



## 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.



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**NORA ROSALIA****NIM. 12170523841**

UIN SUSKA RIAU

**PRODI S1 ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2025**



**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.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Nora Rosalia  
 Nim : 12170523841  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Analisis Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Kecamatan Kabun

**DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING**

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

Mengetahui

**DEKAN**

**Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**



**Dr. Hj. Mahyarni, SE, M.M**  
 NIP. 19700826 199903 2 001

**KETUA PRODI**

**Administrasi Negara**

**Dr. Khairunsvah 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:
  - 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.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Nora Rosalia  
 Nim : 12170523841  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Judul : Analisis Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Kecamatan Kabun  
 Tanggal Ujian : 19 Mei 2025

**Tim Penguji**

Ketua Penguji  
Dr. Hariza Hasyim, SE, M.Si  
 NIP. 19760910 200901 2 003

Sekretaris  
Devi Deswimar, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19771227 202321 2 010

Penguji I  
Abdiana Ilosa, S.AP, MPA  
 NIP. 19870716 201503 2 003

Penguji II  
Ratna Dewi, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19811030 200710 2 004





**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.

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

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NORA ROSALIA  
 NIM : 12170523841  
 Tempat/Tgl. Lahir : Alhantan / 15 Agustus 2003  
 Fakultas/~~Pascasarjana~~ : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Prodi : Administrasi Negara  
 Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* :  
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN  
DESA DI KECAMATAN KABUN

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, 17 Juni 2025  
 Yang membuat pernyataan

  
 METERAN TEMPEL  
 25906AMX346086540  
 NORA ROSALIA  
 NIM : 12170523841

\* 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.

## ABSTRAK

### ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA DI KECAMATAN KABUN

OLEH :

**NORA ROSALIA**  
**NIM. 12170523841**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di Kecamatan Kabun, Kabupaten Rokan Hulu. Fokus penelitian ini adalah pada dua desa yang telah mengadopsi pelayanan digital, yaitu Desa Giti dengan aplikasi Giti Hoscloud dan Desa Aliantan dengan aplikasi Sispedal, serta empat desa lainnya yang masih menggunakan sistem pelayanan manual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan mengacu pada tiga dimensi kualitas pelayanan publik menurut Levine dalam Dwiyanto (2008), yaitu Responsiveness (daya tanggap), responsibility (tanggung jawab), dan accountability (akuntabilitas). Hasil penelitian menunjukkan bahwa desa yang telah menerapkan pelayanan digital memiliki tingkat responsivitas yang lebih tinggi, tetapi masih terdapat tantangan dalam pemanfaatannya karena keterbatasan literasi digital masyarakat dan infrastruktur teknologi. Di sisi lain, desa-desa yang masih manual menghadapi kendala seperti rendahnya disiplin aparatur, belum adanya SOP yang jelas, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan pemerataan digitalisasi, peningkatan kapasitas aparatur desa, serta penguatan sarana dan prasarana pelayanan untuk menciptakan tata kelola desa yang efektif dan berkualitas.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Tata Kelola Desa, Digitalisasi, Responsivitas, Akuntabilitas*

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.

**ABSTRACT**

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN VILLAGE GOVERNANCE  
IN KABUN DISTRICT**

**OLEH :**

**NORA ROSALIA**  
**NIM. 12170523841**

*This study aims to analyze public service delivery in the governance of village administration in Kabun District, Rokan Hulu Regency. The research focuses on two villages that have implemented digital services Giti Village with the Giti Hoscloud application and Aliantan Village with the Sispedal application as well as four other villages that still use manual service systems. This study employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The theoretical framework is based on three dimensions of public service quality by Levine in Dwiyanto (2008): Responsiveness, responsibility, and accountability. The results indicate that villages with digital services demonstrate higher levels of Responsiveness, although challenges remain due to limited digital literacy among residents and inadequate technological infrastructure. Meanwhile, villages that still rely on manual services face issues such as low discipline among officials, lack of clear standard operating procedures, and poor transparency and accountability. The study concludes that equal implementation of digital systems, capacity-building for village officials, and improved service infrastructure are essential for effective and quality village governance.*

**Keywords: Public Service, Village Governance, Digitalization, Responsiveness, Accountability**





#### 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.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabil'alamin dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriringkan salam juga penulis hadiahkan kepada junjungan alam yang senantiasa dirindukan wajahnya dan dinantikan syafa'atnya, Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA DI KECAMATAN KABUN". Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Administrasi Negara (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada yang terkhusus orang tua Ayah Simer sosok ayah yang sangat hebat dalam hidup saya dan Ibu Sulasma yang sangat menyayangi saya, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya yang telah merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendoakan penulis untuk mencapai cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Terima kasih telah menjadi orang tua terbaik, semoga Allah Swt. Membalas jasa kemuliaan ini.



**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.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini, termasuk kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA sebagai Rektor UIN Suska Riau yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di UIN Suska Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar SH. M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE. M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
6. Dr. Khairunsyah Purba S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau. Serta sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, dan ilmu-ilmu baru, memberikan jalan penulis untuk berkembang.
7. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.





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.

8. Ibu Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si selaku dosen pembimbing akademik penulis serta memberikan nasehat dan rekomendasi selama masih menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.

10. Seluruh perangkat Desa di Kecamatan Kabun yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan banyak membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

11. Kepada kakak penulis Wulan Permata Sari yang telah memberikan semangat dan menemani penulis dalam mengerjakan skripsi, serta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada sahabat penulis Dina Aufa Rangkuti, Farhannisa, Lisa Tania yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan juga teman-teman seperjuangan Kiki Aulia Trimahua, Desy lia Arisandi, Syarifah Aini, Rensi Putri Maharani, Revina Utami, Nia Alevia, Helyan Khairiyah, Echa Septia Ananda dan Fitri Yunan Ananda yang telah kebersamai penulis dalam berjuang dan memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala dukungan mendapatkan berkah dan balasan dari Allah Subahanahu Wata'ala. Skripsi ini



#### 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.

jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kemajuan yang lebih baik. Penulis berharap nantinya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang terutama bagi penulis sendiri untuk memperluas pengetahuan bagi kita semua. Aamiin allahumma aamiin. Waasalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, Mei 2025

Penulis

**NORA ROSALIA**  
NIM. 12170523841

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.

© Hak cipta dilindungi undang-undang  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	13
2.2 Pelayanan Desa .....	24
2.3 Pandangan Islam terhadap Pelayanan Publik.....	29
2.4 Penelitian Terdahulu .....	30
2.5 Definisi Konsep.....	32
2.6 Konsep Operasional .....	33
2.7 Kerangka Berfikir.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Tempat Penelitian.....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.4 Informan Penelitian .....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>





**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

4.1	Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hulu .....	40
4.2	Visi Misi Kabupaten Rokan Hulu .....	42
4.3	Gambaran Umum Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.....	42
4.4	Geografi Desa Di Kecamatan Kabun .....	43
4.5	Demografi Desa Di Kecamatan Kabun .....	44
4.6	Struktur Pemerintahan Desa Di Kecamatan Kabun .....	45
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
5.1	Analisis Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Kecamatan Kabun .....	48
5.1.1	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	49
5.1.2	<i>Responsibility</i> (Tanggung Jawab).....	65
5.1.3	<i>Accountability</i> (Akuntabilitas).....	73
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>82</b>
6.1	Kesimpulan.....	82
6.2	Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>91</b>

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1	Data pengguna Website Giti Hoscloud .....	6
Tabel 1. 2	Data Pengguna Sispedal .....	7
Tabel 2. 1	Penelitian Sebelumnya .....	30
Tabel 2. 2	Konsep Operasional .....	33
Tabel 3. 1	Keterangan Tempat Penelitian .....	35
Tabel 3. 2	Informan Penelitian .....	37
Tabel 4. 1	Status Pemerintahan, Jumlah Rukun Tetangga (RT), Jumlah Rukun Warga (RW) Di Kecamatan Kabun .....	44
Tabel 4. 2	Struktur Pemerintah Desa Kabun .....	46
Tabel 4. 3	Struktur Organisasi Desa Koto Ranah .....	46
Tabel 4. 4	Struktur Organisasi Desa Batu Langkah Besar .....	47
Tabel 4. 5	Struktur Organisasi Desa Boncah Kesuma .....	47

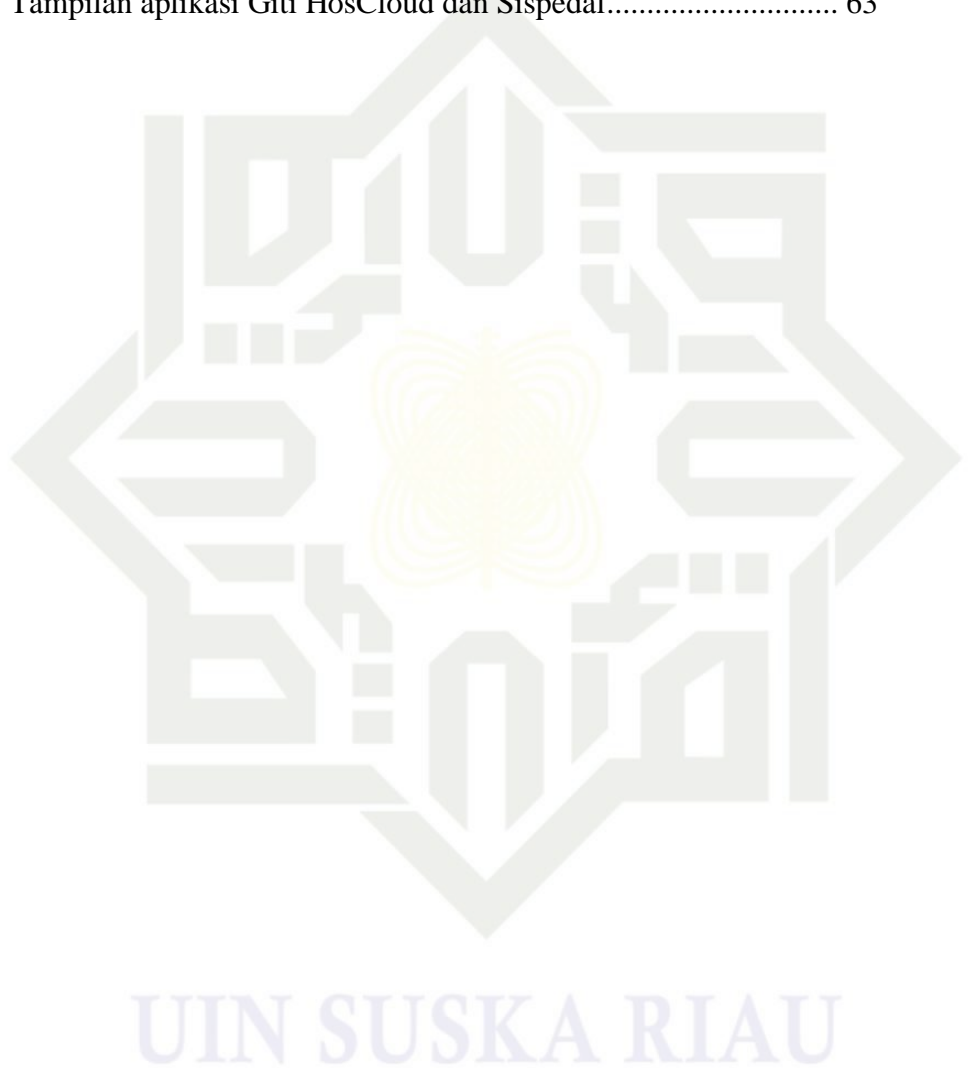


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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 GAMBAR

Gambar 1. 1	Menampilkan Aplikasi Giti Hoscloud dan Sispedal .....	5
Gambar 2. 1	Kerangka Berfikir .....	34
Gambar 4. 1	Struktur Pemerintah Desa Giti.....	45
Gambar 4. 2	Struktur Pemerintah Desa Aliantan .....	46
Gambar 5. 1	Data Masyarakat Yang Melakukan Pelayanan Secara Manual .....	52
Gambar 5. 2	Tampilan aplikasi Giti HosCloud dan Sispedal.....	63







# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara Penelitian..... 91

Lampiran 2. Dokumentasi ..... 93



## 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.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu fungsi pokok pemerintahan adalah penyediaan pelayanan publik, yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya setiap kota membutuhkan jenis pelayanan yang berbeda-beda, termasuk pelayanan publik (Rahmadana, 2020). Menurut (Anon n.d.-a), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh pemerintah atau badan swasta untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat atas nama pemerintah baik dengan atau tanpa bayaran. Pelayanan publik memberikan pelayanan yang bermanfaat (sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau masyarakat) menurut aturan dasar dan tata cara yang diatur dalam Pasal 1 Bab 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Pemerintah pada hakikatnya adalah aparat negara yang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik yang baik. Secara umum didefinisikan sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah pelayanan atau serangkaian pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan seluruh warga negara sehubungan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan publik yang disediakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. peraturan Dikatakan bahwa aparat pemerintah harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan merupakan

pelaksanaan hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat mengenai tuntutan pelayanan yang bermutu.

