi yang dimana kadang-kadang lama sehingga cukup lama menunggu prosesnya sampai memakan waktu yang cukup lama.

Kata Kunci: Kinerja, Pemerintahan Desa, Pelayanan Publik, Aparatur Desa



ABSTRACT

PERFORMANCE OF VILLAGE APPARATUS IN ADMINISTRATIVE SERVICES

(Case Study at the Tambusai Batang Dui Village Office, Bathin Solapan District, Bengkalis Regency)

By:

RISDIANSYAH KURNIA PUTRI

NIM. 12070522848

This research was conducted at the Tambusai Batang Dui Village Office, Bathin Solapan District, Bengkalis Regency as one of the agencies that provides services. The aim of the research is to determine the performance of village officials in administrative services at the Tambusai Batang Dui Village Office, Bathin Solapan District, Bengkalis Regency and to find out the obstacles to the performance of village officials in administrative services at the Tambusai Batang Dui Village Office, Bathin Solapan District, Bengkalis Regency. This research uses a qualitative approach. Then the data sources in this research use primary and secondary data with the data collection methods used are observation, interviews and documentation. And this research uses data analysis according to B. Miller and Huberman. In analyzing the performance of village officials in administrative services at the Tambusai Batang Dui Village Office, Bathin Solapan District, Bengkalis Regency, Agus Dwiyanto (2002:48) uses the theory, namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. The results of the research can be concluded that in providing administrative services, one of the people complains about the administrative service process, which sometimes takes a long time, so the process takes quite a long time to wait.

Keywords: Performance, Village Government, Public Services, Village Apparatus



KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menulis skripsi yang berjudul “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis)” sebagai salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Terkhusus penulis ucapkan kepada Ayah saya Riswar dan Ibu saya Helen Kurnia yang telah menjadi orang tua yang terhebat, yang selalu memberikan rasa cinta dan sayang, perhatian, motivasi, nasihat, dan doa yang tidak bisa penulis balaskan. Dan serta tak lupa terima kasih kepada kedua abang saya Putra Anindika dan Muhammad Ikbil, adik saya juga Jefry Wal Thaib yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Mashuri, S.Ag, MA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Irdyanti, S.IP, MA selaku Dosen Pembimbing Akademis penulis.
6. Bapak Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis untuk mengerjakan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen serta Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang sabar dalam memberikan bimbingan ilmu pengetahuan dan pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial selama perkuliahan.
8. Terima kasih kepada staff/pegawai Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis yang telah bersedia serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada kedua sahabat saya Ayu Sharon Sapm Simanungkalit dan Siti Khoiriyah yang telah bersedia dan membantu penulis dan selalu memberikan dukungan/support serta semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada ketiga teman saya Annisa, Ridha Widi Subayanti, dan Tiara Ardhyni yang telah membantu penulis dan juga memberikan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada teman seperjuangan lokal D Ilmu Administrasi Negara angkatan 2020.

Pekanbaru, 19 November 2024

Penulis

Risdiansyah Kurnia Putri

NIM. 12070522848



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	19
1.3. Tujuan Penelitian.....	20
1.4. Manfaat Penelitian.....	20
1.5. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II LANDASAN TEORI.....	22
2.1. Konsep Kinerja.....	22
2.1.1. Pengertian Kinerja.....	22
2.1.2. Penilaian Kinerja.....	24
2.1.3. Indikator Kinerja.....	27
2.1.4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	30
2.2. Konsep Pemerintahan Desa.....	33
2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	34
2.3.1. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	37
2.3.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	38
2.4. Konsep Aparatur Desa.....	40
2.5. Peneliti Terdahulu.....	40
2.6. Definisi Konsep.....	45
2.7. Konsep Operasional.....	46
2.8. Kerangka Berpikir.....	50
2.9. Kinerja Pegawai Dalam Pandangan Islam.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1. Jenis Penelitian.....	54
3.2. Lokasi Penelitian.....	54
3.3. Objek dan Subjek Penelitian.....	54
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	55
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN.....	59
4.1. Sejarah Terbentuknya Desa Tambusai Batang Dui.....	59
4.2. Letak Geografis Desa Tambusai Batang Dui.....	59
4.3. Struktur Kantor Desa Tambusai Batang Dui.....	60
Bab V Hasil dan Pembahasan.....	62



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5.1. Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi.....	62
5.1.1. Produktivitas.....	63
5.1.2. Kualitas Layanan.....	70
5.1.3. Responsivitas.....	75
5.1.4. Responbilitas.....	82
5.1.5. Akuntabilitas.....	87
5.2. Kendala Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi.....	92
BAB VI PENUTUP.....	93
6.1. Kesimpulan dan Saran.....	93
6.1.1. Kesimpulan.....	93
6.1.2. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Aparatur Desa Kantor Desa Tambusai Batang Dui.....	10
Tabel 1.2. Potensi Desa Tambusai Batang Dui.....	18
Tabel 2.1. Peneliti Terdahulu.....	41
Tabel 2.2. Konsep Operasional.....	46
Tabel 5.1. Data Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Tambusai Batang Dui di Tahun 2023.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir.....	52
Gambar 3.1. Struktur Kantor Desa Tambusai Batang Dui.....	60



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja merupakan keahlian yang ditunjukkan oleh seorang dalam melaksanakan kewajiban ataupun profesinya. Kinerja dikategorikan bagus serta memuaskan bila tujuan yang digapai dengan penuh standart yang sudah ditetapkan. Kinerja karyawan adalah sesuatu evaluasi yang amat berarti dicoba untuk mengenali hasil profesi karyawan. Jadi, angka kegiatan karyawan lebih lebih besar dari hasil kerjanya hingga lembaga maupun organisasi memperoleh angka bagus dari program kerjanya karyawan itu.

Kinerja pada sektor publik, pada hakikatnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, bagi secara individu, kelompok, maupun institusi sesuai dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja (performance) dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi. Kinerja karyawan dengan cara adil serta cermat bisa dicermati lewat tolak ukur tingkatan kemampuan yang didapat. Pengukuran yang dicoba itu berarti hendak berikan peluang untuk para karyawan buat mengenali tingkatan kemampuan mereka yang sudah mereka jalani.

Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kedepannya, secara umum kinerja dapat dipahami besarnya kontribusi yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan kepada pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja (Sinambela dkk, 2013:5).

Kinerja pemerintah daerah dalam peningkatan pelayanan masyarakat untuk meningkatkan tata kehidupan masyarakat yang lebih sejahtera (Suryadi, 2015). Menyikapi kondisi demikian, kini pemerintah daerah melakukan peningkatan kinerja birokrasi untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih berkualitas. Dengan demikian, akan terciptanya kinerja aparatur desa ideal yang akan mewujudkan sasaran tujuan, visi, dan dalam pemerintahan desa dalam melayani masyarakat yang transparansi dan akuntabilitas.

Pemerintah desa merupakan sub-sistem dari sistem penyelenggara pemerintahan sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur masyarakatnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat bersama dengan perangkat desa.

Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa yang merupakan unsur sebagai pihak penyelenggarakan pihak pemerintah yang mempunyai tugas yang cukup berat. Kepala desa dan perangkat desa dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam penyelenggara urusan pemerintah. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan administratif, pelayanan barang, maupun pelayanan jasa, peranan aparatur



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah desa harus diupayakan dalam rangka meningkatkan peran serta mereka dalam bidang tugasnya masing-masing.

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi negaea dan sekaligus sebagai pemimpin lokal yang memiliki posisi dan peran yang signifikan dalam pembangunan dan mengelola pemerintahan desa. Pemerintah desa mengemban tugas utama dalam hal menciptakan kehidupan yang demokratis, mendorong, pemberdayaab masyarakat serta memberikan pelayanan publik (Suarno, 2012).

Pemerintah desa ialah instansi pemerintahan tingkat terendah dan mencakup daerah kecil sehingga diharapkan pemerintahan desa mampu memberikan pelayanan administrasi layak dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus diupayakan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kepada masyarakat (Susana, 2020).

Pemerintah desa memiliki tugas utama menciptakan kehidupan yang aman dan sehat bagi warganya mendorong pemberdayaan masyarakat dan memberikan pelayanan publik. Kantor desa merupakan pusat pelayanan bagi warga desa dalam berbagai hal, misalnya permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran dan kematian, penyaluran program pemerintah, pelaksanaan posyandu, pencatatan, dan lain sebagainya (Dwipayana, 2003).

Perangkat desa merupakan pegawai pejabat pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat dan membantu kepala desa dalam menjalankan tugasnya untuk harus dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, para perangkat desa dituntut memiliki komitmen, kemampuan, keterampilan, dan perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat. Kinerja aparatur desa harus sesuai dengan konstitusi atau undang-undang yang telah dibuat untuk mengelola dan menangani urusan desa.

Seluruh aparatur negara dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan, disertai dengan perkembangan dalam memberikan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Peningkatan kapasitas serta kualitas aparatur negara saat ini menjadi pusat perhatian masyarakat, sebab aparatur atau pegawai pemerintahan memiliki peran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berdampak pada keharusan agar setiap pegawai negeri sipil memiliki kemampuan kerja yang tinggi, terampil, memiliki kompetensi dan sikap yang baik, serta memiliki motivasi kerja tinggi agar mampu melaksanakan tugas dan kewajiban.

Aparatur desa adalah pihak pelaksana pelayanan pemerintah yang terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat. Aparatur desa diharapkan mampu mewujudkan peran pemerintahan dengan baik sesuai dengan UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh aparatur desa, rasa puas masyarakat terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan apa yang mereka harapkan dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan itu diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik (Risto, 2017).

Pelayanan administrasi bahwa permasalahan dalam pelayanan salah satunya disebabkan kinerja aparatur yang bertugas kurang kompeten atau tidak memiliki keahlian dalam bidangnya sehingga dapat menimbulkan ketimpangan pada saat melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Adventus, 2015:3).

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi masalah yang perlu mendapatkan perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Harus diakui bahwa dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus terus diperbarui baik dari segi paradigma maupun bentuk pelayanan. Pelayanan administrasi menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan kegiatan untuk kepentingan publik atau masyarakat.