Keberadaan aparat desa yang juga disertai tugas di bidang pelayanan administrasi, menduduki posisi yang sangat penting karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya. Maka input pada pemerintahan Desa yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan sebagai pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk pembangunan secara menyeluruh. Kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakatnya (Perdana, 2019).

Di dunia yang penuh dengan teknologi saat ini, pemerintah desa harus beradaptasi dengan kemajuan dengan memanfaatkan teknologi saat ini untuk mempercepat dan mempermudah berbagai tugas. Administrasi kependudukan desa berbasis web memanfaatkan teknologi ini untuk memberikan layanan masyarakat kapan saja dan di mana saja dengan cepat, meningkatkan kepuasan masyarakat. Sistem pelayanan administrasi kependudukan adalah suatu sistem yang melakukan sejumlah kegiatan untuk menata dan menerbitkan data kependudukan dalam dokumen, yaitu melalui pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan. Beberapa administrasi lainnya termasuk administrasi penduduk,

#### 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 umum, administrasi pembangunan, dan administrasi lainnya yang berkaitan dengan kependudukan (Khairunnisa, 2024).

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi segala kebutuhan. Artinya organisasi dapat mengelola sumber daya organisasi swasta yang ada di negara tersebut untuk mencapai tujuannya. Kemampuan mengelola sistem manajemen dengan baik merupakan landasan terpenting dalam mengelola proses pelayanan yang efektif dan efisien (Syamsudin n.d.).

Konsep otonomi daerah memberikan kewenangan khusus kepada desa untuk mengelola wilayahnya sendiri. Dengan demikian, pemerintah desa diberi wewenang untuk mengelola sumber daya desa, khususnya sumber daya manusia, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memberikan pelayanan yang maksimal. Dengan kata lain, otonomi desa mengharuskan pemerintah desa melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, partisipatif, transparan, dan adil (Amirullah, 2023).

Kemampuan desa untuk mengelola penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat harus didukung oleh semua unsur dan sumber daya desa untuk menunjang bagi perbaikan kesejahteraan masyarakat desa. Desa yang dapat menjalankan pengelolaan pembangunan secara mandiri bukan hanya mampu menggerakkan seluruh aset sumber daya yang dimiliki desa, tetapi desa juga akan mampu memperbaiki kebutuhan dasar warga, kebutuhan penghidupan, memperjuangkan hak warga dan menata kehidupan secara berkelanjutan (Mukhsin, 2020).

#### 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.

Pemerintah desa wajib bisa merealisasikan tuntutan ini pada menjalankan kewenangannya misalnya yang dinyatakan pada UU Desa mengenai wewenang desa. Untuk mewujudkan hal ini, pemerintah desa bisa melakukan inovasi pada penyelenggaraan pemerintahan desa. Salah satu inovasi yang bisa dilakukan merupakan memakai teknologi informasi yang menjadi alat dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan desa, misalnya perencanaan, administrasi, dan pengelolaan keuangan desa. Hal ini bisa didukung dengan sistem informasi dan konsep e-government (Amirullah, 2023).

Namun demikian, transformasi digital administrasi desa bukanlah tanpa tantangan. Kesenjangan digital yang masih terjadi di berbagai wilayah Indonesia, khususnya di daerah terpencil, menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi SID. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital aparatur desa, serta resistensi terhadap perubahan masih menjadi isu-isu krusial yang perlu diatasi (Aidin, 2025).

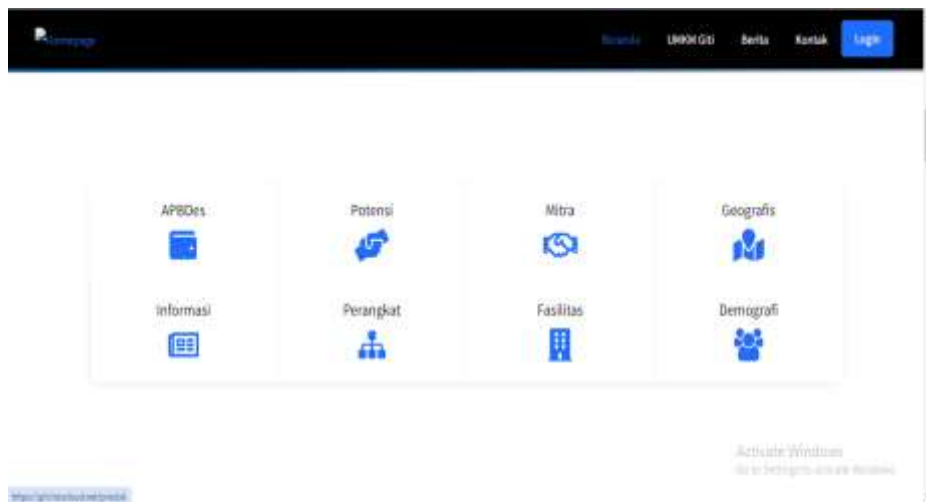
Di Kecamatan kabun ada beberapa desa yang menerapkan konsep e-government yaitu menggunakan pelayanan berbasis digital dalam melakukan pelayanan publik. Terdapat enam desa yang ada di kecamatan kabun yaitu desa aliantan, giti, kabun, koto ranah, batu langkah besar dan bencah kesuma, namun yang menerapkan pelayanan berbasis digital di kecamatan kabun hanya dua desa yaitu desa giti dan desa aliantan. Desa Giti dan desa Aliantan merupakan desa di kecamatan kabun kabupaten Rokan Hulu yang mengembangkan layanan

#### 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.

informasi desa melalui digital untuk memenuhi peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa secara cepat dan mudah.

**Gambar 1. 1**  
**Menampilkan Aplikasi Giti Hoscloud dan Sispedal**



**Sumber: Situs web aplikasi [giti.hoscloud.net](http://giti.hoscloud.net) dan sispedal**

Gambar 1.1 menampilkan berbagai jenis objek tentang aplikasi Giti Hoscloud dan Sispedal, Layanan APBDes, Potensi Desa, Mitra, Geografi, Informasi, perangkat, Fasilitas dan Demografi Desa. Tampilan ini memungkinkan masyarakat melihat berbagai informasi tentang Desa Giti dan desa Aliantan. Namun beberapa visualisasi tersebut belum mewakili informasi secara utuh, seperti APBDes yang tidak tercakup secara detail.

Dibuatnya pelayanan berbasis digital ini merupakan suatu kemajuan dan inovasi dalam pemerintahan desa untuk memudahkan masyarakat dalam mengelola pemerintahan desa. Dengan membangun mekanisme untuk memberikan layanan yang efisien dan efektif. Pelayanan berbasis digital ini memiliki nama yang berbeda di desa Giti sendiri diberi nama Giti Hosclud



**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.

sedangkan di desa Aliantan diberi nama Sispedal. Namun, walaupun Desa Giti dan Desa Aliantan telah menerapkan pelayanan berbasis digital, implementasinya belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya sebagian pelayanan yang dilakukan secara manual.

**Tabel 1. 1**  
**Data pengguna Website Giti Hoscloud**

No	Keterangan	Jumlah
1.	Warga desa Giti	2.211 jiwa
2.	Jumlah pengguna giti hoscloud tahun 2021	3 orang
3.	Jumlah pengguna giti hoscloud tahun 2022	4 orang
4.	Jumlah pengguna giti hoscloud tahun 2023	3 orang
5.	Jumlah pengguna giti hoscloud tahun 2024	2 orang
6.	Jumlah pengguna giti hoscloud tahun 2025	-
3.	Waktu yang dihabiskan untuk mengimplementasikan layanan digital	5 sampai 30 menit

**Sumber: Kantor Desa Giti Kec.kabun**

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah pengguna pengiriman surat online ini pada tahun 2021 hingga 2025 adalah 12 orang. Artinya, hanya sebagian kecil dari total penduduk Desa Giti yakni 2.211 jiwa yang menggunakan Giti Hoscloud. Hanya sekitar 0,54% yang menggunakan aplikasi untuk layanan. Layanan berbasis aplikasi ini hanya membutuhkan waktu 5 menit, namun bisa memakan waktu hingga 30 menit jika masukan masyarakat kurang lengkap.

Karena kejadian ini, aparat Desa Giti mempertimbangkan untuk membayar biaya pendaftaran, dan biaya pendaftaran tahunan sekitar 4 juta. Dengan sedikitnya orang yang menggunakan Giti Hoscloud, aparat pemerintah di desa Giti mempertimbangkan untuk membayar aplikasi tersebut pada tahun depan. Jika tidak membayar untuk aplikasi ini, tidak akan dapat melakukan proses pelayanan



online menggunakan aplikasi ini, padahal layanan online ini memudahkan pekerjaan warga dan aparat pemerintah.

**Tabel 1. 2**  
**Data Pengguna Sispedal**

No	Keterangan	Jumlah
1.	Warga desa Aliantan	6.341 jiwa
2.	Jumlah pengguna sispedal tahun 2021	10 orang
3.	Jumlah pengguna sispedal tahun 2022	40 orang
4.	Jumlah pengguna sispedal tahun 2023	90 orang
5.	Jumlah pengguna sispedal tahun 2024	130 orang
6.	Jumlah pengguna sispedal tahun 2025	-
3.	Waktu yang dihabiskan untuk mengimplementasikan layanan digital	5 sampai 30 menit

**Sumber: Kantor Desa Aliantan Kec.kabun**

Dari tabel 1.2 dapat dilihat dari 6.341 jiwa yang ada di desa aliantan jumlah pengguna pengiriman surat online ini pada tahun 2021 hingga 2025 adalah 270 orang. jumlah pengguna aplikasi Sispedal meningkat setiap tahunnya sejak diluncurkan pada tahun 2021. Pada tahun pertama, pengguna masih sedikit yaitu hanya sekitar 10 orang, karena aplikasi masih dalam tahap awal pengenalan. Seiring waktu, penggunaan meningkat signifikan, tercatat sebanyak 40 orang pada 2022, 90 orang pada 2023, dan mencapai 130 orang pada tahun 2024. Dengan demikian, total pengguna hingga akhir tahun 2024 mencapai 270 orang. Untuk tahun 2025, data belum tersedia karena masih dalam tahap berjalan. Memang di desa aliantan sendiri juga masih banyak yang menggunakan pelayanan manual akan tetapi dengan melihat data tersebut masyarakat sudah mulai mengenal apa itu sispedal dan sudah mulai menggunakan sispedal tersebut untuk melakukan pelayanan, namun hal ini juga tidak sebanding dengan masyarakat 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.

menggunakan pelayanan secara manual lebih banyak dibandingkan dengan menggunakan sispedal. Layanan berbasis aplikasi ini hanya membutuhkan waktu 5 menit, namun bisa memakan waktu hingga 30 menit jika data yang diisi masyarakat kurang lengkap.

Selain itu, empat desa lainnya yaitu Desa Kabun, Koto Ranah, Batu Langkah Besar, dan Bencah Kesuma masih menggunakan sistem pelayanan manual secara menyeluruh. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa belum terjadi pemerataan dalam penerapan inovasi digital di seluruh desa yang berada dalam wilayah Kecamatan Kabun. Lebih jauh lagi, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat efektivitas pelayanan publik, baik pada desa yang telah menerapkan digitalisasi maupun yang masih menjalankan pelayanan secara manual. Salah satu permasalahan utama adalah kedisiplinan aparatur desa atau admin pelayanan. Beberapa perangkat desa kurang disiplin dalam menjalankan tugas pelayanan, seperti keterlambatan hadir, tidak berada di tempat saat jam kerja, atau tidak responsif terhadap pengaduan masyarakat.

Selain itu, penyusunan dan ketersediaan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik juga belum optimal. Beberapa desa belum memiliki SOP yang lengkap dan terperinci, atau jika pun ada, tidak dijalankan secara konsisten. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakjelasan alur pelayanan, menimbulkan kebingungan di masyarakat, dan membuka celah terjadinya penyimpangan. Dari sisi fasilitas pelayanan, juga ditemukan berbagai kekurangan. Di sisi lain, belum tersedia informasi yang memadai mengenai alur pengurusan surat, persyaratan, serta estimasi waktu penyelesaian layanan. Hal ini

#### 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.

menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, terutama yang datang dari dusun-dusun yang jauh. Tidak adanya papan informasi atau panduan prosedur pelayanan membuat warga harus bertanya langsung kepada petugas, yang belum tentu memberikan informasi yang konsisten.