Adapun sering ditemui pelayanan administrasi di berbagai tempat penuh dengan berbagai masalah seperti mengenai ketepatan waktu, biaya, cara pelayanan, pungutan liar, dan lain sebagainya yang jauh dari bentuk organisasi pelayanan publik yang ideal. Hal tersebut yang harus menjadi fokus pemerintah dalam peningkatan kualitas aparatur negara untuk pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Suryani, 2016).

Manusia membutuhkan pelayanan bahkan pada kenyataannya dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sesuai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik dipusat, daerah, dan didesa. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyarakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah, rasa puas masyarakat itu harus dipenuhi jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diharapkan dengan memperhatikan kualitas dan pelayanan yang diberikan relatif terjangkau dan mutu pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi publik merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi negara. Dimana birokrasi publik merupakan jembatan yang memperkecil kesenjangan antara kepentingan negara secara politik dengan kepentingan warga negara dari sebuah negara sejahtera (*Welfare state*), (Amy Y.S. Rahayu, 2020:14).

Peningkatan kualitas pelayanan tidak terlepas dari aparat penyelenggara pelayanan tersebut, pelayanan publik menjadi salah satu tanggung jawab institusi pemerintah, baik pemerintah tingkat pusat, pemerintah daerah, maupun pemerintah desa. Penyelenggara pelayanan publik ini merupakan salah satu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kewajiban pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajibannya (Wuri, 2017).

Menurut Pope (2003) dalam (Syaffiudin saleh, 2004) peranan pelayanan publik pada dasarnya membantu pemerintah yang sah dalam menyusun kebijakan, melaksanakan keputusan dan memberi pelayanan publik yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam etikanya pelayanan publik dilakukan oleh pegawai negeri yang setia pada departemen tempat mereka bekerja. Pegawai negeri ini dapat disebut dengan pejabat publik. Pegawai negeri ini harus memiliki integritas, berperilaku adil dan jujur menjalankan tugas dengan melayani publik dengan ramah, efisien, cepat tanpa prasangka atau salah urus.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan juga masih belum baik dilihat dari segi kualitas, mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat, masih terdapat pelayanan yang pilih kasih serta pejabat sering tidak ada di tempat saat masyarakat membutuhkan pelayanan, dan dari aspek kemampuan perangkat desa yang masih perlu ditingkatkan lagi hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda mengakibatkan kemampuan aparat desa tidak merata (Risto Wuri et al., 2017). Tidak efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan kurangnya rasa tanggung jawab sehingga proses pelayanan berjalan lambat juga sering dilakukan oleh aparatur desa (Garvera, 2018).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Wijaya, 2021:1).

Adanya keluhan masyarakat di kantor desa sebagai unsur pelaksanaan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang di bidang pelayanan publik antara lain registrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya. Keluhannya berupa pada saat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya mendapatkan kesulitan dikarenakan sangat lambat dalam pekerjaannya. Aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintah dalam memberikan proses kegiatan dalam pelayanan kepada masyarakat berlangsung mengalami ketidaksesuaian, diantaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Aparatur pemerintah desa sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintah dalam hal proses administrasi memegang peranan penting didalamnya.

Pentingnya peran pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdampak kepada keharusan agar setiap pegawai negeri sipil memiliki kemampuan kerja yang tinggi, terampil, memiliki kompetensi dan sikap yang baik, serta memiliki motivasi kerja tinggi agar mampu melaksanakan tugas dan kewajiban. Semua hal tersebut dimaksudkan agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat (Zita, 2015).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pemerintahan desa memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal administrasi yang meliputi surat-menyurat, pencatatan, dan dokumentasi terkait kepentingan masyarakat. Kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi menjadi krusial karena keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik ditingkat desa akan berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat. Pelayanan administrasi di tingkat desa merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan peneliti ketika melakukan observasi saat menanyakan bagaimana kinerja aparatur desa Tambusai Batang Dui dalam melakukan memberikan pelayanan administrasi terdapat salah satu masyarakat mengeluh terhadap proses pelayanan administrasi kadang-kadang lama sehingga cukup lama menunggu prosesnya sampai memakan waktu.

Fenomena dari penelitian ini adalah adanya keluhan masyarakat terhadap lamanya proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis. Keluhan utamanya berkaitan dengan waktu penyelesaian dokumen administrasi yang dianggap terlalu lama. Dokumen administrasi yang sering diurus yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Ahli Waris, Surat Pra Nikah, dan dokumen administrasi lainnya. Dalam penelitian ini berfokus pada kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi untuk menciptakan kesejahteraan dan untuk meningkatkan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan dari data di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis memiliki jumlah aparatur desa 28 orang dan memiliki fasilitas seperti kendaraan dinas, ambulance, dan gedung.

Tabel 1.1 Jumlah Aparatur Desa Kantor Desa Tambusai Batang Dui

No.	Aparatur Desa	Jumlah Aparatur Desa
1.	Kepala Desa	1 Orang
2.	Sekretaris Desa	1 Orang
3.	Kepala Seksi Pemerintahan	1 Orang
4.	Staff Kepala Seksi Pemerintahan	2 Orang
5.	Kepala Seksi Kesejahteraan	1 Orang
6.	Staff Kepala Seksi Kesejahteraan	4 Orang
7.	Kepala Seksi Pelayanan	1 Orang
8.	Staff Kepala Seksi Pelayanan	2 Orang
9.	Kepala Urusan Tata Usaha	1 Orang
10.	Staff Kepala Urusan Tata Usaha	2 Orang
11.	Kepala Urusan Keuangan	1 Orang
12.	Staff Kepala Urusan Keuangan	1 Orang
13.	Kepala Urusan Perencanaan	1 Orang
14.	Staff Kepala Urusan Perencanaan	3 Orang
15.	Staff Perpustakaan	1 Orang
16.	Operator Desa	1 Orang
17.	Staff Ambulance	1 Orang
18.	Kepala Dusun Sei Babua	1 Orang
19.	Kepala Dusun Tanah Mungkal	1 Orang
20.	Kepala Dusun Paung Napal	1 Orang
Jumlah		28 Orang

Sumber: Kantor Desa Tambusai Batang Dui



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut tugas pokok dan fungsi dari Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai berikut:

1. Kepala Desa

Kepala desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa melaksanakan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa/

Untuk melaksanakan tugas, Kepala Desa mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Memimpin pemerintahan desa
- b. Menetapkan kebijakan sesuai peraturan
- c. Mengawasi pelaksanaan kerja seluruh aparatur desa

2. Sekretaris Desa

Sekretaris desa berkedudukan sebagai unsur pimpinan Sekretariat Desa. Sekretaris desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang diatas, Sekretaris Desa mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat, menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- b. Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.

- c. Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- d. Melaksanaka urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.
- e. Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas Sekretaris Desa atau sesuai dengan Keputusan Kepala Desa.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa dan Pemerintah yang lebih tinggi.

3. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang pemerintahan. Kepala Seksi Pemerintahan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pemerintahan.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan Desa.
- b. Menyusun rancangan regulasi desa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melaksanakan pembinaan masalah pertanahan.
- d. Melaksanakan pembinaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa.
- e. Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat desa.
- f. Melaksanakan pembinaan masalah kependudukan.
- g. Melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah desa.
- h. Melaksanakan pendataan dan pengelolaan profil desa.
- i. Melakukan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

4. Kepala Seksi Kesejahteraan

Kepala seksi kesejahteraan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang kesejahteraan. Kepala seksi kesejahteraan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang kesejahteraan.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi Kesejahteraan mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang sosial budaya.
- b. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang ekonomi.
- c. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang politik.
- d. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang lingkungan hidup.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemberdayaan keluarga.
- f. Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

5. Kepala Seksi Pelayanan

Kepala seksi pelayanan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis di bidang pelayanan. Kepala seksi pelayanan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional di bidang pelayanan.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Seksi Pelayanan mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat desa.
- b. Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat desa.
- c. Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat desa.
- d. Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya, keagamaan, dan ketenagakerjaan masyarakat desa.
- e. Melaksanakan pekerjaan teknis pelayanan nikah, talak, cerai, dan rujuk.
- f. Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian.
- g. Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana pedesaan.
- h. Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan.
- i. Melaksanakan pembangunan bidang kesehatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Kepala Urusan Tata Usaha

Kepala urusan tata usaha berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat. Kepala urusan tata usaha bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, dan tugas lain yang diberikan oleh Perbekel dan/atau Sekretaris Desa.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Urusan Tata Usaha mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Tata naskah.
- b. Administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- c. Penataan administrasi perangkat desa.
- d. Penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor.
- e. Penyiapan administrasi dan perlengkapan rapat.
- f. Inventarisasi dan pengadministrasian aset.
- g. Urusan perjalanan dinas dan pelayanan umum.

7. Kepala Urusan Keuangan

Kepala urusan keuangan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat. Kepala urusan keuangan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Urusan Keuangan mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Mengurus administrasi keuangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Mengurus administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran.
- c. Melakukan verifikasi administrasi keuangan.
- d. Mengurus administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- e. Mengelola pelaporan realisasi anggaran.
- f. Bekerja sama dengan Kepala Desa dalam menyusun rencana anggaran desa.
- g. Membantu menentukan prioritas penggunaan dana desa.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
8. Kepala Urusan Perencanaan

Kepala urusan perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf sekretariat. Kepala urusan perencanaan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Untuk melaksanakan Kepala Urusan Perencanaan mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Mengkoordinasikan urusan perencanaan desa.
- b. Menyusun RAPBDes.
- c. Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan desa.
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa.
- e. Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa).
- f. Menyusun laporan kegiatan desa.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

9. Kepala Dusun

Kepala dusun berkedudukan sebagai unsur satuan tugas kewilayahan yang bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Dusun memiliki fungsi, yaitu:

- a. Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b. Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
- c. Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- d. Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam penunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa.

10. Staff Perpustakaan

Staff perpustakaan bertugas sebagai mengelola layanan perpustakaan desa.

Untuk melaksanakan tugas staff perpustakaan memiliki fungsi, yaitu:

- a. Memberikan pelayanan literasi kepada masyarakat
- b. Menyusun arsip perpustakaan dan data literatur.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

11. Operator Desa

Tugas pokok dan fungsi operator desa antara lain:

- a. Memverifikasikan data yang dientry oleh Kader Pembangunan Manusia (KPM).
- b. Membantu Sekretaris Desa (Sekdes) dan Kaur Keuangan desa dalam menginput data keuangan desa, perencanaan, dan laporan ke dalam aplikasi Siskeudes.
- c. Mengelola sistem keuangan desa.
- d. Memutakhiran data setiap terjadi transaksi keuangan desa.

12. Staff Ambulance

Tugas pokok staff ambulance yaitu mengelola layanan perpustakaan desa.

Untuk melaksanakan tugas staff ambulance mempunyai fungsi, yaitu:

- a. Memberikan layanan transportasi kesehatan darurat.
- b. Merawat fasilitas ambulance secara rutin.

Status desa tersebut adalah desa mandiri dan memiliki sumber dana yaitu dari dana desa, APBD, dan pajak. Terdapat potensi desa di tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Potensi Desa Tambusai Batang Dui

No.	Potensi Desa	Jenisnya
1.	Sektor Pertanian	a. Ubi Jalar b. Cabai c. Bawang Merah d. Tomat e. Mentimun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

		f. Terong g. Kacang Tanah h. Kacang Panjang
2.	Sektor Ekonomi	a. Kerajinan b. Industri Pengolahan c. Perdagangan d. Keuangan, Persewaan e. Bangunan/Konstruksi f. Jasa-Jasa g. Angkutan dan Komunikasi h. Listrik, Gas, dan Air Mineral

Sumber: Kantor Desa Tambusai Batang Dui

Jadi berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul “KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI (STUDI KASUS DI KANTOR DESA TAMBUSAI BATANG DUI KECAMATAN BATHIN SOLAPAN KABUPATEN BENGKALIS)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka penulis dalam penelitian ini menerapkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis?
2. Apa kendala Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis?



1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui kendala Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis dan juga apa saja kendalanya.

2. Manfaat Praktis

Menambahkan pengalaman dan wawasan kepada penulis tentang Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis dan kendalanya.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian secara keseluruhan terdiri dari 3 bab dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



sub bab lainnya, meliputi:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mengungkapkan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, penelitian terdahulu, definisi konsep, konsep operasional, dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai metodologi penelitian berupa jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Di bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian.

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah diperoleh.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari bab-bab sebelumnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Kinerja

2.1.1. Pengertian Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000:67), kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari pengertian tersebut kinerja mempunyai arti bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan, yang artinya dalam kinerja mengandung standart pencapaian yang harus dipenuhi sehingga bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang maupun tidak baik.

Ruky (2006:14) mengungkapkan bahwa istilah kinerja sebenarnya merupakan pengalih bahasa dari Bahasa Inggris yaitu *performance*. Menurut Ruky di kamus *the New Webster Dictionary* memberikan tiga arti kata bagi kata *performance* yaitu:

- a. Adalah “prestasi” yang digunakan dalam konteks atau kalimat misalnya “mobil yang sangat cepat atau *high performance car*.”
- b. Adalah “pertunjukan” yang biasanya digunakan dalam kalimat seperti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertunjukan tarian-tarian rakyat atau *folk dance performance*.

- c. Adalah “pelaksanaan tugas” misalnya dengan kalimat “*in performing his/her duties*”.

Kinerja merupakan suatu hal yang penting untuk mengatur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Menurut Osborn (1991) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun perusahaan. Setiap orang penting untuk selalu melakukan penilaian terhadap kinerja, karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai masukan untuk perbaikan dan peningkatan kinerjanya.

Menurut Tika (2006) kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan maupun tingkat pencapaian tujuan organisasi dan dapat menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Dan juga kinerja menunjukkan sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunujuk hasil dapat dicapai oleh suatu organisasi.

Menurut Fuad Mas’ud (2004:40) kinerja adalah adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu (kinerja individu dan kinerja organisasi). Sedangkan menurut Gibson (1997) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisien, dan kriteria efektifitas kerja lainnya.

S.P. Robbins & Judge (2008) menjelaskan bahwa kinerja adalah ukuran totalitas output kerja yang mampu memberikan sesuatu yang efektif dan efisien berorientasi hasil nyata berguna bagi organisasi. Menurut Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2013) kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja dari segi kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan.

Menurut Kasmir (2017:182) mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode biasanya selama 1 tahun. Kinerja dapat diukur dari kemampuan menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh pegawai guna menciptakan tujuan organisasi sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi.

2.1.2. Penilaian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2006) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi. Dan selain itu, untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai dengan pegawai sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih baik di masa yang akan datang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan maupun penentuan imbalan.

Menurut Davis dan Newstorm (1985) mengatakan bahwa penilaian kinerja pada hakikatnya merupakan suatu proses evaluasi untuk mengetahui bagaimana kinerja seorang pegawai.

Dengan menurut pendapat Syamsuariansyah *et al* (2020) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator *input*, *output*, hasil, dan manfaat.

Hasibuan (2002) mengatakan bahwa jika kinerja dikatakan baik atau dapat dinilai dari beberapa hal, sebagai berikut:

- a. Kesetiaan kinerja dapat diukur dari kesetiaan karyawan terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam organisasi.
- b. Prestasi kerja, hasil presentasi kerja karyawan, baik kualitas maupun kuantitas dapat dijadikan tolak ukur kinerja.
- c. Kedisiplinan pegawai dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melaksanakan instruksi yang diberikan kepadanya dapat menjadi tolak ukur kinerjanya.
- d. Kreativitas, kemampuan karyawan mengembangkan kreativitas dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Kerja sama diukur dari kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.
- f. Kecakapan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya juga menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kinerja.
- g. Tanggung jawab, kinerja pegawai/karyawan juga dapat diukur dari kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya.

Pada Peraturan Pemerintah (PP) Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Nomor 13 Tahun 2019 mengenai perilaku kinerja terdiri dari beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Orientasi Pelayanan, merupakan perilaku sikap kerja pegawai pada memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain mencakup masyarakat, atasan, rekan kerja, unit kerja terkait, serta instansi lain.
- b. Komitmen, merupakan kemauan serta kesanggupan buat menyelaraskan perilaku serta tindakan Pegawai buat mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan instansi dan tidak berasal pada kepentingan seseorang dan diri sendiri.
- c. Inisiatif, adalah pandangan baru buat melakukan tindakan yang baru atau tindakan yang tidak sama tetapi menggunakan tujuan yang sama yaitu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

buat menuntaskan pekerjaan atau untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

- d. Kerja sama, adalah kemauan serta kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan rekan kerja, atasan, bawahan, serta unit kerja dan instansi lain dalam menuntaskan tugas serta tanggung jawab yang ditentukan sebagai akibatnya mencapai daya guna serta hasil guna sebesar-besarnya.
- e. Kepemimpinan, merupakan kemampuan serta kemauan Pegawai Negeri Sipil untuk bisa memotivasikan serta mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapainya tujuan tugasnya.

2.1.3. Indikator Kinerja

Menurut Lohman (2003) mengatakan bahwa indikator kinerja merupakan suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan pedoman pada target-target dan tujuan organisasi.

Indikator-indikator kinerja menurut Wibowo (2017) antara lain:

- a. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang.
- b. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai, tanpa standar tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.
- c. Umpan balik melaporkan kemajuan baik, kualitas maupun kuantitas dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Alat dan sarana merupakan sumber daya yang dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.
- e. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan suatu pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.
- f. Motif merupakan alasan atau mendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
- g. Peluang pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

Menurut Agus Dwiyanto (2002:48) mengemukakan indikator dari tingkat kinerja suatu organisasi publik sebagai berikut:

- a. Produktivitas, ini tidak hanya mengukur tingkat efisiensi tetapi juga mengukur tingkat efektivitas pelayanan.
- b. Kualitas Layanan, mengenai hal ini cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul dikarenakan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Maka kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik.
- c. Responsivitas, adalah kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Maksudnya keselarasan antara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

- d. **Responsibilitas**, menjelaskan cara pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik dari eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
- e. **Akuntabilitas**, menunjuk pada sebesar apa kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan hal-hal berikut ini:

- a. Indikator masukan (*inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan/peraturan perundang-undangan, dan sebagainya.
- b. Indikator keluaran (*outputs*) adalah suatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik/nonfisik.
- c. Indikator hasil (*outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
- d. Indikator manfaat (*benefits*) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Indikator dampak (*impacts*) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

2.1.4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Kamir (2016:189-193) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik hasil maupun perilaku kerja yaitu sebagai berikut:

- a. Kemampuan keahlian, merupakan kemampuan/skill yang dimiliki oleh seseorang dalam suatu pekerjaan. Jika semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- b. Pengetahuan, ini maksudnya merupakan pengetahuan tentang pekerjaan. Jika seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik maka demikian juga sebaliknya.
- c. Rancangan kerja, merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuan, yg artinya jika suatu pekerjaan memiliki 18 rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.
- d. Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap seseorang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Motivasi kerja, merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.
- f. Kepemimpinan, merupakan perilaku seseorang pemimpin yang mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
- g. Gaya kepemimpinan, merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.
- h. Budaya organisasi, merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.
- i. Kepuasan kerja, merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang dan gembira atau suka untuk bekerja maka hasil pekerjaannya pun akan baik.
- j. Lingkungan kerja disekitar, merupakan suasana atau kondisi lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, *layout*, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam bekerja.

Menurut Siagian (2002) mengatakan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bahwa kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor yaitu kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi, dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut Handoko (2001:193) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Motivasi, merupakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan ini berhubungan dengan sifat hakiki manusia untuk mendapatkan hasil terbaik dalam kerjanya.
- b. Kepuasan kerja, mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.
- c. Tingkat stress, stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi, sekarang. Tingkat stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghadapi lingkungan sehingga dapat mengganggu pelaksanaan pekerjaan mereka.

- d. Kondisi pekerjaan, maksudnya adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyiaran dalam ruang kerja.
- e. Sistem kompensasi, kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah dilakukannya untuk perusahaan. Jadi, pemberian kompensasi harus benar agar karyawan lebih semangat untuk bekerja.
- f. Desain pekerjaan, merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

2.2. Konsep Pemerintahan Desa

Sebagai sistem pemerintahan terendah dalam suatu negara adalah desa. Yang perumusan formal desa diatur dalam UU No 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa adalah sebagai berikut:

“suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk didalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah Camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pengertian pemerintahan desa menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 72 Tahun 2005 tentang Desa terutama pada pasal 1 ayat 6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah “Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Pemerintah desa adalah bagian dari birokrasi pemerintah modern yang bertugas mengelola barabg-barang publik termasuk melakukan pungutan pajak pada masyarakat. Sebagai institusi modern, pemerintahdesa tidak hanya cukup memainkan legitimasi simbolik dan sosial tetapi harus membangun legitimasi yang dibangun dari dimensi kinerja politik dan ekonomi.