Lebih lanjut, sistem pencatatan pelayanan yang masih dilakukan secara tulis tangan membuat proses pengarsipan tidak rapi dan menyulitkan pelacakan apabila terjadi keluhan. Masyarakat tidak mendapatkan tanda terima atau bukti proses layanan, sehingga sulit untuk mengetahui sejauh mana dokumen mereka sudah diproses. Hal ini juga menyulitkan pemerintah desa dalam memberikan pertanggungjawaban apabila terjadi komplain atau ketidaksesuaian dalam dokumen. Ruang pelayanan di beberapa kantor desa, kondisi ruang pelayanan yang panas karena tidak dilengkapi dengan pendingin udara (AC), serta minimnya kursi tunggu dan fasilitas pendukung lainnya menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan yang ramah.

Situasi ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan belum menjadi perhatian utama, padahal kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik yang baik. Dengan demikian, desa-desa yang masih mengandalkan pelayanan manual menghadapi tantangan serius dalam hal kecepatan layanan, kejelasan prosedur, dan pertanggungjawaban terhadap publik. Permasalahan ini menunjukkan pentingnya pembenahan menyeluruh, baik dari sisi manajemen pelayanan, penyediaan informasi, hingga sistem pengarsipan yang lebih tertata, agar masyarakat memperoleh pelayanan yang layak dan dapat diandalkan.

**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.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, dapat dilihat bahwa meskipun sebagian desa di Kecamatan Kabun telah berupaya mengadopsi pelayanan digital, namun secara umum kualitas pelayanan publik masih perlu ditingkatkan baik dari sisi sistem, sumber daya manusia, prosedur, maupun fasilitas penunjangnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis secara mendalam terhadap kondisi pelayanan publik di Kecamatan Kabun, baik yang berbasis digital maupun manual, untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.

Penelitian ini penting dilakukan karena pelayanan publik merupakan wajah utama dari kinerja pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Di era digital seperti saat ini, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi tuntutan untuk menciptakan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Namun kenyataannya, masih terdapat kesenjangan dalam penerapan pelayanan digital antar desa di Kecamatan Kabun, serta berbagai permasalahan lain seperti kedisiplinan aparat, ketidaksiapan dokumen SOP, hingga minimnya sarana dan prasarana pelayanan.

Tanpa adanya evaluasi dan analisis terhadap pelaksanaan pelayanan, khususnya dalam perbandingan antara sistem manual dan digital, maka permasalahan tersebut dapat terus berlanjut dan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini hadir sebagai bentuk kontribusi dalam memberikan gambaran nyata terkait kondisi pelayanan di tingkat desa, sekaligus menjadi dasar untuk perbaikan sistem pelayanan publik kedepannya.



#### 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.

## 1.2

### Rumusan Masalah

Bagaimana analisis pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di kecamatan kabun?

## 1.3

### Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis Bagaimana pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di Kecamatan Kabun.

## 1.4

### Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Untuk penulis

Bagi penulis, penelitian ini merupakan prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Penelitian Sarjana Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini juga dapat memperluas pengetahuan dan literasi penulis serta digunakan untuk pengembangan ilmu administrasi negara. Salah satunya terkait pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di kecamatan kabun untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

2. Untuk instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi kepada Desa di Kecamatan Kabun dan aparat pemerintah untuk meningkatkan pemanfaatan inovasi pelayanan kepada masyarakat luas.



**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.

3. Kepada para akademisi

Kami berharap penelitian ini dapat memberikan informasi dan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat dijadikan bahan ajar.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum mengenai topik yang dibahas dalam penelitian ini, berikut uraian isi setiap bab secara sistematis dan ringkas:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang konteks masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta diakhiri dengan sistem penulisan.

### BAB II DASAR PEMIKIRAN

Bab-bab ini membahas berbagai teori, konsep operasional/variabel penelitian, dan kerangka penelitian yang relevan sehingga memungkinkan penulis merumuskan hipotesis.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.



## Pelayanan Publik

Menurut UU 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan seperti : Penataan, pelatihan, pengelolaan, penyediaan fasilitas atau pelayanan yang dilakukan atau dilakukan oleh birokrat atau pejabat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Nomor 2 Pasal 63 Undang-Undang Tahun 2003, pelayanan publik adalah serangkaian pelayanan yang diselenggarakan dan dilaksanakan oleh pegawai negeri sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik.

Menurut Gumolung et al. (2023) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh lembaga birokrasi publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara. hal ini menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai proses administratif semata, melainkan juga mencerminkan interaksi dinamis antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Perspektif ini memperkuat pemahaman bahwa pelayanan publik memiliki dimensi sosial yang signifikan, di mana hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak hanya bersifat formal dan prosedural, tetapi juga mengandung nilai-nilai kemanusiaan seperti empati, keadilan, dan inklusivitas. Sejalan dengan hal tersebut, Agustina et al. (2024) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai bentuk bantuan atau

pertolongan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidup. Sehingga pelayanan publik tidak hanya berkutat pada pelaksanaan kewajiban birokrasi, tetapi juga harus mampu memberikan kepuasan serta memberdayakan masyarakat melalui pendekatan yang humanis dan partisipatif.

Menurut (Yanuar, 2019) dalam (Anon n.d.-c), penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan isu kebijakan menarik yang perlu dikaji lebih lanjut. Hal ini disebabkan meskipun perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung statis, namun dampaknya sangat luas karena mencakup seluruh ruang publik. Dalam pemberian pelayanan publik terdapat definisi baku yang harus digunakan oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan yang biasa disebut Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah sebagai berikut:

1. Proses layanan,
2. Waktu,
3. biaya layanan,
4. produk layanan,
5. Struktur dan infrastruktur,
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Standar layanan ini memungkinkan penyedia layanan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi (Yanuar, 2019).

#### 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.

Semua penyedia layanan diwajibkan untuk menetapkan dan mempublikasikan standar layanan untuk memastikan keandalan layanan. (Rachman, 2021) Standar pelayanan adalah standar pemberian pelayanan yang harus dipatuhi oleh penyedia dan/atau penerima pelayanan, Standar pelayanan meliputi:

1. Proses pelayanan

Proses pelayanan merupakan serangkaian langkah sistematis yang disusun dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara dan penerima layanan. Prosedur ini dirancang untuk menjamin keteraturan, konsistensi, dan transparansi dalam penyampaian layanan publik. Didalamnya tercakup tahapan permohonan, verifikasi dokumen, validasi, penyelesaian layanan, serta mekanisme penanganan keluhan atau pengaduan masyarakat. Implementasi SOP yang tepat dapat meminimalisir penyimpangan prosedur, mengurangi praktik birokrasi yang tidak efisien, serta meningkatkan akuntabilitas lembaga pelayanan publik.

2. Waktu

Waktu pelayanan merujuk pada durasi yang dibutuhkan sejak layanan diajukan hingga selesai diberikan kepada masyarakat, termasuk jangka waktu penanganan pengaduan. Ketepatan waktu dalam pemberian layanan merupakan salah satu indikator utama efisiensi birokrasi dan kualitas manajemen pelayanan publik. Pengaturan waktu yang jelas dan terstandarisasi tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga membangun persepsi positif masyarakat terhadap kinerja aparatur negara. Keterlambatan tanpa alasan yang sah dapat menimbulkan ketidakpuasan,

#### 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.

menurunkan kepercayaan publik, dan berdampak pada citra institusi penyelenggara layanan.

#### 3. Biaya layanan

Biaya layanan merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup seluruh bentuk pungutan resmi yang dikenakan kepada penerima layanan. Penetapan biaya harus didasarkan pada regulasi yang berlaku, disertai dengan rincian yang jelas dan dapat diakses oleh masyarakat sebagai bentuk transparansi fiskal. Kejelasan dan keterbukaan informasi mengenai struktur pembiayaan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya pungutan liar serta menjamin prinsip keadilan dalam akses terhadap layanan publik. Selain itu, pengelolaan biaya yang akuntabel juga mendukung efisiensi penggunaan anggaran dan peningkatan kualitas pelayanan.

#### 4. Produk layanan

Produk layanan merupakan output konkret yang dihasilkan dari proses pelayanan yang telah dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Produk ini dapat berbentuk dokumen legal, sertifikat, perizinan, atau bentuk layanan lainnya yang memiliki nilai manfaat bagi masyarakat. Kualitas produk layanan mencerminkan profesionalisme dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, produk layanan harus memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan, baik dari aspek legalitas, ketepatan isi, ketepatan waktu, maupun relevansi dengan kebutuhan 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.

### 5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan publik adalah segala bentuk fasilitas yang disediakan untuk menunjang keberlangsungan proses pelayanan secara optimal. Fasilitas ini mencakup infrastruktur fisik seperti ruang tunggu, meja pelayanan, perangkat teknologi informasi, hingga fasilitas khusus seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai mencerminkan keseriusan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang layak, manusiawi, dan berorientasi pada kenyamanan serta kemudahan masyarakat. Hal ini sekaligus memperkuat prinsip pelayanan prima (*excellent service*) dalam sektor publik.

### 6. Karakteristik Penyedia Layanan

Karakteristik penyedia layanan merujuk pada kompetensi dan integritas aparatur atau individu yang bertugas menyampaikan layanan publik kepada masyarakat. Kompetensi tersebut meliputi penguasaan terhadap substansi pelayanan, keterampilan komunikasi yang efektif, kemampuan dalam pengambilan keputusan, serta sikap profesional yang menjunjung tinggi etika pelayanan. Penyedia layanan dituntut untuk bersikap responsif, ramah, adil, dan terbuka terhadap masukan dari masyarakat. Penekanan terhadap pengembangan karakteristik ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga humanis dan partisipatif, sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

#### 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 Sarif Kasim Riau

Tujuan pelayanan publik adalah untuk mewujudkan kepuasan masyarakat melalui penyediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan hak-hak dasar warga negara. Pelayanan publik diposisikan bukan semata-mata sebagai aktivitas administratif, melainkan sebagai manifestasi tanggung jawab negara dalam menjamin aksesibilitas, kualitas, dan keberlanjutan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada mutu, mencakup aspek ketepatan waktu, kejelasan prosedur, kemudahan akses, serta kompetensi aparatur pelaksana. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memenuhi standar teknis semata, tetapi juga mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan (Rahmadana, 2020).

Dalam konteks dinamika sosial yang semakin kompleks dan meningkatnya ekspektasi publik, pemerintah perlu menerapkan pendekatan inovatif dalam pelayanan publik, termasuk melalui pemanfaatan teknologi digital dan penguatan sistem manajemen kinerja layanan. Pelibatan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi faktor strategis untuk memastikan relevansi dan efektivitas layanan yang disediakan. Dengan demikian, tujuan pelayanan publik tidak hanya bersifat instrumental dalam menjalankan fungsi pemerintahan, tetapi juga bersifat transformatif, yakni sebagai upaya untuk membangun kepercayaan publik, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) secara berkelanjutan (Satispi, 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.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Nomor 2003 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan harus mematuhi beberapa prinsip:

1. Kesederhanaan berarti prosedur pelayanan publik tidak rumit, mudah dipahami dan diikuti.
2. Kejelasan mencakup kejelasan tentang:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b. Departemen/pegawai yang mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelesaikan permasalahan dan perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  - c. Rincian prosedur pembayaran biaya
3. Keandalan waktu, yaitu kemampuan menyelesaikan penyelenggaraan pelayanan publik dalam waktu tertentu.
4. Akurasi artinya produk pelayanan publik diterima secara benar, tepat dan sah.
5. Keamanan: Proses dan produk dalam pelayanan publik yang menjamin keamanan dan kepastian hukum.
6. Pengendali, pimpinan lembaga atau pejabat penyelenggara pelayanan pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan dan mengkoordinasikan pengaduan dan permasalahan dalam pengelolaan pelayanan pemerintah.
7. Keutuhan sarana dan prasarana, khususnya ketersediaan tempat kerja dan prasarana, peralatan kerja, dan sumber daya lainnya yang memadai, termasuk telekomunikasi dan teknologi informasi (telematika);

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.

8. Mudah diakses, terutama tempat dan tempat yang mudah diakses oleh masyarakat serta mempunyai akses terhadap teknologi telematika serta fasilitas dan layanan terkait.
9. Disiplin, Kesopanan dan Kesantunan : Para pemberi pelayanan hendaknya disiplin, santun, santun, sopan dan jujur dalam pelayanannya.
10. Kenyamanan, khususnya lingkungan pelayanan yang menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan bersih dan sehat, serta pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat ibadah (Riani, 2021).

Peran lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki posisi yang sangat strategis dan krusial dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan pelayanan kepada masyarakat. Lembaga pemerintah sebagai penyedia utama layanan publik memegang tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan publik bukan hanya sekedar memenuhi aspek administratif, tetapi juga harus mencakup dimensi efektivitas, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sangat penting mengingat pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar yang esensial bagi setiap individu untuk menunjang kualitas hidupnya dan menjamin hak-hak sipil serta sosial warga negara (Selvi Dian Safitri, 2022).