Sesuai dengan UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 25 bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dan yang dibantu oleh perangkat desa atau yang disebut dengan nama lain.

Didalam UU No. 32 Tahun 2004 pasal 1 dan 2 tentang pemerintahan desa bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah

2.3. Konsep Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136) merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pelayanan publik pada hakikatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara. Oleh karena itu, manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungan terhadap lembaga pemerintah.

Pelayanan publik terdapat didalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik yaitu segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemerintahan dari segala bentuk kebutuhan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Suatu pelayanan publik memiliki karakteristik tersendiri, menurut Kotler dalam Napitupulu (1994:45), menyebutkan sejumlah karakteristik dari suatu pelayanan publik, yakni sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak dapat mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil dari pelayanan publik (*service outcome*) sebelum pelayanan publik tersebut dikonsumsi.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual, lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena antara unsur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan unsur masyarakat selaku penerima pelayanan tidak dapat dipisahkan sudah merupakan satu kesatuan antara keduanya. Karena itu, konsumen juga dapat ikut berpartisipasi dalam proses menghasilkan suatu jasa pelayanan publik.
- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa yang dihasilkan dalam bentuk yang beragam dan selalu mengalami berbagai perubahan dan selalu tidak sama dari sisi kualitasnya, semua sangat bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan dari jasa yang dihasilkan tersebut.
- d. *Perishability* (cepat hilang dan tidak tahan lama), jasa tidak bisa disimpan dan permintaannya bersifat berfluktuasi. Daya tahan suatu pelayanan publik sangat bergantung pada situasi dan kondisi yang diciptakan oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbagai faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2007) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Ratminto dan Winarsih (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.3.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara pelayanan publik (2002) dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang dihasilkan yaitu sebagai berikut:

- a. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, perizinan, rekomendasi, dan keterangan tulisan lainnya.
- b. Jenis pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem.
- c. Jenis pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangannya.

2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal:
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaksanaan pelayanan publik.

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat waktu, dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat ibadah, tempat parkir, toilet, dan lain-lain.

2.4. Konsep Aparatur Desa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, aparat dapat diartikan sebagai alat atau perkakas, sedangkan aparatur yaitu perangkat alat-alat negara atau alat pemerintah para pegawai. Jadi, aparatur desa merupakan semua orang terlibat dalam pemerintahan desa, mulai dari kepala desa, sekretaris desa, Kepala Urusan (Kaur), kepala seksi, kepala dusun, operator, dan semua yang terlibat dalam pemerintahan desa.

Aparat pemerintah desa ialah mereka yang bekerja di kantor kepala desa dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat pedesaan. Dalam perkembangannya, aparat pemerintah desa masih banyak masih banyak mengalami kendala dalam melaksanakannya. Itu tentu saja menghambat dan mempengaruhi, mengingat pemerintahan merupakan organisasi publik yang paling berperan di dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa identik dengan berbagai keluhan yang berasal dari masyarakat tentang pelayanan aparatur pemerintahan desa (pemdes).

2.5. Peneliti Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tambusai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

Tabel 2.1. Peneliti Terdahulu

No	Judul	Penulis	Hasil
1.	ANALISIS KINERJA APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA BIWAN KECAMATAN AWANG KABUPATEN BARITO TIMUR (2021)	Elianata dan Budi Setiawati	Dari pembahasan tersebut dapat diketahui bahwa Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat Desa Biwan Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur dapat dikategorikan cukup baik.
2.	Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	Oktia Dita Suciati, Rahmat	Terlihat dari masih minimnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang (2022)	Hidayat, dan Ani Nurdiani Azizah	pengetahuan terhadap perkembangan teknologi pada sebagian pegawai. Serta, belum ada pembaharuan akan sistem dan prosedur kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada bagian Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Majalaya pembagian tugas dan tanggung jawab sudah baik, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibagi menjadi 4 bagian yakni bagian registrasi serta pengecekan formulir permohonan, bagian pembuatan Draft KK, bagian perekaman KTP dan pencetakan AktaKelahiran, dan juga Kepala Seksi Pelayanan Umum yang bertugas mengawasi dan
--	----------------------------------	---



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			mengkoordinir kegiatan pada bagian Pelayanan umum. Setiap bagian tersebut sudah memiliki tugas dan wewenangnya masing-masing dalam menjalankan proses pelayanan kepada masyarakat. Namun masih ditemukan beberapa pegawai yang kurang maksimal dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang diberikan.
3.	ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA MAKMUR MULIA KECAMATAN SATUI KABUPATEN TANAH BUMBU TAHUN 2021	Nur Islamiyah	Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan : 1) Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam memberikan Pelayanan Administrasi pada Kantor Desa Makmur Mulia dapat dikategorikan Baik. Hal ini terlihat dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		pernyataan responden bahwa yang menyatakan sangat baik sebanyak 263 dengan persentase 44%, tanggapan baik sebanyak 316 dengan persentase 53% dan tanggapan kurang baik sebanyak 20 dengan persentase 3%. Se jauh ini aparat berusaha menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan, namun pelayananan yang diberikan perlu ditingkatkan lagi khususnya dari segi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan dan didukung SDM yang berkualitas. 2) Berdasarkan analisis data secara kuantitatif dari pengujian hipotesis, dapat diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar $0,241 >$
--	--	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		0,05, koefisien korelasinya yakni sebesar 33% serta koefisien determinasi (R^2) sebesar 22% terhadap variabel kinerja pegawai dan sisanya 78% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini. Jadi tidak terdapat hubungan positif dan signifikansi antara pelayanan administrasi dan kinerja pegawai kantor Desa Makmur Mulia Kecamatan Satu Kabupaten Tanah Bumbu. Dari hasil yang diperoleh dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak mempengaruhi kinerja pegawai.
--	--	---

2.6. Definisi Konsep

Definisi konsep adalah unsur penelitian yang menjelaskan karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipaparkan diatas, dapat dikemukakan definisi konsep dari masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Kinerja suatu organisasi sangat penting karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan dengan maksimal.
- b. Pemerintahan desa adalah bagian birokrasi pemerintah modern yang bertugas mengelola barang-barang publik termasuk melakukan pungutan pajak pada masyarakat.
- c. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.
- d. Aparatur desa merupakan semua orang yang terlibat dalam pemerintahan desa, mulai dari kepala desa, sekretaris desa, kepala urusan (Kaur), kepala seksi, kepala dusun, operator, dan semua yang terlibat dalam pemerintahan desa.

2.7. Konsep Operasional

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kinerja menurut Agus Dwiyanto (2002:48)	a. Produktivitas	1. Kinerja yang dilakukan dengan baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dan maksimal sesuai dengan ketepatan waktu. 2. Mampu menyelesaikan tugas-tugas administrasi dalam waktu yang sudah ditentukan tanpa mengalami keterlambatan. 3. Mampu menggunakan waktu, biaya, dan sumber daya lainnya secara efektif untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi. 4. Mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif sehingga tidak mengganggu proses pelayanan lainnya.
b. Kualitas Layanan	1. Memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat. 2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan. 3. Memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	kenyamanan dan fasilitas yang baik untuk mendukung pelayanan.
	4. Memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat dengan proses pelayanan.
c. Responsivitas	1. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. 2. Mampu mendengar dan menangani keluhan dari masyarakat dengan baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. 3. Memberikan tanggapan dengan cepat setelah permintaan atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. 4. Mampu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	menggunakan keluhan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
d. Responsibilitas	1. Pelaksanaan dalam kinerja yang telah disesuaikan dengan prinsip administrasi dan kebijakan organisasi. 2. Bertanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan dengan waktu yang telah ditetapkan. 3. Dapat memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang penggunaan sumber daya dan hasil kegiatan pelayanan. 4. Bertanggung jawab atas keputusan yang dibuat dan diambil terkait pelayanan administrasi.
e. Akuntabilitas	1. Kinerja pegawai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		dapat dipertanggungjawabkan yang telah disesuaikan dengan prinsip organisasi. 2. Dapat memberikan penjelasan yang jelas tentang kegiatan dan hasil pelayanan serta dapat menjawab dan menghadapi kritik dari masyarakat dengan baik. 3. Memberikan penjelasan dalam penyelesaian suatu pelayanan administrasi kepada masyarakat. 4. Dapat memastikan setiap tindakan dan keputusan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
--	--	--

Sumber: Agus Dwiyanto (2002:48)

2.8. Kerangka Berpikir

Menurut Widayat dan Amirullah (2002) kerangka berpikir atau juga disebut sebagai kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Hal ini menjadi model konseptual mengenai bagaimana teori berkaitan pada beragam faktor yang sudah diamati menjadi konflik yang urgen. Biasanya kerangka berpikir berupa penjabaran semi tentang objek pengkajian yang sebagai konflik pengkajian yang hendak dilaksanakan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

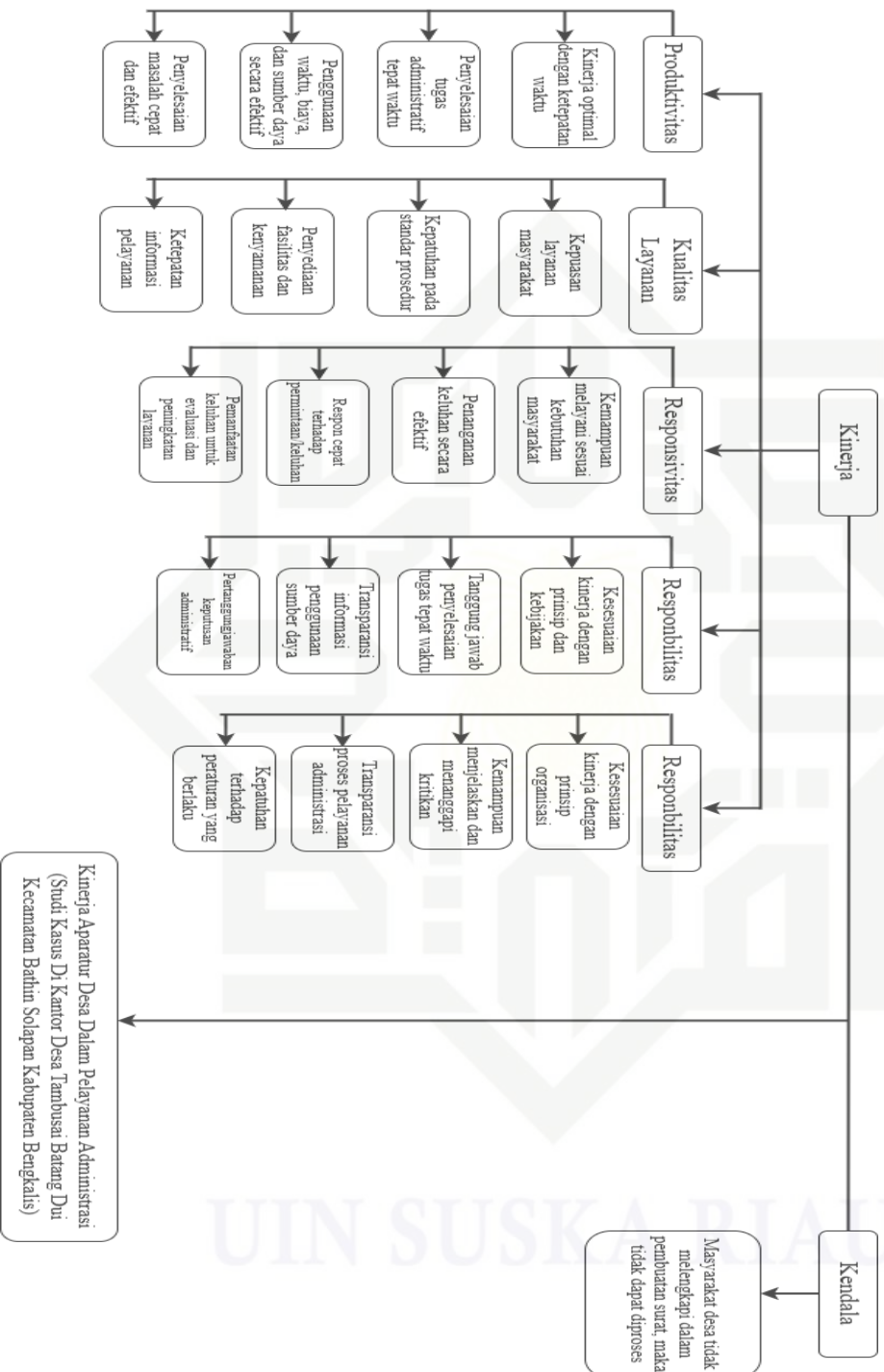
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1





2.9. Kinerja Pegawai dalam Pandangan Islam

Kinerja menurut pandangan Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.

Ketika seorang muslim bekerja, ini berarti bertujuan dengan setiap pengurangan nilai hadiah duniawi dan materialistis tidak mempengaruhi tingkat motivasi dan kinerjanya. Sebagaimana dijelaskan dalam Surah At-Taubah/9:105.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Katakanlah, bekerjalah kamu maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Proses pengumpulan data atau informasi dalam penelitian dilakukan dengan tepat dan sewajarnya terkait dengan suatu masalah atau domain yang menjadi fokus penelitian pada objek yang sedang diteliti yaitu Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis). Penelitian kualitatif dilakukan dengan penuh penghayatan dalam upaya untuk memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa yang terjadi dalam konteks tertentu, berdasarkan sudut pandang dan perspektif peneliti.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Desa Tambusai Batang Dui, Kecamatan Bathin Solapan, Kabupaten Bengkalis.

3.3. Objek dan Subjek Penelitian

Daerah penelitian yang merupakan objek pada penelitian ini adalah Kantor Desa Tambusai Batang Dui, Kecamatan Bathin Solapan, Kabupaten Bengkalis. Penentuan narasumber dalam penelitian ini menggunakan teknik key informan atau informan kunci yang dianggap mewakili atau representatif dan ditentukan berdasarkan tingkat pengetahuan, kepentingan, serta pengalaman informan tersebut terhadap masalah penelitian. Sehingga informan tersebut mampu memberikan informasi yang diperlukan dan dapat digunakan sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini berasal dari dua sumber, yaitu :

1. Data primer

Data ini diperoleh melalui studi lapangan serta informasi dari narasumber melalui kegiatan wawancara atau tanya jawab dengan informan penelitian yang telah dijelaskan diatas terkait penelitian yang diangkat. Data juga diperoleh dari observasi ke Kantor Desa Tambusai Batang Dui.

2. Data Sekunder

Informasi ini diperoleh melalui analisis literatur seperti buku-buku referensi, artikel ilmiah, berita, penelitian sebelumnya, interpretasi peta, gambar atau foto yang berkaitan dengan penelitian serta sumber pustaka maupun referensi lainnya yang dapat memberikan informasi terkait Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kantor Desa Tambusai Batang Dui

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan metode atau strategi yang meliputi :

1. Wawancara

Di dalam wawancara, hal yang dilakukan adalah mengajukan sejumlah pertanyaan lisan maupun tulisan informan terkait penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan yang lebih mendalam serta relevan untuk dijadikan hasil penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Observasi

Yaitu melihat dan mengamati secara langsung berbagai aspek yang berhubungan tentang kondisi kawasan Kantor Desa Tambusai Batang Dui sehingga data dapat diperoleh secara langsung tanpa adanya informasi dari informan. Pengamatan ini dilakukan tidak hanya sekali, tetapi dilakukan selama penelitian dan pengumpulan data berlangsung. Pengamatan dilakukan untuk mengamati berbagai hal yang ditemui di lingkungan kawasan Kantor Desa Tambusai Batang Dui.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan kejadian yang sudah lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, dan karya bentuk (Menurut Satori dan Komariah, 2012:148).

Maka dari itu melalui dengan dokumentasi ini peneliti akan gunakan untuk memperoleh dari informan yang berupa foto kegiatan bahwa peneliti telah melakukan penelitian tentang Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:246) menyatakan bahwa analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan di waktu pengumpulan data yang berlangsung serta selesainya terselesaikan pengumpulan data pada periode tertentu. Di saat wawancara peneliti telah melakukan analisis terhadap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawaban yang akan di wawancarai. Menurut Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif serta berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, sebagai akibatnya datanya telah jenuh. Kegiatan pada analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

Terdapat langkah-langkah analisis data penelitian kualitatif menurut model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2015:247) adalah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya relatif banyak untuk itu maka perlu adanya di catat secara teliti dan rinci, seperti yang telah dikemukakan, jika semakin lama peneliti ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Maka dari itu perlu adanya segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang krusial, dicari tema serta polanya. Demikian menggunakan data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan serta mencarinya jika diperlukan.

b. Penyajian Data

Setelah selesainya data direduksi, maka selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun pada pola korelasi sehingga akan semakin mudah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir pada analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah, jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung di tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan ialah kesimpulan yang kredibel. Maka dengan demikian kesimpulan yang dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan persoalan yang telah dirumuskan semenjak awal, namun mungkin juga tidak. Karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan serta rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilapangan.



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Terbentuknya Desa Tambusai Batang Dui

Desa Tambusai Batang Dui adalah desa yang berada di Kecamatan Bathin Solapan, Kabupaten Bengkalis. Sebelumnya Desa Tambusai Batang Dui asal mla nama desanya adalah Desa Balai Makam yang merupakan induk dari desa Tambusai Batang Dui. Desa Tambusai Batang Dui ini diresmikan pada tanggal 30 Januari 2013.

Desa Tambusai Batang Dui ini dahulunya masih berada di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis. Pada saat pemekaran Kabupaten Bengkalis yang dimana salah satunya Kecamatan Mandau dibagi menjadi dua yaitu Bathin Solapan. Maka dari itu, Desa Tambusai Batang Dui masuk ke dalam Kecamatan Bathin Solapan, Kabupaten Bengkalis.