Kualitas pelayanan yang baik merupakan indikator utama dari kinerja lembaga pemerintah dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi ekspektasi masyarakat secara adil dan merata. Oleh karena itu, lembaga pemerintah harus berperan aktif dalam mengembangkan sistem pelayanan yang

profesional, transparan, dan akuntabel sehingga mampu menjawab tantangan dinamika sosial, ekonomi, dan teknologi yang terus berkembang. Kualitas pelayanan yang optimal akan mendorong terwujudnya kepuasan masyarakat, memperkuat legitimasi pemerintah, serta membangun kepercayaan public (Gumolung et al., 2023).

Kualitas pelayanan merupakan hasil yang diinginkan setiap pelanggan, Bahkan saat ini masih banyak contoh kualitas pelayanan yang tidak memenuhi harapan pelanggan (Anon n.d.-d). Proses peningkatan mutu merupakan bagian penting yang harus diperhatikan guna menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul atau timbul guna mencapai standar mutu yang diinginkan. Hal terpenting dalam proses peningkatan kualitas adalah identifikasi masalah dan penghapusan kesenjangan untuk mencapai standar yang diinginkan.

Menurut Juvent Ade Pratama and Rayyan Firdaus (2024), kualitas perlu ditingkatkan untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan kepuasan pelanggan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan di Indonesia, seluruh pelanggan kami adalah warga negara Indonesia. Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memberikan harapan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Undang-undang ini menyatakan bahwa negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas dan keandalan pelayanan publik. Peningkatan kualitas yang berkelanjutan harus menjadi fokus semua tingkatan perusahaan.

#### 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 Diindungi 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.

Menurut Yantu (2008), pedoman penting untuk peningkatan kualitas adalah:

1. Memberikan pelatihan dan pengembangan agar dapat unggul di bidangnya.
2. Berdayakan karyawan untuk mengambil tanggung jawab dan menunjukkan kualitas kepemimpinan.
3. Hal ini memungkinkan untuk menemukan cara untuk meningkatkan proses produksi.

Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik hadir untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Petugas perlu dididik tentang pentingnya menunjukkan tanggung jawab dan keterampilan kepemimpinan. Selain itu, aparat pemerintah harus diinstruksikan untuk meningkatkan seluruh proses pelayanan. Peningkatan tersebut diawali dengan senyuman, sikap ramah dan support system yang baik sehingga mempercepat proses pelayanan.

Menurut Loilatu, Rusdi, and Musyowir (2020), paradigma baru penyediaan pelayanan publik ini mengharuskan birokrat untuk fokus pada pelayanan publik sebagai warga negara, mengutamakan kepentingan publik, berpartisipasi dalam masyarakat, bertindak demokratis, menggaji pegawai, dan membangun layanan yang ada melalui fokus pada pemberian layanan. Selanjutnya juga mendukung pelatihan dan akuntabilitas karyawan serta mendorong semua karyawan untuk menemukan cara meningkatkan proses pelayanan publik.

Untuk menilai kualitas pelayanan publik secara komprehensif, diperlukan sejumlah dimensi evaluatif yang dapat menggambarkan sejauh mana pelayanan





tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Levine dalam Dwiyanto (2008:143) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi utama yang menjadi indikator penting dalam menilai mutu atau kualitas produk pelayanan publik, yaitu dimensi *Responsiveness* (responsivitas atau daya tanggap), *responsibility* (responsibilitas atau tanggung jawab), dan *accountability* (akuntabilitas). Ketiga dimensi ini secara konseptual saling berkaitan dan membentuk suatu kerangka evaluatif yang dapat digunakan oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengukur efektivitas pelayanan publik.

Dimensi *Responsiveness* merujuk pada sejauh mana penyedia layanan mampu merespons kebutuhan, harapan, serta keluhan masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Daya tanggap ini menunjukkan bahwa lembaga pelayanan tidak hanya bekerja berdasarkan prosedur baku, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan dinamika sosial yang berkembang. Selanjutnya, dimensi *responsibility* menekankan pada aspek tanggung jawab lembaga penyedia layanan terhadap kewajiban yang harus dijalankan sesuai dengan standar operasional dan regulasi yang berlaku. Tanggung jawab ini mencakup kepatuhan terhadap aturan hukum, norma administrasi, serta kepatuhan moral terhadap masyarakat sebagai penerima layanan.

Adapun dimensi *accountability* atau akuntabilitas menunjukkan pentingnya pertanggungjawaban penyelenggara layanan kepada publik, baik dalam hal penggunaan anggaran, proses pengambilan keputusan, maupun transparansi dalam pelaksanaan pelayanan. Akuntabilitas menjadi jaminan bahwa pelayanan publik dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif, politis, maupun sosial. Ketiga dimensi ini menjadi sangat

#### 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.

penting dalam konteks reformasi birokrasi dan penguatan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan adanya pemenuhan terhadap dimensi-dimensi tersebut, maka kualitas pelayanan publik dapat dikatakan telah memenuhi standar ideal sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat dan prinsip-prinsip *good governance*.

## 2.2 Pelayanan Desa

Menurut Sari dan Wijaya (2022), pelayanan desa adalah proses pemberian jasa kepada masyarakat desa oleh aparat pemerintah desa yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan, memenuhi kebutuhan dasar, dan memperkuat kapasitas masyarakat dalam pembangunan lokal. Pelayanan desa juga mencerminkan interaksi langsung antara pemerintah desa dengan warga. Pelayanan desa merupakan bagian integral dari pelayanan publik yang diselenggarakan di tingkat pemerintahan paling bawah, yaitu desa. Pelayanan ini dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakat desa dalam berbagai aspek seperti administrasi kependudukan, pengelolaan aset desa, informasi publik, pembangunan infrastruktur, dan pemberdayaan masyarakat.

Sebagaimana tertuang dalam UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan nasional. Aparatur desa merupakan ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan. Kualitas aparatur desa sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan. Kualitas pelayanan desa sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur desa dalam menjalankan prosedur secara



#### 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.

cepat, jelas, dan bertanggung jawab. Masih banyak ditemukan hambatan dalam implementasi pelayanan di tingkat desa, seperti ketidaksesuaian prosedur, keterlambatan pelayanan, serta kurangnya kepastian waktu penyelesaian. Kelemahan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat juga menjadi hambatan signifikan, di mana masyarakat tidak memperoleh kejelasan mengenai dokumen yang harus disiapkan dan tahapan proses yang harus dilalui (Nuraini & Eriyanto, 2023).

Pemerintah desa merupakan lembaga pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan di Indonesia yang memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di tingkat lokal. Dalam sistem desentralisasi dan otonomi daerah, desa diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya sendiri, termasuk dalam hal pelayanan publik. Hal ini termuat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Peran utama pemerintah desa dalam pelayanan publik antara lain sebagai penyedia layanan dasar, baik administratif maupun sosial. Layanan administratif meliputi pembuatan dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, surat domisili, dan surat pengantar lainnya. Layanan sosial mencakup pengelolaan bantuan sosial, pendampingan kelompok rentan, serta pengembangan fasilitas pendidikan dan kesehatan.

Pemerintah desa juga berperan sebagai fasilitator dan mediator antara masyarakat dan pemerintah yang lebih tinggi. Pemerintah desa harus mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menyampaikannya kepada



**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.

pemerintah kabupaten/kota serta memastikan program dari atas benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat desa.

Pemerintah desa juga bertanggung jawab dalam pembangunan infrastruktur dasar seperti jalan desa, jembatan, fasilitas air bersih, dan sarana komunikasi. Semua ini bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Peran penting lainnya adalah memastikan partisipasi masyarakat dalam setiap tahapan pembangunan desa demi mewujudkan pelayanan yang demokratis, transparan, dan akuntabel.

Walaupun memiliki kewenangan besar, pelayanan publik di desa masih menghadapi tantangan yang cukup kompleks:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM): Banyak aparatur desa belum memiliki pendidikan dan keterampilan yang memadai, terutama dalam bidang administrasi dan teknologi informasi.
2. Keterbatasan Anggaran: Meskipun dana desa cukup besar, sebagian besar masih dialokasikan untuk pembangunan fisik, sementara pelayanan sosial dan pendidikan sering terabaikan.
3. Kurangnya Infrastruktur Penunjang: Fasilitas pelayanan seperti kantor yang memadai, akses internet, dan transportasi masih belum tersedia secara merata di semua desa.
4. Rendahnya Partisipasi Masyarakat: Budaya pasrah membuat masyarakat enggan mengkritik pelayanan yang kurang optimal, sehingga potensi pengawasan sosial menjadi lemah.



#### 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. Minimnya Koordinasi Antar Lembaga Desa: Sering terjadi tumpang tindih kewenangan antara lembaga seperti kepala desa, BPD, dan LPM yang berdampak pada lambatnya pelayanan.
6. Belum Konsistennya Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM): Banyak desa belum memiliki pedoman atau pemahaman tentang pentingnya SPM, sehingga kualitas pelayanan tidak merata dan berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum (Mayasari & Budiantara, 2023; Aziz, 2025).

Perkembangan teknologi informasi membuka peluang besar untuk meningkatkan pelayanan desa melalui digitalisasi. Digitalisasi mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi, dokumentasi, dan transparansi. Masyarakat juga dapat melacak status permohonannya secara real-time, yang meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah desa (Christover, Hidayattullah, & Mawarni, 2023).

Namun, keberhasilan digitalisasi memerlukan kesiapan dari sisi SDM, fasilitas seperti komputer dan jaringan internet, serta penerimaan masyarakat. Transformasi digital tidak hanya soal mengganti sistem manual menjadi online, melainkan juga perubahan budaya kerja dan paradigma pelayanan yang lebih responsif (Al-Ra'zie et al., 2023).

Salah satu kelemahan lain dalam pelayanan desa adalah ketiadaan sistem pengaduan yang terdokumentasi. Tanpa transparansi proses dan laporan kinerja, sulit bagi masyarakat untuk menilai efektivitas pelayanan. Maka dari itu, penerapan sistem informasi pelayanan yang terintegrasi menjadi hal mendesak.

#### 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 berbagai kendala dalam penerapan standar pelayanan dan digitalisasi di desa, diperlukan sejumlah langkah strategis yang dapat memperkuat tata kelola pelayanan publik. Strategi ini bertujuan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang responsif, transparan, dan berbasis pada kebutuhan masyarakat.

Berikut beberapa pendekatan yang dapat diterapkan:

1. Peningkatan Kapasitas SDM Desa: Pelatihan berkelanjutan bagi perangkat desa dalam hal pelayanan publik, teknologi informasi, dan komunikasi sangat penting. Program pelatihan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membentuk sikap profesional dan orientasi pada pelayanan yang berkualitas.
2. Penguatan Regulasi dan Pedoman Operasional: Pemerintah desa perlu menetapkan regulasi internal yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Kejelasan aturan dan prosedur operasional akan memperkecil potensi penyimpangan serta mempercepat proses pelayanan.
3. Implementasi Sistem Informasi Terintegrasi: Pengembangan dan penggunaan sistem informasi yang terintegrasi untuk pelayanan publik akan mendorong efisiensi dan akuntabilitas. Sistem ini harus dirancang agar mudah diakses oleh masyarakat, memiliki fitur pelacakan layanan, serta menyediakan ruang untuk pengaduan dan umpan balik.
4. Peningkatan Partisipasi Masyarakat: Pelibatan warga dalam penyusunan kebijakan dan evaluasi pelayanan dapat memperkuat legitimasi pemerintah desa. Forum warga, musyawarah desa, dan survei kepuasan publik

#### 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.

menjadi sarana penting untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai harapan masyarakat.

5. Penyediaan Infrastruktur Pendukung Digitalisasi: Ketersediaan perangkat keras, akses internet, dan aplikasi pelayanan yang ramah pengguna merupakan aspek penting dalam transformasi digital. Pemerintah daerah dan pusat diharapkan memberikan dukungan anggaran dan teknis untuk mempercepat digitalisasi desa.

### 2.3 Pandangan Islam terhadap Pelayanan Publik

Islam adalah agama sempurna yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, yaitu aspek ibadah (hubungan manusia dengan Allah SWT) dan aspek Muammara (hubungan manusia dengan sesama). Allah berfirman dalam Alquran bahwa Islam adalah agama yang sempurna. Islam dianggap sebagai agama untuk seluruh umat manusia. Kata ini berlaku untuk segala zaman dan tempat, untuk semua ras dan generasi.

Semua ajaran Islam didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits. Kedua hal inilah yang menjadi acuan keberadaan manusia. Termasuk penerapan pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di kecamatan kabun. Pada dasarnya semua masyarakat memerlukan jasa, karena jasa tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an yaitu:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٩﴾

#### 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.

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (QS. An-Nisa’ ayat: 58) “.