4.2. Letak Geografis Desa Tambusai Batang Dui

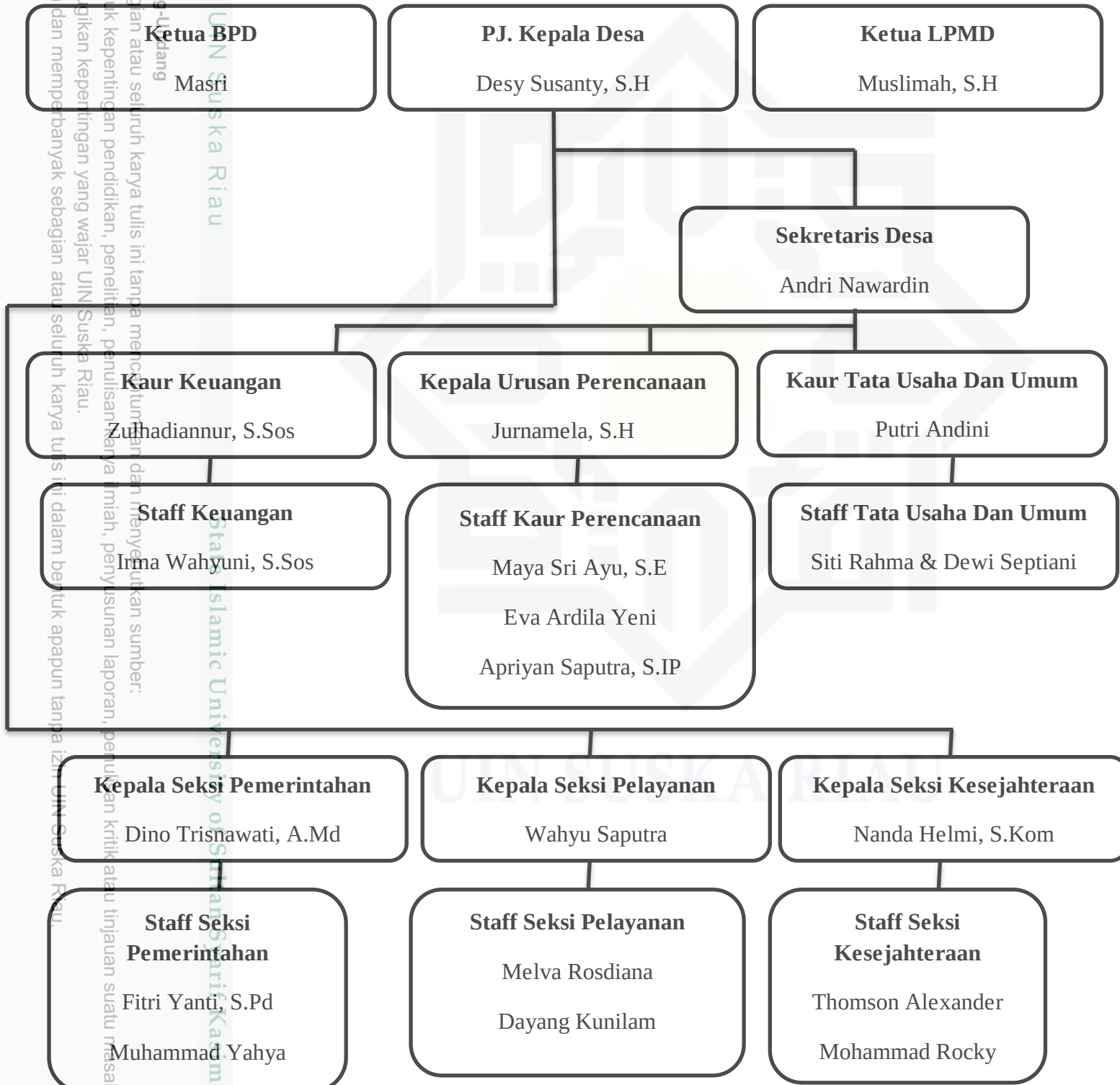
Luas wilayah pada Desa Tambusai Batang Dui sekitar 10 Km² dan terbagi menjadi 3 wilayah dusun, yaitu Dusun Tanah Mungkal, Dusun Paung Napal, dan Dusun Sei Babua. Desa Tambusai Batang Dui ini berjarak 210 km dengan waktu tempuh 5 jam dari Ibukota Kabupaten Bengkalis dan berjarak 125 km dengan waktu tempuh sekitar 3 jam dari Ibukota Provinsi.

Desa Tambusai Batang Dui merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Bathin Solapan, Kabupaten Bengkalis yang berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara: Berbatasan dengan Desa Simpang Padang

- b. Sebelah Selatan: Berbatasan dengan Kelurahan Air Jamban.
- c. Sebelah Barat: Berbatasan dengan Kelurahan Air Jamban.
- d. Sebelah Timur: Berbatasan dengan Kelurahan Air Jamban.

4.3. Struktur Kantor Desa Tambusai Batang Dui





Ketua BPD

Masri

PJ. Kepala Desa

Desy Susanty, S.H

Ketua LPMD

Muslimah, S.H

Kadus Tanah Mungkal

M. Fikri Yohanda

Kadus Paung Napal

Refi Andra

Kadus Sei Babua

Ari Juliardi, S.E

Gambar 5.1.

Sumber: Kantor Desa Tambusai Batang Dui

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan dan Saran

6.1.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dipaparkan, berikut kesimpulan dari hasil tersebut, yaitu:

- a. Kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis sudah cukup baik dikarenakan aparatur desa tersebut tidak ingin masyarakatnya menunggu lama dalam melakukan proses pelayanan administrasi. Dan melakukannya sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Aparatur desa Tambusai Batang Dui juga sudah memanfaatkan waktu, biaya, dan sumber daya dengan baik dan tidak melakukan pungutan biaya dalam hal proses pelayanan administrasi.
- b. Dalam proses pelayanan administrasi, masyarakat desa Tambusai Batang Dui sudah cukup puas dan tidak mengalami kesulitan dalam melakukan proses pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur desa Tambusai Batang Dui. Dan fasilitas di kantor desa tersebut sudah cukup memadai. Dan aparatur desa Tambusai Batang Dui selalu memberikan informasi yang akurat dan jelas mengenai pelayanan administrasi.
- c. Pada saat adanya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan administrasi, aparatur desa Tambusai Batang Dui dalam menanganinya sudah cukup baik dan cepat. Dan menjadikan keluhan masyarakat sebagai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Dalam mengelola waktu, aparatur desa Tambusai Batang Dui sudah cukup baik dan efisien saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- d. Aparatur desa Tambusai Batang Dui sudah berusaha melaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan yang berlaku dan melakukan pelayanan yang cukup baik sesuai dengan aturan yang berlaku. Kantor desa Tambusai Batang Dui melakukan pembuatan laporan dan dokumen untuk memastikan penggunaan sumber daya dan hasil kegiatan pelayanan yang diberikan secara transparan. Aparatur desa tersebut selalu bertanggung jawab dengan keputusannya sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.
- e. Aparatur desa Tambusai Batang Dui melakukan kinerjanya sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, dan tidak dapat membuat SOP dengan semena-mena karena sudah ada prinsip-prinsip organisasi dan kinerjanya dapat dipertanggungjawabkan. Dan mengenai kegiatan dan hasil pelayanan sudah diberikan dengan cukup jelas. Kantor desa Tambusai Batang Dui memiliki sistem pengawasan dan kontrol untuk menjawab dan menghadapi kritik maupun saran yang diberikan masyarakat dan merespon dengan cepat dan menindaklanjuti hal tersebut. Dan aparatur desa Tambusai Batang Dui melakukan tindakan dan keputusan mengikuti peraturan yang berlaku dan berpedoman dengan prosedur dan ketentuan yang sudah ditetapkan.
- f. Kendala kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi di Kantor



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Desa Tambusai Batang Dui yaitu ada dimasyarakat desanya. Kendalanya yaitu tidak melengkapi syarat saat ingin membuat surat, maka aparaturnya desa Tambusai Batang Dui tidak akan memproses pelayanannya jika tidak dilengkapi syarat-syarat dalam membuat surat.

6.1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti menyarankan beberapa hal, yaitu:

- a. Terus melakukan pelayanan administrasi dengan tepat waktu agar masyarakat tidak menunggu lama. Terus mempertahankan kepatuhan SOP yang telah ditentukan. Dan dapat memanfaatkan waktu, biaya, dan sumber daya dengan lebih baik lagi. Tetap cekatan dan sigap dalam memberi solusi kepada masyarakat dalam proses pelayanan administrasi.
- b. Tingkatkan lagi kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Dan tingkatkan lagi dalam fasilitas untuk lebih memadai. Selalu tetap berikan informasi yang akurat dan jelas terhadap pelayanan administrasi.
- c. Terus memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi yang sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Tetap terus menangani keluhan dari masyarakat dengan baik. Tetap jadikan keluhan masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan.
- d. Terus melakukan evaluasi dalam setiap bidangnya dan tetap berusaha melaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan yang berlaku. Tetap patuhi peraturan yang berlaku mengenai melakukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan. Terus efisien dalam mengelola waktu dan tetap bertanggungjawab atas keputusan yang diambil.

- e. Terus melakukan kinerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Tingkatkan sistem pengawasan atau kontrol untuk menjawab dan menghadapi kritik dan saran dari masyarakat. Terus lakukan dengan merespon cepat dan tindaklanjuti dalam pelayanan administrasi. Tetap mengikuti peraturan yang berlaku dan berpedoman dengan prosedur yang sudah ditetapkan untuk melakukan tindakan dan keputusan.
- f. Aparatur desa Tambusai Batang Dui perlu terus menginformasikan dengan jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi saat ingin mengajukan permohonan administrasi serta dapat memberikan bimbingan dan pendampingan kepada masyarakat yang kesulitan dalam melengkapi persyaratan dan perlu adanya upaya dari aparatur desa Tambusai Batang Dui untuk memudahkan dan menjelaskan proses pengajuan permohonan administrasi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memenuhi persyaratannya.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Anggito, Albian. Setiawan Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat. CV Jejak.

Bastian, Indra. (2005). *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta. Erlangga.

Fauzi, Akhmad. Nugroho A, Rusdi Hidayat. (2020). *Manajemen Kinerja*. Jawa Timur. Airlangga University Press.

Hasibuan, Malayu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi Cetakan Keenam*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

Heksarini, Ariesta. (2022). *Konsep Penilaian Kinerja*. Bogor: Halaman. Moeke Publishing.

Juniarti, Atty Tri. Putri, Darra Gusti. (2021). *FAKTOR-FAKTOR DOMINAN YANG MEMPE NGARUHI KINE RJA*. Jawa Tengah. CV Pena Persada.

Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung. CV Indra Prahasta.

Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Rahman, Fathur. (2018). *Teori Pemerintahan*. Malang. Universitas Brawijaya Press.

Setijanengrum, Erna. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya. PT Medika Aksara Globalindo.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuntitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.

JURNAL

Afdal Malikul, A.A, Syam, Armayudi, A, Herman. (2022). *Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Tanah Kowa Kabupaten Bulukumba*. Politeknik Pertanian Negeri Samarinda.

Akbar, S. (2018). *Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan*. Jiaganis, 3(1).

Christhna, D., Sumampow, I., & Singkoh, F. C. (2016). *Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Tinompo Kecamatan Lembo Kabupaten Morowali Utara*. Jurnal Eksekutif, 1(1).

Dinillah, R. R., & Rodiyah, I. (2024). *Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari*. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(2), 646-661.