Artinya QS.An-Nisa:58 berbicara tentang pentingnya menyampaikan pesan. Hal ini juga menunjukkan bahwa ia melayani masyarakat dan orang-orang yang membutuhkan dengan baik dengan menyampaikan pesan secara keseluruhan. Sama halnya dengan pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di kecamatan kabun. Memberikan pelayanan baik secara digital maupun non digital, dengan konsep non-diskriminasi antar penerima layanan, karena semua penerima layanan mempunyai kewajiban atau hak yang sama terhadap layanan.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini sebagai referensi dan perbandingan adalah sebagai berikut.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Sebelumnya**

No	Nama/tahun	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Elsa Prisanda 1, Luli Febrina 2. Jurnal Inovasi Tata Kelola 2019 Volume 1 1 Maret 2019 (P-	Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa Aliantan dapat meningkatkan transparansi tata	Penelitian ini membahas tentang efisiensi e-Government di desa aliantan, sedangkan penelitian ini



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.

No	Nama/tahun	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
	ISSN) 2656-6273, (E-ISSN) 657-1714	Mewujudkan Good Village Governance	kelola desa yang baik melalui aplikasi SISPEDAL.	membahas tentang analisis pelayanan publik di kecamatan kabun.
2	Christover, Hidayattulah, & Mawarni (2023)	Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Desa: Studi di Kabupaten Bandung	Menemukan bahwa pelayanan publik meningkat setelah pelatihan aparatur dan penyederhanaan SOP.	Penelitian ini memiliki perbedaan waktu dan lokasi penelitian
3.	Loilatu, Rusdi, & Musyowir (2020)	Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis <i>Responsiveness</i> , <i>Responsibility</i> , dan <i>Accountability</i>	Ditemukan kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja pemerintah desa, serta lemahnya akuntabilitas.	Penelitian ini memiliki perbedaan waktu dan lokasi penelitian
4.	Mayasari & Budiantara (2023)	Analisis Tata Kelola Pemerintahan Desa dalam Perspektif Good Governance	Tata kelola efektif menuntut keterbukaan informasi, pelayanan responsif, dan SOP yang dijalankan.	Penelitian ini memiliki perbedaan waktu dan lokasi penelitian
5	Debi Novalia Gultom, Etika Kaylina, Lubna Sarsavila, (2024)	Analisis efektivitas dan efisiensi “pemerintahan elektronik” dalam administrasi publik	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memberikan dampak positif yang signifikan terhadap analisis efektivitas dan efisiensi e-	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini membahas tentang analisis efektivitas dan efisiensi e-Government di berbagai daerah,



**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.

No	Nama/tahun	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
			Government dalam administrasi publik.	sedangkan penelitian ini membahas tentang analisis pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di kecamatan kabun.

**Sumber: Pengamatan penulis**

## 2.5 Definisi Konsep

Tujuan dari definisi konsep adalah untuk menjelaskan konsep yang sedang dipelajari. Oleh karena itu, definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

### 1. Pelayanan publik

Pelayanan yang didanai atau diberikan secara cuma-cuma oleh pemerintah, organisasi swasta yang mewakili pemerintah, atau organisasi swasta dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik diposisikan bukan semata-mata sebagai aktivitas administratif, melainkan sebagai manifestasi tanggung jawab negara dalam menjamin aksesibilitas, kualitas, dan keberlanjutan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat.

### 2. Pelayanan Desa

Menurut Sari dan Wijaya (2022), pelayanan desa adalah proses pemberian jasa kepada masyarakat desa oleh aparat pemerintah desa yang bertujuan

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.

untuk meningkatkan kesejahteraan, memenuhi kebutuhan dasar, dan memperkuat kapasitas masyarakat dalam pembangunan lokal. Sebagaimana tertuang dalam UU No. 6 Tahun 2014 tentang Desa, desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan nasional.

## 2.6 Konsep Operasional

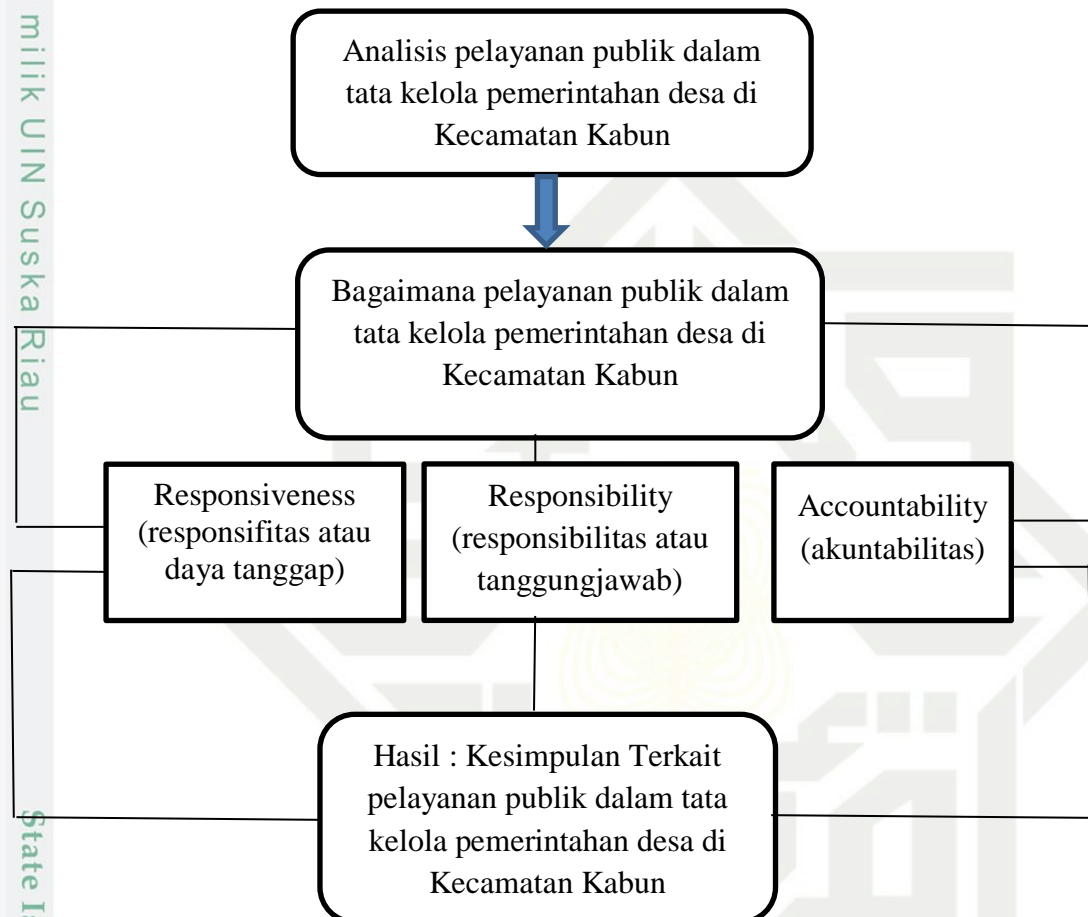
**Tabel 2. 2**  
**Konsep Operasional**

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Kualitas pelayanan publik	<i>Responsiveness</i> (responsifitas atau daya tanggap)	1. Waktu tanggap, terhadap permintaan, pertanyaan atau keluhan 2. Ketersediaan saluran komunikasi dua arah (misalnya email, hotline, media sosial) 3. Kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan
	<i>Responsibility</i> (responsibilitas atau tanggung jawab)	1. Kepatuhan terhadap regulasi dan sop dalam pelaksanaan tugas 2. Pelaksanaan tugas sesuai peran fungsional
	<i>Accountability</i> (akuntabilitas)	1. Transparansi pelaporan kinerja keuangan 2. Ketersediaan mekanisme pengaduan dan pelaporan 3. Pertanggungjawaban publik atas kebijakan dan hasil kerja

**Sumber : Levine dalam Dwiyanto (2008:143)**

## Kerangka Berfikir

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Berfikir**



### 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.





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengetahui nilai dari satu atau lebih variabel independen. Menjelaskan sesuatu dengan menggunakan pertanyaan penelitian berarti menjelaskan sesuatu yang dapat disusun dan dijelaskan dengan menggunakan kata-kata berdasarkan sumber jawaban sesuai dengan pertanyaan penelitian.

#### 3.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di enam desa di kecamatan kabun yaitu desa aliantan, giti, kabun, koto ranah, batu langkah besar dan bencah kesuma, kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau. Penulis memilih judul ini karena tertarik dengan fenomena yang diteliti di enam desa tersebut.

**Tabel 3. 1**  
**Keterangan Tempat Penelitian**

No	Nama Tempat Penelitian	Nama Pemimpin	Alamat	Kode Pos	Situs Web	Alamat Email
1	Kantor Desa Giti	H. Wagiran	Jl. Meranti, Desa Giti Kec. Kabun	28454	giti.hosclo ud.net	Pemdes .giti@g mail.co m
2	Kantor Desa Aliantan	Marisal	Jl. Raya Pasir Pengaraian	28554	Sispedal	Alianta n@gma il.com
3	Kantor Desa Kabun	Muhammad Rafly	Jl. Jend Sudirman	28554	-	-

#### 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.

No	Nama Tempat Penelitian	Nama Pemimpin	Alamat	Kode Pos	Situs Web	Alamat Email
		Ashari, SE				
4	Kantor Desa Batu Langkah Besar	Muhammad Nasir, ST	Jl. Raya Pasir Pengaraian	28554	-	-
5	Kantor Desa Koto Ranah	Elviwandi	Jl. Goa Tujuh Serangkai	28554	-	-
6	Kantor Desa Boncah Kesuma	Ruslan	Jl. Meranti	28554	-	-

**Sumber : Kantor Desa Di Kecamatan Kabun**

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah menjelaskan dengan kata-kata, dan langkah selanjutnya adalah menambahkan data seperti dokumen, peraturan, dan buku-buku. Data untuk penelitian ini diperoleh dari dua sumber :

#### 1. Data primer

Data primer merupakan kumpulan data penulis mengenai subjek penelitian. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara dan observasi.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan kumpulan data tidak langsung dengan objek penelitian. dikumpulkan berupa dokumen data, peraturan hukum yang berkaitan dengan tujuan penelitian, foto , berkas, dan lain-lain untuk keperluan 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.

### 3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini peran orang yang menjadi sumber data (informan) sangat penting, dan peran informan yang mempunyai informasi sangat penting. Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah orang-orang yang disebut informan. Informan dalam penelitian adalah orang atau individu yang benar-benar memahami dan menguasai permasalahan serta terlibat langsung dalam permasalahan peneliti (Anon n.d.-b). Informan penelitian ini:

**Tabel 3. 2**  
**Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala seksi pelayanan desa giti	1
2.	Masyarakat desa giti	1
3.	Kepala seksi pelayanan desa aliantan	1
4.	Masyarakat desa aliantan	1
5.	Kepala seksi pelayanan desa kabun	1
6.	Masyarakat desa kabun	1
7.	Kepala seksi pelayanan desa batu langkah	1
8.	Masyarakat desa batu langkah	1
9.	Kepala seksi pelayanan desa koto ranah	1
10.	Masyarakat desa koto ranah	1
11.	Kepala seksi pelayanan desa boncah kesuma	1
12.	Masyarakat desa boncah kesuma	1
<b>Total</b>		<b>12</b>

**Sumber data: observasi dan wawancara**

**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.

**3.5 Teknik Pengumpulan Data****1. Observasi (pengamatan)**

Melalui metode tersebut, penulis melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di kecamatan kabun. Hal ini bisa dilihat langsung di enam desa yaitu Desa Giti, Desa Aliantan, Desa Kabun, Desa Batu Langkah, Desa Koto Ranah, Desa Boncah Kesuma.

**2. Interview (wawancara)**

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data melalui tanya jawab lisan kepada subjek penelitian, yang hasilnya tersedia dalam bentuk transkrip wawancara. Informan utama dalam investigasi ini adalah perangkat desa dan beberapa masyarakat yang tinggal di enam Desa Di Kecamatan Kabun.

**3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan suatu metode pencarian dan pengolahan data dengan baik dan sistematis. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk analisis deskriptif kualitatif. Artinya, Anda menganalisis data, menafsirkannya berdasarkan fakta yang ada, lalu menghubungkan satu fakta dengan fakta lainnya hingga sampai pada argumen yang valid.

Tahapan analisis data kualitatif yang dilakukan Miles dan Huberman adalah sebagai berikut (Loilatu et al. 2020).



**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. Reduksi data

Reduksi data meliputi merangkum, memilih arah penelitian, memfokuskan isi penelitian dan mencari referensi. Hal ini memungkinkan interpretasi yang lebih jelas atas semua hasil setelah pengurangan dan memudahkan peneliti mengumpulkan data tambahan.