Erlianti, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik Dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Bisnis, 1(1), 9-18.
- Garu, T. M., Sumardi, S., Herianto, D., & Firman, A. (2022). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai*. Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar, 1(1), 1-13.
- Hasjimzoem, Y. (2014). *Dinamika Hukum Pemerintahan Desa*. Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum, 8(3), 463-476.
- Ishak, D., Maolani, D. Y., & Engkus, E. (2017). *Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 7(2), 101-120.
- Islamiyah, N. (2021). *ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA MAKMUR MULIA KECAMATAN SATUI KABUPATEN TANAH BUMBU TAHUN 2021*. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Khatimah, H., Alam, S., & Rahayu, A. (2021, December). *Pengaruh Kinerja Aparat Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar*. In *Journal Peqguruang: Conference Series* (Vol. 3, No. 2, pp. 658-664).
- Kristiyanti, M. (2012). *Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen*. Majalah Ilmiah Informatika, 3(3).
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai*. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(1), 129-147.
- Mendan, A., Istianda, M., & Darmanto, D. (2024). *Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kampung Penawang Kecamatan Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat*. Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 6(2), 252-259.
- Mondong, H. (2013). *Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa*. Governance, 5(1).
- Nurzilawati, R., Winarti, N., & Putra, A. (2019). *ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA SANGLAR KECAMATAN DURAI KABUPATEN KARIMUN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Palembeta, T., & Arifin, S. (2014). *Pengaruh penilaian kinerja terhadap motivasi kerja pegawai*. Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Indonesia, 1(1), 23-32.
- Permatasari, A. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas*. DECISION: Jurnal Administrasi Publik, 2(1), 51-56.
- Rahayu, K. W. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur*. Ekonomia, 6(1), 177-182.
- Rahman, G. (2021). *Tinjauan tentang Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Loa Janan Ulu*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. JAP: Jurnal ADMINISTRASI PUBLIK, 4(2), 902-919.
- Riani, N. K. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(11), 2443-2452.
- Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. Buletin Poltanesa, 22(1), 11-14.
- Rosmaladewi, A., Sulaiman, S., & Herlina, B. (2021). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. Jurnal Ada Na Gau: Public Administration, 2(1), 348-356.
- Sahriani, S., & Jafata, M. M. (2022). *ANALISIS KINERJA APARAT KAMPUNG DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KAMPUNG IFIAFIA DISTRIK ARSO BARAT KABUPATEN KEEROM*. Jurnal JENDELA, 10(01), 8-14.
- Setiawan, I. (2017). *Kineja Aparatur Desa Bojong Kecamatan Wonosegoro Kabupaten Boyolali Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2016*. Universitas Negeri Semarang.
- Siregar, A. Y., & Sudiartri, S. (2022). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. VISA: Journal of Vision and Ideas, 2(2), 288-296.
- Siswadi, Y., & Arif, M. (2021, June). *Peranan Kinerja Pegawai: Kepemimpinan Motivasi dan Disiplin Kerja*. In Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora (Vol. 1, No. 1, pp. 366-379).
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). *Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 8(4), 165-172.
- Supriyadi, D., & Haryanto, A. (2021). *"Analisis Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik"*. Jurnal Administrasi Publik, 5(1), 45-60.
- Tabara, R., & Azriya, N. (2022). *Konsep diri dan Kinerja Pegawai: Studi Empirik pada Distrik Salawati Kabupaten Sorong*. ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(1).
- Tumangkeng, M. R. (2015). *Profesionalisme Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Pemerintahan di Desa Wolaang Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa1*. Politico: Jurnal Ilmu Politik, 1(7), 1131.
- Utami, R. (2022). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Tanah Merah Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Utomo, J. (2011). *Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai (studi pada pegawai setda Kabupaten Pati)*. Jurnal Analisis Manajemen, 5(1), 75-86.
- Wuri, R. R., Kaunang, M., & Pioh, N. (2017). *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)*. Jurnal Eksekutif, 1(1).
- Yuliana, E., & Mahrizal, M. (2024). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Pegawai pada BPKD Aceh Barat*. Jurnal Manajemen



dan Ekonomi Kreatif, 2(1), 01-12.

PERATURAN-PERATURAN

Peraturan pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa (Pasal 1 ayat 6)

UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa Pasal 25

UU Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 1 dan 2 Tentang Pemerintah Desa

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

INTERNET

<https://dero.desa.id/artikel/2022/12/25/pemerintah-des-1>

<https://bungko.desa.id/berita/perbedaan-aparat-des-dan-perangkat-des/#>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

**JUDUL: KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI (STUDI KASUS DI KANTOR DESA TAMBUSAI
BATANG DUI KECAMATAN BATHIN SOLAPAN KABUPATEN
BENGKALIS)**

OLEH: RISDIANSYAH KURNIA PUTRI

NIM:12070522848

DAFTAR WAWANCARA

a. Produktivitas

1. Bagaimana Anda dapat memastikan tugas-tugas administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui diselesaikan dengan tepat waktu?

Jawaban:.....
.....
.....
.....
.....

2. Apakah ada sistem pengawasan atau kontrol yang digunakan untuk memastikan semua tugas yang diselesaikan dengan jadwal yang telah ditentukan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

3. Berapa banyak tugas administrasi yang Anda selesaikan dalam satu hari dan apakah ada tugas yang sering mengalami keterlambatan?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

4. Bagaimana Anda mengatasi ketika terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan tugas administrasi?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

5. Bagaimana Anda mengoptimalkan penggunaan biaya, waktu, dan sumber daya di Kantor Desa Tambusai Batang Dui untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

6. Bagaimana Anda menangani suatu masalah yang timbul selama proses pelayanan di Kantor Desa Tambusai Batang Dui?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

b. Kualitas Layanan

1. Bagaimana Anda menilai kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Tambusai Batang Dui?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana Anda dapat memastikan setiap pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

3. Bagaimana Anda meningkatkan kenyamanan dan fasilitas di Kantor Desa Tambusai Batang Dui untuk mendukung pelayanan yang lebih baik?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

4. Apakah ada perubahan atau penambahan fasilitas yang telah dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan pelayanan?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

5. Bagaimana Anda dapat memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat selama proses pelayanan adalah akurat?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

c. Responsivitas

1. Bagaimana Anda memastikan pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Tambusai Batang Dui sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

2. Apakah ada prosedur yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

3. Bagaimana Anda menangani keluhan dari masyarakat?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

4. Apakah ada sistem pengaduan yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa keluhan masyarakat diperhatikan dan diselesaikan dengan baik?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

5. Seberapa cepat Anda memberikan tanggapan setelah menerima permintaan atau keluhan dari masyarakat dan bagaimana proses tanggapan tersebut dilakukan?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bagaimana Anda menggunakan keluhan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Desa Tambusai Batang Dui?

Jawaban:.....

7. Apakah ada proses yang telah ditetapkan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan keluhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan?

Jawaban:.....

d. Responabilitas

1. Bagaimana Anda dapat memastikan bahwa kinerja di Kantor Desa Tambusai Batang Dui disesuaikan dengan prinsip administrasi dan kebijakan organisasi?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

2. Apakah ada prosedur yang telah ditetapkan untuk memastikan bahwa kinerja di Kantor Desa Tambusai Batang Dui sesuai dengan prinsip administrasi dan kebijakan organisasi?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

3. Bagaimana Anda mengelola waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan agar sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apakah ada laporan atau dokumen yang digunakan untuk memastikan bahwa informasi tentang penggunaan sumber daya dan hasil kegiatan pelayanan diberikan secara transparan?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

5. Bagaimana Anda bertanggung jawab atas keputusan yang Anda buat terkait pelayanan administrasi dan bagaimana pula Anda menjelaskan dasar keputusan tersebut kepada masyarakat?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

e. Akuntabilitas

1. Bagaimana Anda memastikan bahwa kinerja pegawai disesuaikan dengan prinsip organisasi?

Jawaban:.....

.....

.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

.....

.....

2. Apakah ada prosedur yang ditetapkan untuk memastikan bahwa kinerja pegawai selalu sesuai dengan prinsip organisasi?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

3. Bagaimana Anda memberikan penjelasan yang jelas tentang kegiatan dan hasil pelayanan di Kantor Desa Tambusai Batang Dui?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

4. Apakah ada sistem pengawasan atau kontrol yang digunakan untuk memastikan bahwa kritik dan saran dari masyarakat dapat dijawab dan dihadapi dengan baik?

Jawaban:.....

.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

.....

.....

.....

5. Bagaimana Anda memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat dalam proses penyelesaian pelayanan administrasi?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

6. Bagaimana Anda mengetahui atau memastikan pada setiap tindakan dan keputusan di Kantor Desa Tambusai Batang Dui ini sesuai dengan peraturan yang berlaku?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

**JUDUL: KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI (STUDI KASUS DI KANTOR DESA TAMBUSAI
BATANG DUI KECAMATAN BATHIN SOLAPAN KABUPATEN
BENGKALIS)**

OLEH: RISDIANSYAH KURNIA PUTRI

NIM: 12070522848

DAFTAR WAWANCARA UNTUK MASYARAKAT

a. Produktivitas

1. Menurut Anda, apakah aparatur desa di Kantor Desa Tambusai Batang Dui menyelesaikan tugas administrasi dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?

Jawaban:.....
.....
.....
.....
.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menurut Anda, apakah pelayanan administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui diselesaikan tepat waktu dan apakah ada pengawasan dalam proses penyelesaiannya?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

3. Bagaimana kinerja aparatur desa dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan? Apakah ada keterlambatan dalam proses pelayanannya?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

4. Apakah Anda mengalami keterlambatan dalam proses pelayanan administrasi di Kantor Desa Tambusai Batang Dui? Dan jika iya, bagaimana aparatur desa tersebut mengatasi hal keterlambatan itu?

Jawaban:.....

.....

.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

.....

5. Menurut Anda, apakah aparaturnya di Kantor Desa Tambusai Batang Dui sudah memanfaatkan waktu dan sumber daya yang tersedia dengan efektif dalam memberikan pelayanan administrasi?

Jawaban:.....

6. Bagaimana pengalaman Anda mengenai kemampuan aparaturnya desa dalam menangani masalah yang mungkin timbul selama proses pelayanan administrasi? Apakah mereka menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat dan efektif?

Jawaban:.....

b. Kualitas Layanan

1. Sejauh mana Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya desa di Kantor Desa Tambusai Batang Dui? Apakah ada situasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimana Anda merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan? Jika iya, apa penyebabnya?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

2. Apakah Anda merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa di Kantor Desa Tambusai Batang Dui sudah sesuai dengan prosedur yang jelas dan standar yang telah ditetapkan?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

3. Menurut Anda, apakah fasilitas yang disediakan oleh Kantor Desa Tambusai Batang Dui sudah memadai dan memberikan kenyamanan selama Anda menerima pelayanan administrasi?

Jawaban:.....

.....

.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

.....

.....