## 2. Penyajian data

Setelah reduksi selesai, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memvisualisasikan data menggunakan deskripsi, diagram, hubungan antar kategori, dan lain-lain. memungkinkan representasi dalam bentuk Narasi naratif adalah metode yang paling banyak digunakan atau diterapkan. Penyajian data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan wawasan yang diperoleh.

## 3. Menarik Kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam penelitian ini adalah menarik kesimpulan sementara berdasarkan temuan awal yang diperoleh dari lapangan. Kesimpulan ini bersifat tentatif, artinya dapat berubah seiring dengan ditemukannya data atau bukti tambahan yang mungkin memperkuat atau justru melemahkan temuan sebelumnya.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hulu

Rokan Hulu merupakan salah satu Kabupaten dari 12 Kabupaten yang ada di Provinsi Riau dengan ibukotanya terletak di Pasir Pengaraian. Berdasarkan Permendagri No.66 Tahun 2011, Kabupaten Rokan Hulu memiliki luas wilayah sebesar 7.588,13 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 513.500 jiwa. Secara administratif, kabupaten ini memiliki 16 daerah kecamatan, 7 daerah kelurahan dan 149 daerah desa. Kabupaten Rokan Hulu dikenal dengan sebutan "NEGERI SERIBU SULUK". Kecamatan terluas adalah Bonai Darussalam yang menempati 14,75% dari luas kabupaten. Kecamatan terkecil adalah Ujung Batu yang menempati 1,31% dari luas Kabupaten Rokan Hulu memiliki rata-rata tinggi wilayah 72 mdpl. Pendalihan IV Koto merupakan kecamatan dengan rata-rata tinggi wilayah terbesar (111 mdpl), sedangkan kecamatan dengan rata-rata tinggi wilayah terendah adalah Bonai Darussalam (21 mdpl). Jarak tempuh ibukota kecamatan ke ibukota kabupaten (Pasir Pengaraian) dan provinsi (Pekanbaru) cukup bervariasi. Sontang merupakan ibukota Kecamatan Bonai Darussalam yang mempunyai jarak tempuh terjauh baik ke Pasir Pengaraian (111 km). Secara astronomis, Rokan Hulu terletak pada 0°25'20 dan 10°25'41 Lintang Utara (LU) serta 100°02'56 dan 100°56'59 Bujur Timur (BT).

Secara geografis, Kabupaten Rokan Hulu memiliki wilayah yang terdiri dari 85% daratan dan 15% wilayah perairan dan rawa. Secara geografis daerah ini berbatasan dengan wilayah sebagai berikut:

**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.

Batas Wilayah :

1. Utara : Kabupaten Padang Lawas Utara dan Kabupaten Labuhanbatu
2. Timur : Kabupaten Bengkalis dan kabupaten Rokan Hilir
3. Selatan : Kabupaten Kampar
4. Barat : Kabupaten Pasaman dan Kabupaten Pasaman Barat

Di Kabupaten Rokan Hulu terdapat beberapa sungai, 2 di antaranya adalah sungai yang cukup besar yaitu Sungai Rokan Kanan dan Sungai Rokan Kiri. Selain sungai besar tersebut, terdapat juga sungai-sungai kecil antara lain Sungai Tapung, Sungai Dantau, Sungai Ngaso, Sungai Batang Lubuh, Sungai Batang Sosa, Sungai Batang Kumu, Sungai Duo (Langkut), Sungai Rokan, Sungai Siasam, Sungai muara bungo Desa Dayo dan lain-lain.

Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 16 kecamatan, yaitu sebagai berikut :

1. Kecamatan Bangun Purba
2. Kecamatan Kabun
3. Kecamatan Kepenuhan
4. Kecamatan Kunto Darussalam
5. Kecamatan Rambah
6. Kecamatan Rambah Hilir
7. Kecamatan Rambah Samo
8. Kecamatan Rokan IV Koto
9. Kecamatan Tambusai
10. Kecamatan Tambusai Utara
11. Kecamatan Tandun



**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.

12. Kecamatan Ujungbatu
13. Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam
14. Kecamatan Bonai Darussalam
15. Kecamatan Kepenuhan Hulu
16. Kecamatan Pendalian IV Koto

## 4.2 Visi Misi Kabupaten Rokan Hulu

### 1. Visi

Mewujudkan Kabupaten Rokan Hulu sebagai pusat pertumbuhan ekonomi yang religius melalui pemanfaatan sumber daya alam berwawasan lingkungan menuju masyarakat sejahtera dan berkelanjutan.

### 2. Misi

- a. Penguatan Ekonomi dan Peningkatan infrastruktur
- b. Pengelolaan Sumber Daya Alam Secara Berkelanjutan
- c. Pemberdayaan Masyarakat Religius dan Pelestarian Budaya Lokal
- d. Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Layanan Kesehatan
- e. Pemerintahan yang Bersih dan Partisipatif

## 4.3 Gambaran Umum Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu

Kecamatan Kabun adalah salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau, Indonesia. Awalnya, wilayah ini merupakan bagian dari Kecamatan Tandun. Namun, dengan perkembangan jumlah penduduk, luas wilayah, dan kebutuhan administratif, masyarakat setempat mengusulkan pemekaran wilayah. Pada tahun 2000-an, pemerintah daerah menyetujui





**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 UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pemekaran wilayah ini sebagai upaya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan disahkannya pemekaran, Kecamatan Kabun resmi berdiri sebagai kecamatan sendiri. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pembangunan, kesejahteraan masyarakat, serta pengelolaan sumber daya alam yang melimpah, terutama di sektor perkebunan.

Dasar pembentukan Kecamatan Kabun adalah Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 16 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kecamatan Ujung Batu, Kecamatan Tandun dan Kecamatan Kabun. Kecamatan Kabun berasal dari sebagian wilayah Kecamatan Tandun yang terdiri atas wilayah Desa Kabun, Desa Desa Aliantan, Desa Koto Ranah, Desa Bencah Kusuma, dan Desa Batu Langka Besar.

#### **4.4 Geografi Desa Di Kecamatan Kabun**

Dasar pembentukan Kecamatan Kabun adalah Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 16 Tahun 2003 Tentang Pembentukan Kecamatan Ujung Batu. Kecamatan Tandun dan Kecamatan Kabun. Kecamatan Kabun berasal dari sebagian wilayah Kecamatan Tandun yang terdiri atas wilayah Desa Kabun, Desa Desa Aliantan, Desa Koto Ranah, Desa Bencah Kusuma, dan Desa Batu Langka Besar. Secara administratif Kecamatan Kabun memiliki batas adalah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Tandun
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Bangkinang Barat Kabupaten Kampar
3. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

**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. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kapar Kabupaten. Kampar

#### 4.5 Demografi Desa Di Kecamatan Kabun

Kecamatan Kabun ini terbagi atas 6 (enam) desa. Desa yang terdapat di Kecamatan Kabun dibagi kedalam beberapa RT (Rukun Tetangga) dan RW (Rukun Warga). Jumlah RT di Kecamatan Kabun adalah sebanyak 93 RT dengan yang terbanyak berada di Desa Kabun yaitu 28 RT, sedangkan jumlah RW di Kecamatan Kabun adalah sebanyak 49 RW dengan jumlah terbanyak berada di Desa Kabun yaitu 16 RW. Untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut ini.

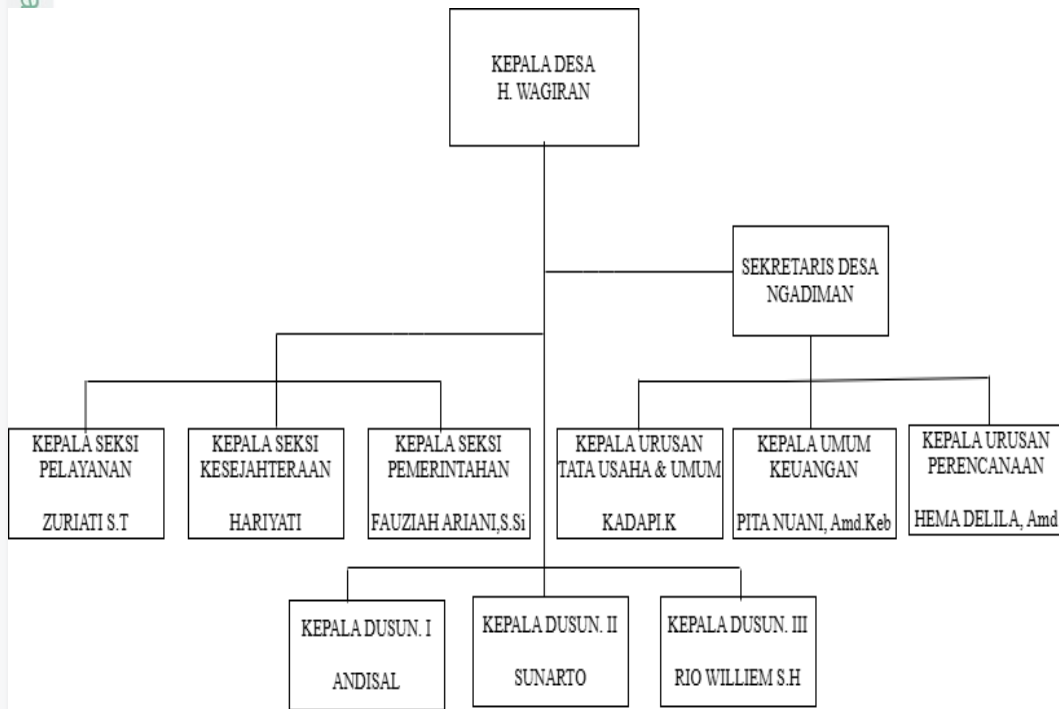
**Tabel 4. 1**  
**Status Pemerintahan, Jumlah Rukun Tetangga (RT), Jumlah Rukun Warga (RW) Di Kecamatan Kabun**

No	Desa/Kelurahan	Status Pemerintahan	Jumlah RT	Jumlah RW
1	Kabun	Desa	28	16
2	Aliantan	Desa	16	8
3	Koto Ranah	Desa	11	6
4	Bencah Kesuma	Desa	16	8
5	Batu Langkah Besar	Desa	12	6
6	Giti	Desa	10	5
	Jumlah	-	93	49

*Sumber : Kecamatan Kabun, 2025*

## Struktur Pemerintahan Desa Di Kecamatan Kabun

**Gambar 4. 1**  
**Struktur Pemerintah Desa Giti**



**Sumber: Data Kantor Desa Giti 2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

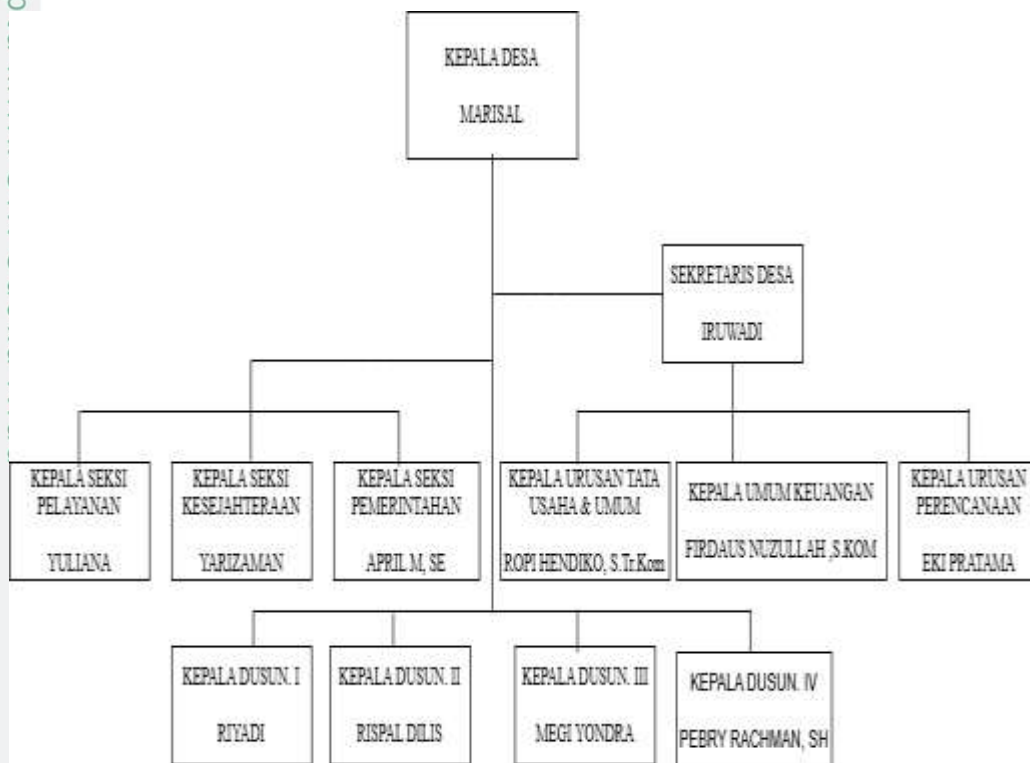
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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.

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 4. 2**  
**Struktur Pemerintah Desa Aliantan**



**Sumber: Data Kantor Desa Aliantan 2025**

**Tabel 4. 2**  
**Struktur Pemerintah Desa Kabun**

Jabatan	Nama
Kepala Desa	Muhammad Rafly Ashari, SE
Sekretaris Desa	Amsori, SE
Kasi Pelayanan	Gusri Melia, SE
Kaur Keuangan	Amita Wahyu

**Sumber: Data Kantor Desa Kabun 2025**

**Tabel 4. 3**  
**Struktur Organisasi Desa Koto Ranah**

Jabatan	Nama
Kepala Desa	Elviwandi
Sekretaris Desa	Gusti Nadra, SP
Kasi Pelayanan	Tamrin, S.Sos
Kaur Keuangan	Toha Abdul Kohar, S.TP

**Sumber: Data Kantor Desa Koto Ranah 2025**





#### 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.

**Tabel 4. 4**  
**Struktur Organisasi Desa Batu Langkah Besar**

Jabatan	Nama
Kepala Desa	Muhammad Nasir, ST
Sekretaris Desa	Erwin
Kasi Pelayanan	Rian Efendi
Kaur Keuangan	Afri Yanti

**Sumber: Data Kantor Desa Batu Langkah Besar 2025**

**Tabel 4. 5**  
**Struktur Organisasi Desa Boncah Kesuma**

Jabatan	Nama
Kepala Desa	Ruslan
Sekretaris Desa	Andik Asropi, S.Pt
Kasi Pelayanan	Achmad Riyanto
Kaur Keuangan	Supriyatni

**Sumber: Data Kantor Desa Boncah Kesuma 2025**



#### 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.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi sejumlah permasalahan baik dari sisi sistem, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, hingga partisipasi masyarakat. Meskipun telah terdapat dua desa yang berinisiatif menerapkan sistem pelayanan berbasis digital, yaitu Desa Aliantan dengan aplikasi Sispedal dan Desa Giti dengan aplikasi Giti Hoscloud, penerapan teknologi ini belum sepenuhnya mampu menjawab tantangan pelayanan publik secara menyeluruh. Rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta terbatasnya kemampuan aparatur desa dalam menggunakan sistem digital menjadi faktor-faktor utama yang menyebabkan efektivitas pelayanan berbasis teknologi masih rendah.

Dari sisi dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), ditemukan bahwa desa yang telah mengimplementasikan sistem digital menunjukkan waktu respon yang relatif lebih cepat dan efisien dalam melayani kebutuhan masyarakat, khususnya dalam pengurusan dokumen administrasi. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam penggunaan sistem digital secara maksimal karena sebagian masyarakat belum terbiasa atau belum memahami cara penggunaannya. Di sisi

#### 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.

lain, desa-desa yang masih menggunakan sistem manual menghadapi berbagai hambatan seperti keterlambatan aparatur, antrian yang panjang, serta prosedur yang tidak seragam. Hal ini berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari aspek *responsibility* (tanggung jawab), masih banyak ditemukan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan tugas oleh aparatur desa. Beberapa desa belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang jelas, bahkan jika sudah ada, pelaksanaannya belum maksimal. Disiplin kerja yang rendah, ketidakhadiran saat jam kerja, dan minimnya inisiatif dalam memberikan pelayanan yang proaktif menjadi persoalan yang signifikan dalam menurunkan kualitas tata kelola desa. Hal ini menunjukkan perlunya upaya sistematis untuk memperkuat etika kerja dan profesionalitas aparatur desa agar dapat menjalankan pelayanan sesuai aturan dan kebutuhan masyarakat.

Dari segi *accountability* (akuntabilitas), pelayanan publik di sebagian besar desa belum mampu menjamin transparansi dan kejelasan proses pelayanan. Masih banyak masyarakat yang tidak menerima bukti penerimaan layanan atau kejelasan tahapan layanan, sehingga menimbulkan kebingungan serta potensi ketidakpercayaan terhadap aparatur desa. Belum adanya sistem pencatatan pelayanan secara digital atau tertata rapi menyebabkan proses pengarsipan dokumen menjadi tidak efektif dan menyulitkan apabila terjadi keluhan dari masyarakat. Keterbatasan papan informasi dan minimnya media publikasi prosedur pelayanan juga semakin memperparah kondisi ini.

**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.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kabun masih menghadapi tantangan besar untuk bisa dikatakan efektif, efisien, dan profesional. Meskipun semangat inovasi sudah mulai terlihat dari dua desa yang mengadopsi pelayanan digital, namun pemerataan dan kesiapan implementasi di desa lainnya masih sangat terbatas. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan secara menyeluruh baik dari sisi manajerial, peningkatan kapasitas aparatur, penguatan infrastruktur digital, hingga edukasi masyarakat agar pelayanan publik di desa dapat berjalan dengan optimal dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi peningkatan pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa di Kecamatan Kabun, Kabupaten Rokan Hulu. Saran-saran ini ditujukan kepada pemerintah desa, pemerintah kecamatan, masyarakat, serta pihak terkait lainnya agar pelayanan desa dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, dan profesional.

Pertama, perlu adanya upaya serius dari pemerintah desa dan kecamatan untuk mendorong pemerataan digitalisasi pelayanan desa di seluruh wilayah Kecamatan Kabun. Saat ini, hanya dua desa yang menerapkan layanan berbasis digital, sementara empat desa lainnya masih menjalankan sistem pelayanan secara manual. Pemerintah kecamatan diharapkan dapat menjadi motor penggerak dalam memfasilitasi pelatihan penggunaan teknologi informasi, pengadaan perangkat pendukung, serta peningkatan infrastruktur digital seperti jaringan internet 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.

komputer. Dengan adanya digitalisasi yang merata, pelayanan publik desa diharapkan menjadi lebih cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

Kedua, pemerintah desa perlu memperkuat kapasitas dan kedisiplinan aparatur desa sebagai pelaksana utama pelayanan publik. Dibutuhkan pelatihan berkala yang tidak hanya fokus pada aspek teknis seperti penggunaan aplikasi, tetapi juga penguatan pemahaman mengenai pentingnya etika pelayanan, profesionalitas, dan komunikasi yang baik kepada masyarakat. Selain itu, penerapan sistem monitoring dan evaluasi terhadap kinerja aparat desa juga penting dilakukan agar tercipta budaya kerja yang akuntabel dan disiplin.

Ketiga, penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan desa harus menjadi prioritas. Banyak desa yang belum memiliki SOP secara tertulis dan sistematis, atau jika pun ada, belum dilaksanakan secara konsisten. Oleh karena itu, setiap desa diharapkan menyusun SOP yang rinci dan mudah dipahami oleh masyarakat, serta menginformasikannya secara terbuka melalui papan informasi atau media digital. SOP ini penting untuk menciptakan kepastian hukum, menghindari penyimpangan prosedur, dan menjamin kesetaraan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Keempat, diperlukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan publik di desa, termasuk ruang pelayanan yang nyaman, penyediaan kursi tunggu, kipas angin atau pendingin ruangan, papan informasi pelayanan, dan fasilitas dasar lainnya. Lingkungan pelayanan yang ramah dan kondusif akan menciptakan suasana pelayanan yang lebih humanis serta meningkatkan kenyamanan masyarakat saat berinteraksi dengan aparatur 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.

Kelima, partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital perlu ditingkatkan melalui edukasi dan sosialisasi yang intensif. Salah satu faktor rendahnya penggunaan aplikasi digital di beberapa desa adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara mengakses dan menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu melakukan pendekatan partisipatif, seperti mengadakan pelatihan warga, membuat video tutorial sederhana, atau menyediakan layanan bantuan teknis bagi masyarakat yang membutuhkan.

Keenam, penguatan saluran komunikasi formal antara masyarakat dan pemerintah desa perlu dilakukan agar masyarakat memiliki akses yang jelas dalam menyampaikan permohonan, keluhan, atau pertanyaan terkait pelayanan. Desa yang telah menggunakan WhatsApp dan email sebagai sarana komunikasi perlu mengembangkan sistem yang lebih tertata dan terdokumentasi, seperti aplikasi pengaduan atau formulir layanan online yang dapat diakses oleh seluruh warga.

Terakhir, diperlukan evaluasi rutin dan terstruktur dari pihak kecamatan atau instansi pengawas terhadap kualitas pelayanan di desa-desa Kecamatan Kabun. Evaluasi ini dapat berbentuk survei kepuasan masyarakat, audit internal terhadap prosedur pelayanan, maupun monitoring terhadap kinerja aplikasi digital yang telah digunakan. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, desa-desa di Kecamatan Kabun dapat memperbaiki kelemahan pelayanan dan mengembangkan inovasi pelayanan publik yang lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan berbagai saran tersebut, diharapkan pelayanan publik di desa-desa Kecamatan Kabun dapat berjalan lebih baik dan sejalan dengan prinsip-prinsip

tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efisiensi, dan efektivitas.

#### 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2024). Kualitas pelayanan publik di kantor desa karangmulya kecamatan kadungora kabupaten garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 15(02), 11–19.
- Aidin, M. (2025). *Multidisciplinary Science Transformasi Digital Administrasi Desa Melalui Sistem Informasi Desa : Kajian Pustaka Tentang Faktor Pendukung*. 2(8), 1661–1674.
- Al-Ra'zie, Z. H., Syarkawi, S., Putri, S. A., & Silaen, M. V. (2023). Peningkatan pelayanan terhadap masyarakat desa melalui digitalisasi di Desa Parigi. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1). <https://doi.org/10.32493/aljpkm.v6i1.47065>
- Amirullah, I. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Desa Untuk Meningkatkan Transparansi . *ASPIRASI*.
- Anon. n.d.-e. “Roni Aldi Setiawan, 150206031, FTK, MPI, 085251887504.Pdf.”
- Aziz, A. (2025). Meningkatkan kesadaran pemerintah desa dalam penerapan standar pelayanan minimal di Desa Cahaya Negeri. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 10(1). <https://doi.org/10.30653/jppm.v10i1.1016>
- Bekti Mayasari, M. B. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Publik . *Sejahtera*, 43-59.
- Christover, D., Hidayattullah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan konsep-konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di kantor desa Manunggal Jaya. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2). <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.73>
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Jevent Ade Pratama and Rayyan Firdaus. 2024. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika* 2(4):149–60. doi: 10.61132/merkurius.v2i4.158.



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.

Keban, T. Y. (2021). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.

Khairunnisa, K., Gumanti, N. Z. S., Andriani, F., & Jannah, M. (2024). SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DESA PANDA BERBASIS WEB. *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi dan Multimedia*, 5(1), 56-61.

Levine. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Loilatu, Siti Hajar, M. Rusdi, and Musyowir Musyowir. 2020. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan dalam Proses Pembelajaran." *Jurnal Basicedu* 4(4):1408–22. doi: 10.31004/basicedu.v4i4.520.

Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. ANDI Offset.

Mayasari, B., & Budiantara, M. (2023). Penerapan standar pelayanan publik di Desa Gesikan. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(2).

Mukhsin, M. (2020). Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7–15. <https://doi.org/10.31943/teknokom.v3i1.43>

Nuraini, E., & Eriyanto, I. S. (2023). Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor desa. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(1).

Osborne, D. P., & Plastrik. (2020). *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government)*. Pustaka Binawan Pressindo.

Perdana, H. (2019). Pelayanan administrasi di desa wanasari kecamatan muara wahau kabupaten kutai timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1325–1336.

Rachman, D. M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Rahmadana, M. F. (2020). *pelayanan publik*. medan: Yayasan Kita Menulis.

Riani, N. K. (2021, April). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1, 2447.

Rizki Hidayatulloh, H. P. (2023). Tata Kelola Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di Desa Karang Anyar. *The Indonesian Journal of Politics and Policy*.

Robbins, Stephen P. Judge, T. A. (2019). *Management*. Pearson Education,inc.



## 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.

Rogers, Everett, M., and F. F. S. (2020). *Communication of Innovations*. The Free Press

Sari, M., & Wijaya, A. (2022). "Pelayanan Desa dalam Perspektif Pembangunan Partisipatif". *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10(2), 88–97.

Sinsu, C., Mandey, J., & Plangiten, N. (2016). Pemenuhan Dimensi-dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(044).

Syamsudin, Hamdan. n.d. "Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Manajemen Pendidikan (S.Pd)."

Yantu, Irwan. 2008. "Penerapan Sistem Informasi dalam Manajemen akademik Sekolah." 5.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9.