4. Menurut Anda, apakah ada perubahan atau penambahan fasilitas yang Anda rasakan dalam pelayanan akhir-akhir ini? Jika ada, bagaimana pengaruhnya terhadap kenyamanan Anda saat menggunakan layanan tersebut?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

5. Bagaimana pendapat Anda mengenai keakuratan informasi yang diberikan oleh aparatur desa di Kantor Desa Tambusai Batang Dui dalam proses pelayanan administrasi? Apakah informasi yang disampaikan sudah jelas dan mudah dipahami?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Responsivitas

1. Menurut Anda, apakah aparaturnya di Kantor Desa Tambusai Batang Dui mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan?

Jawaban:.....

2. Dari pengalaman Anda berurusan di Kantor Desa Tambusai Batang Dui, apakah Anda melihat adanya sistem atau aturan yang ditetapkan untuk memastikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat?

Jawaban:.....

3. Bagaimana Anda menilai kemampuan aparaturnya desa dalam mendengar dan menangani keluhan Anda?

Jawaban:.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

.....

4. Menurut Anda, apakah ada sistem atau cara khusus yang disediakan oleh Kantor Desa Tambusai Batang Dui untuk menerima dan menangani keluhan dari masyarakat?

Jawaban:.....

5. Ketika Anda mengajukan permintaan atau keluhan, seberapa cepat aparatur desa di Kantor Desa Tambusai Batang Dui memberikan tanggapan dan solusi?

Jawaban:.....

6. Menurut Anda, apakah keluhan atau masukan yang Anda berikan digunakan oleh aparatur desa sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa mendatang?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

7. Pernahkah Anda diminta memberikan masukan atau keluhan tentang pelayanan desa? Jika iya, bagaimana cara penyampiannya?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

d. Responabilitas

1. Menurut Anda, apakah aparat desa di Kantor Desa Tambusai Batang Dui melaksanakan tugas mereka sesuai dengan prinsip administrasi dan kebijakan yang berlaku?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menurut Anda, apakah pelayanan atau kinerja yang diberikan aparatur desa sudah terstruktur dan sesuai dengan aturan yang seharusnya?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

3. Berdasarkan pengalaman Anda, seberapa efisien pengelolaan waktu di Kantor Desa Tambusai Batang Dui dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

4. Apakah Anda merasa cukup mendapatkan informasi tentang bagaimana desa menggunakan sumber daya dan apa saja hasil kegiatan pelayanan yang telah dilakukan?

Jawaban:.....

.....

.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

.....

5. Bagaimana menurut Anda, apakah aparatur desa di Kantor Desa Tambusai Batang Dui bertanggung jawab atas setiap keputusan yang mereka buat terkait pelayanan administrasi dan apakah aparatur desa itu ada menjelaskan dasar keputusan tersebut kepada masyarakatnya?

Jawaban:.....

e. Akuntabilitas

1. Menurut Anda, apakah kinerja aparatur desa di Kantor Desa Tambusai Batang Dui sudah sesuai dengan prinsip organisasi dan dapat dipertanggungjawabkan?

Jawaban:.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagaimana menurut Anda tentang penjelasan yang diberikan oleh aparaturnya di Kantor Desa Tambusai Batang Dui terkait proses dan hasil pelayanan administrasi?

Jawaban:.....

3. Menurut Anda, apakah kritik dan saran dari masyarakat ditanggapi dengan baik oleh Kantor Desa Tambusai Batang Dui? Bagaimana respon dan penanganan yang Anda terima?

Jawaban:.....

4. Apakah Anda merasakan bahwa aparaturnya di Kantor Desa Tambusai Batang Dui memberikan penjelasan yang jelas dan memadai dalam proses penyelesaian pelayanan administrasi yang Anda butuhkan?

Jawaban:.....



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

.....

.....

5. Menurut Anda, apakah tindakan dan keputusan yang diambil oleh aparatur desa selalu sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam pelayanan administrasi?

Jawaban:.....

.....

.....

.....

.....

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

(Wawancara dengan Bapak Sekretaris Desa Tambusai Batang Dui pada tanggal 23 September 2024)

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(Wawancara dengan Masyarakat Desa Tambusai Batang Dui pada tanggal 10
Oktober 2024)

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrandt No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonos@uin-suska.ac.id

UIN SUSKA RIAU

Nomor : B-7226/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/10/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

07 Oktober 2024

Yth. Candra Jon Asmsra, S.Sos., M.Si.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb

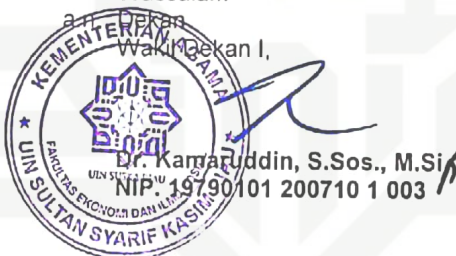
Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Risdiansyah Kurnia Putri
NIM : 12070522848
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : IX (sembilan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI (STUDI KASUS DI KANTOR DESA TAMBUSAI BATANG DUI KECAMATAN BATHIN SOLAPAN KABUPATEN BENGKALIS)". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam



Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. HR Soeharto Km. 35 Km. 15 Tuahmadun Tampar - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor
Surat
Perampiran
Hal

B-1596 Un 04/E VII/PP 00 9/2/2024
Bisa
-
Pra Riset

Pekanbaru, 13 Februari 2024 M
3 Sya'ban 1445 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr Wb

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama Risdiansyah Kurnia Putri
NIM 12070522848
Jurusan Administrasi Negara
Semester VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Pra Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus di
Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten
Bengkalis)" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan
yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih

Dekan,

Dr. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 1001

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
KECAMATAN BATHIN SOLAPAN
DESA TAMBUSAI BATANG DUI

Jl. Sukajadi Gg. Iele No.

Telp.(0765)

Duri - Kode Pos 28784

Tambusai Batang Dui, 25 Maret 2024

Nomor : **26/TU-100/TBD/III/2024**
 Lamp : -
 Hal : **Surat Balasan Pra Riset**

Kepada :
 Yth. Bapak/Ibu Dekan
 Universitas Islam Negeri (Suska)
 di-
 Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat dari Universitas Islam Negeri Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Nomor : B-1596/Un.04/F.VII/PP.00.9/2/2024 Tanggal : 13 Februari 2024 Perihal : Pra Riset.

Dengan ini menerangkan nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Risdiansyah Kurnia Putri
 Nim : 12070522848
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

Bersama ini kami Pemerintah Desa Tambusai Batang Dui memberikan Izin kepada Mahasiswi tersebut diatas untuk melakukan Pra Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul “ **Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi (Studi kasus di kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis)** ” .

Demikian surat ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

A.n/PJ.KEPALA DESA TAMBUSAI BATANG DUI
 KECAMATAN BATHIN SOLAPAN
 SETDES



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-5287/Un.04/F.VII/PP.00.9/7/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 24 Juli 2024 M
17 Muharram 1446 H

Kepada
Yth. Kepala Desa
Tambusai Batang Dui
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Risdiansyah Kurnia Putri
NIM. : 12070522848
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis)" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
KECAMATAN BATHIN SOLAPAN
DESA TAMBUSAI BATANG DUI

Jl. Sukajadi Gg. Iele No.

Telp.(0765)

Duri - Kode Pos 28784

Tambusai Batang Dui, 01 Agustus 2024

Kepada :

Yth. Dekan Universitas Islam Negeri (UIN)

Sultan Syarif Kasim Riau

Di-

Tempat

Nomor : 56/TU-100/TBD/VIII/2024

Lamp : -

Hal : Surat Balasan Izin Riset

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : DESY SUSANTY, SH

Jabatan : Pj. Kepala Desa Tambusai Batang Dui

Dengan ini memberikan Izin Melaksanakan Riset kepada Mahasiswa/i yang beridentitas sebagai berikut :

Nama : RISDIANSYAH KURNIA PUTRI

NIM : 12070522848

Jurusan : Administrasi Negara

Semester : VIII (Delapan)

Untuk Melaksanakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul
"Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus di Kantor Desa
Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis)" "

Demikian surat ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk
digunakan seperlunya.

A.n/PJ.KEPALA DESA TAMBUSAI BATANG DUI
KECAMATAN BATHIN SOLAPAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
KECAMATAN BATHIN SOLAPAN
DESA TAMBUSAI BATANG DUI

Jl. Sukajadi Gg. Iele No.

Telp.(0765)

Duri - Kode Pos 28784

Tambusai Batang Dui, 26 November 2024

Nomor : 93 /TU-100/TBD/XI/2024

Lamp : -

Hal : Surat Keterangan Selesai Riset

Kepada :

Yth. Dekan Universitas Islam Negeri (UIN)

Sultan Syarif Kasim Riau

Di-

Tempat

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : DESY SUSANTY, SH

Jabatan : Pj. Kepala Desa Tambusai Batang Dui

Dengan ini menerangkan bahwa yang beridentitas dibawah ini :

Nama : RISDIANSYAH KURNIA PUTRI

NIM : 12070522848

Jurusan : Administrasi Negara

Semester : VIII (Delapan)

Bahwa benar nama tersebut diatas *Telah Selesai* melaksanakan *Riset* di Kantor Desa Tambusai Batang Dui Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis

Demikian surat ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

A.n/PJ.KEPALA DESA TAMBUSAI BATANG DUI
 KECAMATAN BATHIN SOLAPAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



RIWAYAT HIDUP

Penulis skripsi ini bernama **Risdiansyah Kurnia Putri**. Lahir pada tanggal 6 Agustus 2002 di Duri, Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Lahir dari pasangan Ayahanda Riswar dan Ibunda Helen Kurnia yang merupakan anak ketiga dari 4 bersaudara. Pada tahun 2008 penulis menyelesaikan pendidikan taman kanak-kanak di TK Aisyah Bustanul Athfal Duri. Kemudian pada tahun 2014 penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 2 Gajah Sakti. Kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 4 Mandau dan tamat pada tahun 2017. Penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di SMAN 9 Mandau. Dan tamat pada tahun 2020. Pada tahun 2020 melalui jalur SBMPTN diterima menjadi mahasiswa pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada bulan Januari sampai Maret 2023 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor BAPENDA Duri. Kemudian pada Juli sampai Agustus 2023 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Serai Wangi, Kecamatan Talang Muandau, Kabupaten Bengkalis. Penulis mengikuti Ujian Seminar Proposal pada hari Kamis tanggal 27 Juni 2024. Dan pada tanggal 19 Desember 2024 dinyatakan **LULUS** dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial melalui Sidang Munaqasah Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.