**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.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara Penelitian

#### A. Pertanyaan untuk Perangkat Desa

Konsep	Indikator & Sub Indikator	Pertanyaan Wawancara
<i>Responsiveness</i>	Waktu tanggap	Bagaimana kecepatan Anda atau petugas dalam merespon permintaan atau keluhan masyarakat?
	Saluran komunikasi dua arah	Apa saja saluran komunikasi yang tersedia untuk masyarakat menyampaikan kebutuhan atau pengaduan?
	Kemampuan adaptasi	Bagaimana kemampuan perangkat desa dalam beradaptasi dengan sistem digital atau regulasi baru terkait pelayanan?
<i>Responsibility</i>	Kepatuhan terhadap regulasi dan SOP	Apakah Anda menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan SOP? Apakah SOP tersebut tersedia dan dijadikan pedoman?
	Pelaksanaan tugas sesuai peran	Apakah Anda merasa tugas Anda sesuai dengan fungsi dan jabatan yang Anda emban?
<i>Accountability</i>	Transparansi keuangan	Bagaimana sistem pelaporan dan transparansi anggaran desa dilakukan kepada masyarakat?
	Pertanggungjawaban publik	Bagaimana Anda mempertanggungjawabkan pelayanan dan kebijakan publik kepada masyarakat secara terbuka?



## B. Pertanyaan untuk Masyarakat

Konsep	Indikator & Sub Indikator	Pertanyaan Wawancara
<i>Responsiveness</i>	Waktu tanggap	Apakah pelayanan yang Anda terima selama ini cepat dan sesuai harapan?
	Saluran komunikasi dua arah	Apakah Anda mengetahui dan pernah menggunakan media seperti WhatsApp, email, atau media sosial untuk menyampaikan kebutuhan?
	Kemampuan adaptasi	Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan perangkat desa dalam menggunakan sistem digital dalam pelayanan?
<i>Responsibility</i>	Kepatuhan terhadap regulasi dan SOP	Apakah Anda mengetahui adanya SOP pelayanan? Apakah pelayanan yang Anda terima terasa mengikuti aturan tertentu?
	Pelaksanaan tugas sesuai peran	Apakah Anda merasa perangkat desa menjalankan tugas sesuai dengan kewenangannya?
<i>Accountability</i>	Transparansi keuangan	Apakah Anda mengetahui laporan keuangan atau anggaran desa disampaikan secara terbuka?
	Pertanggungjawaban publik	Apakah menurut Anda kepala desa dan aparat memberikan penjelasan atas kebijakan atau pelayanan yang dijalankan?

### 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.

## Lampiran 2. Dokumentasi

### Dokumentasi Wawancara



Wawancara Dengan Kepala Pelayanan Desa Giti



Wawancara Dengan Masyarakat Desa Giti

© Hak cipta milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Wawancara Dengan Kepala Pelayanan Desa Aliantan



Wawancara Dengan Masyarakat Desa Aliantan



#### 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 Kepala Pelayanan Desa Kabun



Wawancara Dengan Masyarakat Desa Kabun

**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 Kepala Pelayanan Desa Koto Ranah



Wawancara Dengan Masyarakat Desa Koto Ranah



© Hak cipta milik 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Dengan Kepala Pelayanan Desa Batu Langkah Besar



Wawancara Dengan Masyarakat Desa Batu Langkah Besar

© Hak cipta milik 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 Kepala Pelayanan Desa Boncah Kesuma



Wawancara Dengan Masyarakat Desa Boncah Kesuma





### 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.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : dpmptsp@riau.go.id

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/71110  
 TENTANG

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



1.04.62.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-8903/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2024 Tanggal 18 Desember 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

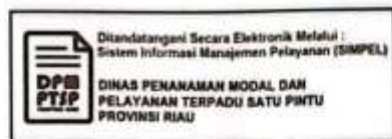
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | NORA ROSALIA   |
| 2. NIM / KTP         | : | 12170523841  |
| 3. Program Studi     | : | ADMINISTRASI NEGARA  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA DI KECAMATAN KABUN   |
| 7. Lokasi Penelitian | : | 1. DESA KABUN KECAMATAN KABUN<br>2. DESA ALIANTAN KECAMATAN KABUN<br>3. DESA GITI KECAMATAN KABUN<br>4. DESA KOTO RANAH KECAMATAN KABUN<br>5. DESA BATU LANGKAH BESAR KECAMATAN KABUN<br>6. DESA BENCAH KESUMA KECAMATAN KABUN |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 30 Desember 2024



#### Tembusan :

#### Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Rokan Hulu  
 Up. Kaban Kesbang dan Linmas di Pasirpengaraian  
 Up. DPMTSP Kab. Rokan Hulu di PasirPengaraian
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



#### 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.



## PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Tuanku Tambusai Km. 4 Komp. Bina Praja Pemda Rokan Hulu Telp. 0813 7210 2755  
Kode Pos: 28557 Email: [rdpmptsp@rokanhulukab.go.id](mailto:rdpmptsp@rokanhulukab.go.id) Website: <https://rdpmptsp.rokanhulukab.go.id>

### REKOMENDASI

Nomor: 503/DPMPPTSP/NON-RISET/I/2025/0008

#### TENTANG PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN PENELITIAN

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu, setelah membaca Surat dari UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU Nomor: B-8903/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2024 tanggal 18 Desember 2024 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk **PENYELESAIAN TUGAS AKHIR PROGRAM SARJANA (S1) (SKRIPSI)**, dengan ini dapat diberikan Rekomendasi kepada:

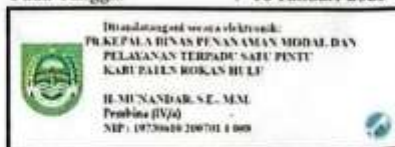
Nama	:	NORA ROSALIA
Nomor Induk Mahasiswa	:	12170523841
Jurusan	:	ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang	:	S-1
Judul Penelitian	:	Analisis Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Kecamatan Kabun
Lokasi Penelitian	:	1.DESA KABUN KECAMATAN KABUN 2.DESA ALIANTAN KECAMATAN KABUN 3. DESA GITI KECAMATAN KABUN 4. DESA KOTO RANAH KECAMATAN KABUN 5. DESA BATU LANGKAH BESAR KECAMATAN KABUN 6. DESA BENCAH KESUMA KECAMATAN KABUN

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak Melakukan Kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Riset dan Pengumpulan Data ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini. Terimakasih.

Ditetapkan di : Pasir Pengaraian  
Pada Tanggal : 10 Januari 2025



Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Rokan Hulu di Pasir Pengaraian
2. Kepala Desa Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Badan Sertifikasi Elektronik

Dokumen ini disandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).





### 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.



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU**  
**KECAMATAN KABUN**  
**DESA KABUN**

Alamat : Jl. Jend Sudirman No. 100 Kabun

**SURAT KETERANGAN**

470.1 / PEM / 537

Yang Bertanda tangan Dibawah Ini :

Nama : **MUHAMMAD RAFLY ASHARI,SE**

Jabatan : **KEPALA DESA KABUN**

Sehubung dengan adanya surat Rekomendasi Nomor :503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/71110 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Penelitian Penyelesaian Skripsi dari UIN Suska Riau Prodi Ilmu Hukum UIN Suska Riau atas nama sebagai berikut.

Nama : NORA ROSALIA

Nim/KTP : 12170523841

Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA

Jejang : S1

Alamat : Pekanbaru

Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Publik dalam Tata kelola pemerintahan Desa Di Kecamatan Kabun

Bahwa nama yang tertera diatas tersebut benar telah melakukan penelitian di desa Kabun Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu. Demikian surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan denga mestinya.

Kabun, 27 Mei 2025

KEPALA DESA KABUN



**MUHAMMAD RAFLY ASHARI,SE**



**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.



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU  
KECAMATAN KABUN  
DESA KOTO RANAH**

Alamat Jln. Goa Tujuh Serangkai No.001 Kode Pos 28554

Koto Ranah, 26 Mei 2025. M

Nomor : 474/Kasi-Pem/V/2025/R3  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset/ Pra Riset

KepadaYth,  
Sdr. Ketua Prodi Administrasi  
Negara Fakultas Ekonomi dan  
Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU  
di -

PEKANBARU

Dengan hormat,

Berdasarkan Permohonan dan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu Nomor : 503/DPMPTSP/NON-RISET/I/2025/0008 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset /Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Tugas Akhir Skripsi, dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama	: NORA ROSALIA
NIM	: 12170523841
Program Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
Perguruan Tinggi	: UIN SUSKA RIAU
Judul Penelitian	: ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA DI KECAMATAN KABUN

Maka dengan ini kami bersedia memberikan izin untuk melaksanakan Riset/Pra Riset pada mahasiswa tersebut dan bersedia memberikan data yang dibutuhkan sesuai ketentuan yang berlaku. Kami berharap penelitian ini dapat berguna dengan baik dan memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan. Selama pelaksanaan Riset, dimohon agar untuk selalu menjaga etika penelitian dan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan : di Koto Ranah  
Pada tanggal: 26 Mei 2025  
Kepala Desa Koto Ranah

**ELVIWANDI**



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.



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU  
KECAMATAN KABUN  
DESA BATULANGKAH BESAR**

Jl. Raya P. Baru-Pasir Pengaraian Desa Batulangkah Besar Kec. Kabun Kab. Rohul

**SURAT KETERANGAN**

470.1 / PEM / 131

Yang Bertanda tangan Dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD NASIR, ST  
Jabatan : KEPALA DESA BATU LANGKAH BESAR

Sehubungan dengan adanya surat Rekomendasi Nomor: 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/71110 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Penelitian Penyelesaian Skripsi dari UIN Suska Riau Prodi Ilmu Hukum UIN Suska Riau atas nama sebagai Berikut :

Nama : NORA ROSALIA  
Nim/KTP : 12170523841  
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
Jejang : S1  
Alamat : Pekanbaru  
Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Kecamatan Kabun

Bahwa nama yang tertera diatas tersebut benar telah melakukan Penelitian di Desa Batu Langkah Besar Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan dengan mestinya.

Batu Langkah Besar, 27 Mei 2025

KEPALA DESA BATU LANGKAH BESAR

  
MUHAMMAD NASIR, ST





### 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.



**PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU  
KECAMATAN KABUN  
DESA BONCAH KESUMA**

JL. Meranti No. Telp. ....

Boncah Kesuma, 27 Mei 2025

Nomor : 474/Umum/V/2025/223  
Lampiran : -  
Perihal : Izin riset / Pra Riset

Kepada Yth.  
Sdr. Ketua Prodi Administrasi  
Negara Fakultas Ekonomi dan  
Ilmu Sosial UNI SUSKA RIAU  
di-  
Pekanbaru

Dengan hormat,

Berdasarkan permohonan dan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu Nomor : 503/DPMPSTP/NON-RISET/I/2025/0008 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset /Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Tugas Akhir Skripsi, dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama	: NORA ROSALIA
NIM	: 1217052341
Program/Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
Perguruan Tinggi	: UIN SUSKA RIAU
Judul Penelitian	: Analisis Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Kecamatan Kabun

Maka dengan ini kami bersedia memberikan izin untuk melaksanakan Riset/Pra riset pada mahasiswa tersebut dan bersedia memberikan data yang dibutuhkan sesuai ketentuan yang berlaku. Kami berharap penelitian ini dapat berguna dengan baik dan memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan. Selama pelaksanaan riset, mohon agar untuk selalu menjaga etika penelitian dan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang berlaku.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

DIKELUARKAN DI : BONCAH KESUMA  
PADA TANGGAL : 27 Mei 2025  
KEPALA DESA BONCAH KESUMA





## 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.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**Nora Rosalia**, lahir pada tanggal 15 Agustus 2003 di Aliantan Kabupaten Rokan Hulu, penulis merupakan anak ke-2 dari 2 bersaudara dari Ayah yang bernama Simer dan Ibu bernama Sulasma. Penulis bersuku Melayu, berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 002 Kabun pada tahun 2015, setelah itu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Kabun yang selesai pada tahun 2018, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Kabun pada tahun 2021. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Selama masa perkuliahan penulis aktif dalam organisasi internal kampus, diantaranya Himpunan Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara. Pada semester 5, penulis berkesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di DPRD Provinsi Riau yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No.719, Tengkerang Selatan, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru. Pada semester 6, penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan berkesempatan melakukan KKN di Kabupaten Rokan Hulu, Kecamatan Rambah Hilir, Desa Rambah Hilir yang berlangsung

**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.

selama kurang lebih 2 bulan.

Dengan rahmat Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini di bawah bimbingan Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si. Bertepatan pada tanggal 28 November 2024 penulis melaksanakan seminar proposal dan Pada tanggal 19 Mei 2025 penulis ujian Oral Comprehensive dan dinyatakan “LULUS” sebagai sarjana dengan skripsi berjudul “Analisis Pelayanan Publik Dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa Di Kecamatan Kabun” dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

